



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

La calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio del área de farmacia del  
Hospital Regional Docente de Trujillo 2019

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:

Licenciada en Administración

AUTORA:

Fedra Sherilin Polo Vargas (ORCID: 0000-0002-9029-8001)

ASESORA:

Mg. Karina Jacqueline Cárdenas Rodríguez (ORCID: 0000-0003-1140-4759)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Marketing

TRUJILLO – PERÚ

2019

## **Dedicatoria**

### **A mi padre:**

Ing. Egberto Eduardo Polo Muñoz, que siempre confió en mí a pesar de las adversidades y me apoyó incondicionalmente a pesar de la distancia, por inculcarme valores y darme un gran ejemplo.

### **A mi madre:**

Lic. Fausta Doli Vargas Castillo, maravillosa, madre y compañera, apoyándome en todo momento y dándome el ánimo necesario para poder salir adelante.

### **A mis hermanos:**

Carol, Yuri, por su comprensión y gran tolerancia en mi proceso de formación universitaria.

A Vania y Rafael que a pesar de la distancia sé que cuento con su apoyo.

Y a Marco que me cuida desde el cielo.

## **Agradecimiento**

A Dios

Divina deidad que cuida a mi hogar con su infinito amor, que nos ha bendecido de una y mil maneras, y nos sigue bendiciendo en alcanzar nuestras metas y objetivos guía mi camino y el de mi familia.

A la plana docente todo el mérito por sus enseñanzas para que yo pueda encontrarme en éste punto de mi carrera profesional; a mis compañeros de universidad, a mi enamorado y compañero que se preocupan por mí y me motivan a no rendirme en éstos años de arduo labor y desempeño en mi crecimiento personal y profesional.

A mis compañeros de centro de labores por darme la facilidad de realizar la investigación sin ningún inconveniente y culminar con éxito el proceso de investigación.

PÁGINA DEL JURADO

## **Declaratoria de Autenticidad**

Yo Fedra Sherilin Polo Vargas, con DNI 47768603, a efectos de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el reglamento de grados y títulos de la universidad Cesar Vallejo de Trujillo, facultad de ciencias empresariales, escuela profesional de administración, declaro bajo juramento que toda documentación que acompaña es veraz y autentica.

Asimismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se presentan en la presente tesis son auténticos y verás.

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



---

Fedra Sherilin, Polo Vargas

Trujillo, diciembre del 2019

# ÌNDICE

Dedicatoria.....	ii
Agradecimiento .....	iii
Declaratoria de Autencidad .....	v
Ìndice .....	vi
Resumen .....	vii
Abstract.....	viii
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MÉTODO.....	8
2.1.Tipo de estudio .....	8
2.2.Diseño de Investigación .....	8
2.3.Población y muestra .....	19
2.4.Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	19
2.5.Validez y Confiabilidad.....	20
2.6.Confiabilidad del instrumento: .....	21
III. RESULTADOS.....	23
IV. DISCUSIÓN.....	28
V. CONCLUSIONES .....	30
VI. RECOMENDACIONES .....	31
VII. PROPUESTA .....	32
REFERENCIAS.....	36
ANEXOS .....	38

## **Resumen**

Este trabajo de investigación su objetivo principal fue relevar la relación de las variables de estudio en este caso son Calidad de atención con la satisfacción. Con un diseño no experimental, transversal descriptivo con una muestra de 385 usuarios obtenidos de una población infinita conformada por los usuarios del servicio del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo, por lo que fue no probabilístico. La recolección de datos se llevó a cabo mediante la técnica de encuesta, la información obtenida luego de emplear dicho instrumento que constaba de 20 ítems por cada variable de estudio, validado y aprobado por juicios de expertos en el área y metodólogos; se determinó así mismo la confiabilidad de este instrumento con el coeficiente alfa de Cronbach, el cual dio como resultado de 0,884 para la variable satisfacción del Usuario; y de 0,916 para la variable calidad de atención que indica que el instrumento es excelente. También según los niveles de calidad de atención y satisfacción del usuario se encontró un 68.8% nivel medio, 24.2 % como nivel alto, seguido de 7%. como nivel bajo.

Palabras clave: Satisfacción, calidad, atención.

## **Abstract**

The main objective of this research was to determine the relationship between quality of care and user satisfaction in the pharmacy area of “Hospital Regional Docente de Trujillo 2019”. Its design is a non-experimental, transverse descriptive with a sample of 385 users obtained from an infinite population made up of users of the pharmacy area of that Hospital, mentioned before, in Trujillo, so it was not probabilistic. The data collection was carried out through the survey technique, the information obtained after using this instrument that was 20 items for each study variable, validated and approved by judgments of experts in the area and methodologists; the reliability of this instrument was also determined with the Cronbach alpha coefficient, which resulted in 0.884 for the User Satisfaction variable; and 0.916 for the Quality of Care variable, which indicates that the instrument is excellent. Also according to the levels of quality of care and user satisfaction was found 68.8% medium level, 24.2% as a high level, followed by 7% as a low level.

Keywords: Satisfaction, quality, attention.

## I. INTRODUCCIÓN

En esta época en la atención es un tema complicado y difícil de sobrellevar para algunas empresas, servicios, para el estado y sobre todo para el sector Salud, se sabe que los usuarios van a dicho establecimiento para satisfacer alguna de sus necesidades ya sean urgentes o básicas, esta satisfacción está basada en cuan cubierta la necesidad del usuario y el lapso en que son atendidas, la amabilidad, de qué manera están las instalaciones con el equipo adecuado, también que el personal se encuentre óptimo y capacitado para atender con efectividad.

Se requiere un mejoramiento de manera permanente de los servicios de todas las áreas del sector Salud, así poder obtener una expectativa buena de todos los usuarios, mejorar el nivel de profesionalismo del empleado y el mejoramiento de su gestión administrativa del servicio de salud.

Por este motivo se realizó un estudio que debería ayudar identificar y estandarizar un método que sirva para evaluar la satisfacción, ya que se podría observar la actitud y manera en la cual se desempeña el profesional para con el paciente y obtener usuarios satisfechos.

Los usuarios estarían satisfechos con los servicios dependiendo de la manera en la cual son atendidos, la personalización del trato que reciben sector salud depende de la atención que enfrentan, de acuerdo al proceso de atención que perciben en el HRDT.

En el HRDT la atención está más atenta a las necesidades que cubre el gobierno, y van modificando parámetros de atención y sistema, para mejora del usuario final; cada mejora influye en la expectativa de satisfacción que cumpla un usuario. Y a su vez enriquece al personal con una atención debida que los ayude a mejorar como servidores y como personas.

Analizando el problema desde este punto, es de suma prioridad medir el tipo de atención del servicio para conseguir un margen de satisfacción alto con respecto a la calidad. Al ser una entidad enfocada en la salud, tienen un régimen enfocado a un seguro integral de salud, que favorece como no, a los pacientes y puede que influya en el tipo de atención que se recibe. Se necesita una atención eficaz, eficiente a favor de los usuarios, ya sea en el área en

la que esta investigación se está enfocando como también en las diferentes áreas del sector salud lo que busca el paciente es, seguridad y calidad alta de atención

Luego de tener otra perspectiva y según la problemática mencionada con anterioridad; recurro a los siguientes antecedentes relacionados con el tema que a continuación:

Caballero, Meléndez y Sotomayor (2017) Se identificaron algunos problemas más relevantes de los usuarios relacionando calidad, 60% de usuarios encuestados no obtienen las medicinas suficientes, el 53% de los usuarios asistentes en dichos hospitales no reciben un trato con adecuado, el 13% de los usuarios no reciben la ayuda que necesitan técnica. Quisieron dar solución para conocer en cuál de los hospitales en estudio cuenta con buena calidad en la atención en el área de farmacia. Se dieron a conocer los inconvenientes expresados por parte de los usuarios relacionando la calidad de atención El estudio de Caballero, Meléndez y Sotomayor, dice que existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables y la confianza se mide de acuerdo a la satisfacción de los usuarios que disponen del servicio.(p. 45)

También nos referimos a Rojas (2016) en su tesis determinó la manera en la que influye la atención en la satisfacción de los usuarios de la Municipalidad estudiada. Concluyó la existencia de una correlación positiva alta de 0.834 según expectativa los usuarios de la municipalidad sometidos al cuestionario en el 2017. Reduce a la satisfacción de la investigación. (p.39)

Por otra parte, Bustamante y Gálvez (2016), determinaron la satisfacción del usuario externo en el área de farmacia del HRC. De acuerdo a la encuesta realizada que llegó a conclusiones satisfactorias, dieron como resultado la fiabilidad de las variables de estudio en este caso las dimensiones establecidas por el Servqual La confiabilidad del instrumento según Alfa de Cronbach fue de 0.984. El 54 % satisfecho y el 46% estuvo insatisfecho, el resultado mostrado en el porcentaje significa que la atención es satisfactoria. (p. 68)

Ramírez (2016), determino la relación entre sus variables de estudio estas fueron la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del hospital de Yurimaguas; se apoyaron en su instrumento es decir a mejor servicio brindado mejor el grado satisfactorio de los clientes. El coeficiente fue positivo de 0.7708(p. 8)

Después de presentar algunos antecedentes relacionados a las variables de estudio, paso a detallar diversas teorías a continuación:

Ramírez (2016), nos dice que no se debería tener en cuenta fidelidad y confianza, también se debería conocer las aspiraciones y usar mecanismos adecuados para brindarle al usuario lo que necesita. (p.8) cita a Donabedian, (2015), enfocarse en el usuario es de suma importancia porque su opinión es la que idealiza la calidad, y es lo que define si se cubren las expectativas o no. (p.59)

Ramírez (2016) escribe acerca del instrumento SERVQUAL que mide expectativas del usuario después de la atención, las dimensiones utilizadas crean una percepción de la calidad de atención del servicio recibido. (p .77) Estos son:

Confiabilidad, es de qué manera el profesional llega a cada paciente, o familiar de paciente, teniendo en cuenta la eficiencia y eficacia de la atención, también es considerado la forma en la cual el profesional realiza su trabajo y como utiliza y dispone los equipos para realizar su trabajo.

Tangibilidad, se trata de todo lo que podemos ver, y estos pueden tratarse de infraestructura, equipos, señalización, uniformes, protocolos, tienen un rol importante, los usuarios y van a darle la preferencia a todo lo que atractivamente entre por los ojos.

Empatía, los profesionales a cargo del área deben darles comodidad a los usuarios, hacerles tener comodidad con la atención recibida, para que estos no sientan preferencia de ninguna clase con los demás usuarios, el usuario debe sentir que lo tratan de la misma manera que a todos y con la amabilidad del caso que corresponde, la dimensión evalúa la amabilidad y el trato del profesional que lo está atendiendo con la misma igualdad que a todos los demás usuarios.

Seguridad, cuando se demuestra la ausencia de riesgo o peligro, los usuarios tienen la confianza de adquirir los medicamentos allí, en ese momento le dan la preferencia que a comprar en el exterior. Esta ausencia de riesgo sólo la brindan cuando el personal demuestra ser capacitado constantemente, y que los conocimientos al momento de dar el servicio brindan seguridad, por lo tanto se trata de la atención que muestran el personal de

farmacia y sus habilidades para ganar y demostrar confianza a los usuarios y obtener la preferencia.

Capacidad de respuesta, le decimos así a la forma audaz en la que podemos solucionar, responder o reaccionar sobre cualquier eventualidad, circunstancia o en todo caso algún problema que ocurra durante una atención al usuario. La manera de cómo llegar al usuario de forma breve delicada siendo precisa al momento de darle respuesta ante cualquier conveniente o inconveniente.

Lograr la satisfacción del usuario contempla la visión que él tenga de las expectativas y el servicio recibido, Ramírez (2016, p.43), habla de cómo se cumple la idealización del usuario ante el servicio que está recibiendo y la influencia de los valores involucrados y las actitudes de los profesionales durante el trayecto en el cual están siendo atendidos, las actitudes cumplen otro rol importante, también la cultura influye y repercute en la satisfacción de las personas. Dice que satisfacción quiere decir tiene mucho que ver con la estacionalidad y con el momento en el cual se haga la evaluación o estudio, es decir, si una persona quiere evaluar la satisfacción de la manera en la que lo hice, puede obtener distintos resultados dependiendo del enfoque, la estacionalidad y las existencias; porque la misma persona puede tener diferentes percepciones en diferentes épocas o circunstancias; por eso es de suma importancia poner un énfasis y considerar medir esta variable, para desarrollar y mejorar el estudio con respecto a calidad con la que el usuario es atendido.

El Ministerio de Salud, dice que es necesario lograr la buena relación interacción entre profesional que lo va a atender y usuario para conocer las necesidades del mismo, por lo cual evalúan constantemente con el instrumento llamado servqual y este es de mucha importancia para asumir estrategias que logren la satisfacción; por ello, es necesario tener en cuenta puntos clave dentro de esta variable; el respetar condiciones como el tiempo de espera para su atención, la provisión de materiales, espacio adecuada presentación, en este caso me refiero al área de farmacia de uno de los Hospitales más concurridos en la ciudad de Trujillo, por lo tanto, la provisión de medicamentos es fundamental, el trato amable, un ambiente adecuado y en realidad todos aquellos aspectos que permitan al usuario alcanzar la satisfacción en el servicio recibido.

Considerándose la referencia de que un usuario espera el servicio que adquiere antes de efectuarse, al respecto Gálvez (2013) manifiesta que:

La expectativa de un usuario de basa en lo que supone que sería o de qué trataría la calidad de atención y el producto o servicio que se le está ofreciendo. Muchas veces las expectativas se forman por algún tipo de experiencia de consumo previo en donde se incluye la información no vivencial como es la publicidad, o basándose en comentarios acerca del servicio, de otros usuarios. (p.51)

La satisfacción del usuario en el sector público según Kotler y Nancy Lee (2007) sería necesario obtener la información necesaria de los datos recopilados usando diferentes tipos de técnicas para lograr adquirir estos de cualquier persona, para poder hacer una comparación del rendimiento que perciben los usuarios acerca de los diferentes tipos de productos o servicios, explica cómo es que la satisfacción del usuario dentro del sector público responde a la manera en la que éste es tratado y atendido, dependiendo mucho de la percepción y del estado anímico del usuario lo que conlleva a saber sobre su preferencia al momento de ser atendido o una lealtad innata de parte del usuario hacia la institución.

Dimensión Técnico científica, los recursos con los que cuentan los profesionales, materiales de implementación y financieros, así como su disponibilidad son determinantes en la atención a los usuarios; para Donabedian, (2005), dice que es necesario tener un índice de satisfacción dentro de un ambiente específico de trabajo, pensando siempre en cómo sería la percepción sobre los tecnicismos usados para llegar a los usuarios, porque muchas veces es determinante el trato de la atención y lo que empleen para esta, sin embargo creen que es por la escasez de recursos como la ayuda visual y elementos técnicos que puedan los usuarios observar como volantes, anuncios folletos, y que sepan cómo emplearlo, así como también el conocimiento del profesional para llegar al cliente y solucionar de forma inmediata sus dudas.

Lealtad, la preferencia del usuario hacia un determinado servicio, producto, marca u organización es determinada por el comportamiento de los demás clientes con una guía de las consecuencias y cómo repercute en ese cliente el servicio o producto, la lealtad que el usuario podría obtener tiene mucho que ver con el tiempo en el que este es atendido, la

amabilidad que recibe, operacionalizada por patrones de repeticiones de compra o uso de un determinado servicio.

De acuerdo a la estructura de la información que se obtuvo, me planteé el siguiente problema expresado en la siguiente pregunta; ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2019?

El estudio es conveniente la realidad objetiva del área y la posibilidad de enfocarme en el espacio y tiempo adecuado, teniendo la posibilidad de evaluar cuantificadamente la realidad independiente del individuo usuario. Se trata de la percepción con la cual capte la importancia que le dan los trabajadores del área de Farmacia del HRDT.

Por lo tanto, la acción y reacción que se origina cuando existe una eficiente calidad de atención del servicio en todos sus aspectos, el efecto es positivo en la satisfacción del usuario del área de Farmacia del HRDT.

De acuerdo a las investigaciones realizadas de diferentes interesados en el tema a base de estudios, teorías, se presume una eficiente calidad atención del servicio con efecto positivo o negativo hacia la satisfacción del usuario como consecuencia del mismo.

Se empleó un cuestionario a modo de encuesta de validez y confiabilidad para lograr medir la relación de las variables calidad de atención y satisfacción del usuario para luego por medio de un programa estadístico a base de la correlación y empleando el Alfa de Cronbach, para llegar a una conclusión confiable.

De acuerdo a lo sustentado anteriormente, se formuló la siguiente hipótesis, que detalla que sí existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Regional de Trujillo 2019

La calidad de atención tiene relación directa con la satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2019.

Así mismo, se planteó un solo objetivo general a fin de cumplir con el propósito principal del estudio de esta investigación que es determinar la relación entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario del área de Farmacia del HRDT 2019. Por otra parte, se obtuvieron 5 Objetivos específicos:

Identificar la relación entre la variable satisfacción del usuario y la variable dimensión confiabilidad de la calidad de atención del servicio del área de Farmacia del HRDT 2019

Identificar la relación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión Tangibilidad de la variable calidad de atención del servicio del área de Farmacia del HRDT 2019

Identificar la relación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de atención del servicio del área de Farmacia del HRDT 2019

Identificar la relación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de atención del servicio del área de Farmacia del HRDT 2019.

Identificar la relación entre la variable satisfacción del usuario y la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de atención del servicio del área de Farmacia del HRDT 2019.

## II. MÉTODO

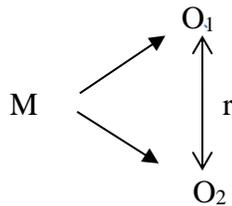
### 2.1. Tipo de estudio

(Hernández, 2014) La clasificación es de nivel descriptivo, en tanto se tipifica como correlacional. Los datos de la investigación son cuantitativa, lo que favoreció para poder someterlos a un cálculo estadístico adecuado. (p.31)

### 2.2. Diseño de Investigación

(Hernández, 2013) El diseño es no experimental, de corte transversal, los datos no se manipulan deliberadamente. (p.150).

Modelo:



Dónde:

M: Los usuarios del Hospital Regional Docente de Trujillo.

O1: observaciones de la variable: calidad de la atención

O2: observaciones de la variable: satisfacción del usuario

R: relación de las variables de estudio.

Operacionalización de variables:

(Ramírez, 2016). Sirve para la realización de la investigación consta de una matriz de variables en donde indica los instrumentos que se utilizará a lo largo del desarrollo. (p. 53)

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>V1: calidad de atención</b>	La calidad consiste en satisfacer o superar las expectativas de los clientes de manera congruente. Gilmore(1987, p. 19)	La calidad de atención se midió con un cuestionario	confiabilidad	Compromiso de las autoridades del hospital	Ordinal
				Sincero interés para solucionar conflictos.	
			seguridad	Confianza a Los usuarios.	
				Seguridad en sus gestiones	
				Conocimiento adecuado por parte de los responsables.	
			tangibilidad	La entidad está exenta de errores.	
				Equipos modernos	
				Infraestructura moderna	
				Los responsables de la entidad.	
				Los elementos atractivos.	
			empatía	Atención individualizada.	
				Atención personalizada a sus usuarios.	
				Indiferencia	
				Amabilidad y respeto	
Preocupación por los usuarios					
capacidad de respuesta	Compromiso de los responsables del área				
	Amabilidad.				
	Cortesía				
	Tiempo para el servicio				
				Horarios de trabajo	
<b>V2:</b>	Kotler (2001, p. 16), La		Cumplimiento de	Trato cordial y amable.	<b>Ordinal</b>

<p>satisfacción para definir el estado de satisfacción del usuario ánimo y su influencia en el rendimiento de los empleados y cómo se midió repercute frente a las expectativas con lo recibido o alcanzado.</p>	<p>Expectativas del usuario del servicio cómo se midió con un cuestionario</p>	Orden
		Tiempo de espera
		Interés al problema
		Privacidad
		Cuidado humano
		Presentación
		Charlas educativas
		Asesoría
		Relación técnica
		Orientación post servicio
		Abastecimiento completo
		Confidencialidad al detalle
		Tiempo de servicio brindado
		<p>Lealtad</p>
Servicio		
Recomendación		
Recompra		
Fidelidad		
		Calidad percibida

## 2.3. Población y muestra

### 2.3.1 Población.

La población está conformada por los usuarios del servicio del área de Farmacia Del HRDT-2019.

Muestra.

$$n = \frac{Z^2 p q}{E^2}$$

	<b>Leyenda</b>	<b>VALOR</b>
N	Tamaño de la población	x
Z	Nivel de confianza	1.96
P	Probabilidad de éxito	0.5
Q	Probabilidad de fracaso	0.5
E	Error máximo admisible en términos de proporción	0.05

$$n = \frac{1.96^2 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = \frac{1.96^2 0.5 * 0.5}{0.05^2}$$

$$n = 384.16$$

$$n = 385 \text{ usuarios}$$

$$n = 385 \text{ usuarios}$$

### 2.3.3 Unidad de Análisis.

- 1 usuario del HRDT-2019.

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

### 2.4.1 Técnica e instrumento.

Se realizó una prueba piloto para 25 personas con 20 ITEMS enfocados en las dimensiones servqual en donde la función principal del cuestionario es medir las variables de estudio para rescatar que tipo de relación se encuentra en estas mismas técnicas e instrumentos.

Variable	Técnica	Instrumento	Informante
Calidad de atención	Encuesta	Cuestionario (Anexo 01)	Usuarios
Satisfacción del Usuario	Encuesta	Cuestionario (Anexo 02)	Usuarios

## 2.5. Validez y Confiabilidad

### 2.5.1 Validez

Se evaluaron los resultados por expertos en la línea de investigación y en metodología.

El instrumento fue validado por expertos en la línea de investigación y metodólogos.

- Mg. Díaz Mazabel Susana Beatriz – Docente Metodólogo UCV

-Mg. Vigo Lopez Wilmer – Docente Metodólogo UCV

-Mg. Ciudad Fernandez Pablo Ricardo- Docente UCV

-Mg. Ugarriza Gross Gustavo – Docente UCV

-Mg. Soto Abanto Segundo Eloy- docente UCV

### 2.5.2 Confiabilidad

Para la confiabilidad, se utilizó el coeficiente alfa de Cronbach.

Fórmula:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum s_i^2}{s_T^2} \right]$$

Se interpreta el coeficiente de la siguiente manera:

0,9 el instrumento de medición es excelente

Entre 0,9-0,8, el instrumento es bueno

Entre 0,8-0,7, el instrumento es aceptable

Entre 0,7-0,6, el instrumento es débil o cuestionable

Entre 0,6-0,5, el instrumento es pobre

<0,5 el instrumento no es aceptable

Rho Spearman

Coeficiente	Interpretacion
0	Relación nula
0 - 0,2	Relación muy baja
0,2 - 0,4	Relación baja
0,4 - 0,6	Relación moderada
0,6 - 0,8	Relación alta
0,8 - 1	Relación muy alta
1	Relación perfecta

## 2.6. Confiabilidad del instrumento:

Se hizo una aplicación piloto a 25 personas que disponen del servicio, para poder determinar el coeficiente de alfa de Cronbach que dio como resultado para la variable de calidad de atención 0.916 siendo un coeficiente excelente.

Método de Análisis

En los datos se muestra la distribución de los porcentajes, se agrega la interpretación a los resultados brindados por el programa del SpSS, y de acuerdo a la base de datos en Microfott Excel.

Así mismo se usará el programa estadístico SPSS, en el cuál obtendremos las tablas para determinar la relación entre las variables, de igual manera se obtendrá los resultados para medir la relación entre las dimensiones de las variables.

Aspectos éticos

De esta manera la investigación está cumpliendo con todos los reglamentos éticos y morales, realizando el respectivo permiso para el consentimiento y conocimiento a la autoridad competente de

### III. RESULTADOS

#### 3.1. Generalidades

##### 3.1.1 Niveles de la Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio del área de Farmacia del Hospital Regional de Trujillo

Variable	Niveles	N° de usuarios	Porcentajes
<b>Calidad de atención y satisfacción del Usuario</b>	Mala	27	7.0%
	Regular	265	68.8%
	Buena	93	24.2%
	<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Se determina en los niveles de la variable de la calidad de atención y satisfacción del usuario del; donde se puede observar que un 68.8% de los usuarios están en un nivel medio, siguiendo el nivel alto con 24.2 % y finalmente un nivel bajo con 7%.

##### 2. Niveles de la Calidad de atención de los usuarios del servicio del área de Farmacia del Hospital Regional de Trujillo

Variable	Niveles	N° de usuarios	Porcentajes
<b>Calidad de atención</b>	Mala	39	10.1%
	Regular	254	66.0%
	Buena	92	23.9%
	<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

Dimensiones	Niveles	N° de usuarios	Porcentajes
<b>Confiabilidad</b>	Mala	118	30.6%
	Regular	224	58.2%
	Buena	43	11.2%
	<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>
<b>Seguridad</b>	Mala	91	23.6%

		Regular	247	64.2%
		Buena	47	12.2%
		<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>
<b>Tangibilidad</b>		Mala	57	14.8%
		Regular	247	64.2%
		Buena	81	21.0%
		<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>
<b>Empatía</b>		Mala	71	18.4%
		Regular	228	59.2%
		Buena	86	22.3%
		<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>
<b>Capacidad de Respuesta</b>		Mala	68	17.7%
		Regular	218	56.6%
		Buena	99	25.7%
		<b>TOTAL</b>	<b>385</b>	<b>100%</b>

En la tabla 3.2.1. Se observa los niveles donde se puede observar que un 66% de los usuarios están en un nivel medio, siguiendo el nivel alto con 23.9% y finalmente un nivel bajo con 10.1%.

Se aprecia los niveles de la dimensión confiabilidad de los usuarios del servicio del área de Farmacia del Hospital Docente de Trujillo 2019; donde se puede observar que un 58.2% de los usuarios están en un nivel medio, siguiendo el nivel alto con 30.6% y finalmente un nivel bajo con 11.2%.

Por otra parte, los niveles de la dimensión seguridad de los usuarios del servicio del área de Farmacia del Hospital Docente de Trujillo 2019; donde se puede observar que un 64.2% de los usuarios están en un nivel medio, siguiendo el nivel alto con 23.6% y finalmente un nivel bajo con 12.2%.

También se puede observar que los niveles de la dimensión tangibilidad de los usuarios del área de Farmacia del Hospital Docente de Trujillo 2019; donde se puede observar que un

64.2% de los usuarios están en un nivel medio, siguiendo el nivel alto con 21% y finalmente un nivel bajo con 14.8%.

Los niveles de la dimensión empatía de los usuarios del área de Farmacia del Hospital Docente de Trujillo 2019; donde se puede observar que un 59.2% de los usuarios están en un nivel medio, siguiendo el nivel alto con 22.3% y finalmente un nivel bajo con 18.4%.

Finalmente se aprecia los niveles de la dimensión capacidad de respuesta de los usuarios del área de Farmacia del Hospital Docente de Trujillo 2019; donde se puede observar que un 56.6% de los usuarios están en un nivel medio, siguiendo el nivel alto con 25.7% y finalmente un nivel bajo con 17.7%.

### 3.1.2. Correlación de las variables de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio del área de Farmacia del Hospital Regional de Trujillo

			Niveles de Dimensiones	Nivel de Satisfacción
Rho de Spearman		<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>,373**</b>	<b>1,000</b>
	<b>Nivel de Satisfacción</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>,000</b>	<b>.</b>
		<b>N</b>	<b>385</b>	<b>385</b>
		<b>Coefficiente de correlación</b>	<b>1,000</b>	<b>,373**</b>
	<b>Dimensión de Confiabilidad</b>	<b>Sig. (bilateral)</b>	<b>.</b>	<b>,000</b>
		<b>N</b>	<b>385</b>	<b>385</b>

3. La significancia indica que existe la relación entre los niveles se puede observar que el coeficiente de Rho Spearman (0,655) indica que existe una relación alta. También se puede observar que el coeficiente de Rho Spearman (0,373) indica que existe una relación baja entre la satisfacción y la confiabilidad del usuario. Por otra parte, se puede observar que el coeficiente de Rho Spearman (0,419) indica que existe una relación moderada alta para la dimensión seguridad de acuerdo a la satisfacción de los usuarios.

**3.1.4 Correlación de las dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del usuario del servicio del área de Farmacia del Hospital Regional de Trujillo**

		Niveles de Dimensiones	Nivel de Satisfacción	
Rho de Spearman	Dimensión Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,419**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Nivel de Satisfacción	Coefficiente de correlación	,419**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
	Dimensión Tangibilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,519**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Nivel de Satisfacción	Coefficiente de correlación	,519**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
	Dimensión Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,523**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	385	385
	Nivel de Satisfacción	Coefficiente de correlación	,523**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	385	385
Dimensión Capacidad	Coefficiente de correlación	1,000	,499**	

Respuesta	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	385	385
Nivel de Satisfacción	Coeficiente de correlación	,499**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	385	385

### 3.2. Contrastación de Hipótesis

De acuerdo a esta investigación se planteó la hipótesis:

Ho: No existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Regional de Trujillo 2019.

H1: Si existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Regional de Trujillo 2019.

Nota. Se aceptó la hipótesis propuesta dada a conocer de acuerdo a la investigación

#### IV. DISCUSIÓN

La presente investigación determinó la relación entre la calidad de atención desde la perspectiva de la satisfacción de 385 usuarios del servicio del área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2019.

Se utilizaron dos cuestionarios de 20 preguntas por cada variable, calidad de atención y satisfacción del usuario respectivamente, ambas variables validadas con anticipación por personas con la experiencia debida en la línea de investigación como metodólogos respectivamente y la confiabilidad del instrumento de acuerdo al cuestionario piloto fue evaluado con la alfa de Cronbach, para la variable calidad de atención 0.916 y para la variable satisfacción de los usuarios 0.884

Los resultados que se obtuvieron luego de aplicar el instrumento de ésta investigación determinó que existe entre las variables una relación directa con un coeficiente de correlación de Rho de Spearman de  $r = 0,655$  Dando a entender que existe una relación moderada positiva; y para los resultados de  $p=0.000$  se refiere a que existe una correlación altamente significativa, que se concluye que se acepta la hipótesis, de esta manera se hizo el cruce de las tablas que determinaron que la mayoría de usuarios encuestados se encuentran en un nivel medio representado por 35.48% respecto a la variable calidad de atención y 64.52% Para la variable satisfacción del usuario.

De acuerdo a la investigación presente y los resultados obtenidos, se pudo contrastar el marco teórico con otras investigaciones de diversos autores a nivel local, nacional e internacional, investigadores que tienen resultados similares en investigaciones parecidas o involucradas con las variables presentes en esta investigación; de este modo Bustamante y Gálvez (2016), También Caballero, Meléndez y Sotomayor (2017) tuvieron la mira de dar solución para conocer en cuál de los hospitales cuenta con buena calidad en la atención en el área de farmacia. Se dieron a conocer los inconvenientes expresados por parte de los usuarios relacionando la calidad de atención. El estudio de Caballero, Meléndez y Sotomayor, dice que existe una relación significativa directa fuerte entre ambas variables y esta confiabilidad depende de la forma como se atiende a los usuarios.

A su vez nos referimos a Rojas (2016)

Por lo tanto y según las citas anteriores de distintos autores, se determina que el nivel de satisfacción de los usuarios desde la perspectiva de estos de acuerdo a la calidad de atención del servicio del área de Farmacia HRDT 2019.

## V. CONCLUSIONES

1. El nivel de calidad de atención desde la perspectiva de los usuarios del servicio del Área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo se encuentra en un nivel regular con 66%, continuando con un nivel bueno con 23.9% de los usuarios que desarrollaron el cuestionario.
2. El nivel de confiabilidad desde la perspectiva de los usuarios del servicio del Área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo se encuentra en un nivel regular con 58.2%, continuando con un nivel bueno con 11.2% de los usuarios que desarrollaron el cuestionario.
3. El nivel de seguridad desde la perspectiva de los usuarios del servicio del Área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo se encuentra en un nivel regular con 64.2%, continuando con un nivel bueno con 12.2% de los usuarios que desarrollaron el cuestionario.
4. El nivel de tangibilidad desde la perspectiva de los usuarios del servicio del Área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo se encuentra en un nivel regular con 64.2%, continuando con un nivel bueno con 21% de los usuarios que desarrollaron el cuestionario.
5. El nivel de empatía desde la perspectiva de los usuarios del servicio del Área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo se encuentra en un nivel regular con 59.2%, continuando con un nivel bueno con 22.3%, de los usuarios que desarrollaron el cuestionario.
6. El nivel de capacidad de respuesta desde la perspectiva de los usuarios del servicio del Área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo se encuentra en un nivel regular con 56.6%, continuando con un nivel bueno con 25.7%, de los usuarios que desarrollaron el cuestionario.

## **VI. RECOMENDACIONES**

1. Diseñar un Plan de mejora dirigida al área de farmacia del HRDT, que comprometa e involucre a todos los trabajadores para que su fin sea mejorar la calidad de atención para satisfacción de los usuarios, con el fin de que la intención de mejora se esparza a las demás áreas del Hospital.
2. Capacitar continuamente al personal de modo gratuito, solicitar contratación de capacitadores en el área de atención para que puedan desarrollar habilidades en el manejo de la atención y cuidado al usuarios para la mejora del servicio del área de Farmacia del HRDT.
3. Se recomienda solicita la mejora de los bienes, mejorar la infraestructura para un mejor manejo del espacio, logrando un mejor ambiente, más moderno y más cómodo e iluminado, implementar con tecnología de calidad a favor de los usuarios del HRDT 2019
4. Recolectar periódicamente las opiniones y sugerencias de usuarios del servicio del área del HRDT, con el fin de monitorear a la atención recibida y con los resultados obtenidos impartir nuevos cambios y que estos poco a poco adopten las distintas áreas del HRDT.

## **VII. PROPUESTA**

**Título:** Plan de mejora profesional y personal de los empleados.

**Complemento:**

Este documento titulado “Plan de mejora profesional y personal de los empleados del servicio del área de Farmacia del HRDT” se desarrolla con la finalidad de que forme parte de un proyecto de implementación para los colaboradores, este plan de mejora involucra a los empleados a someterse a capacitaciones continuas para mejorar sus capacidades, talentos y desarrollar competencias a favor de los usuarios.

Plan de mejora profesional y personal de los empleados del servicio del área de Farmacia del HRDT se debería estar realizando con anticipada aprobación para el año 2020, está direccionado a la actualización de conocimientos y habilidades de los empleados del Sector público; y como ésta entidad tiene un 60% de colaboradores en modo Practicantes, aprovechar para orientarlos en temas de atención enfocados en el área en el que se desenvuelven.

El Plan de mejora profesional y personal de los empleados del servicio del área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo en el 2020 el cual busca una mejora efectiva del trato al usuario y la relación que tiene la atención con el mismo y el desarrollo de talento de los trabajadores.

**Objetivo general**

Mejorar profesional y personal de los empleados a través de capacitaciones gratuitas para el mejoramiento de atención hacia el usuario del servicio del área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo en el 2020.

**Objetivos específicos**

- ❖ Realizar charlas y ejercicios motivacionales con un capacitador especializados a diario para iniciar sus labores con la energía y la actitud con la que el usuario merece ser atendido.
- ❖ Capacitar los conocimientos de los empleados con respecto al sistema de Gestión pública para un mejor y más rápido desenvolvimiento a la hora de realizar sus labores.
- ❖ Desarrollar estrategias de comunicación con los usuarios.
- ❖ Fomentar y mejorar el clima laboral y organizacional.

### **Beneficiarios**

- ❖ Los servidores del área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo.
- ❖ Los practicantes del área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo.
- ❖ Los usuarios del servicio del área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

### **Justificación**

Este trabajo se justifica con los resultados de la tesis: Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio del área del farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2019, en el cual demuestra una relación alta positiva entre las variables de estudio obteniendo un porcentaje de 66% como nivel medio en referente a la calidad de atención en 385 usuarios del servicio del área de farmacia del HRDT. Es por este motivo la seguridad a proponer el plan de mejora para los trabajadores en el área y que puedan servir a los usuarios con una mejor calidad al atender.

### **Factibilidad**

El plan se podría ejecutar a través de Donaciones y Transferencias (D.T.), Recursos Directamente Recaudados (R.D.R.), fondos que se podrían destinar, si la Jefe del Dpto. de Farmacia acepta y promueve el plan de mejora para la atención y solicita estos fondos a dirección para su pronto proceso de ejecución.

## Plan de Trabajo

La Ejecución de la propuesta de Plan de mejora profesional y personal de los empleados del servicio del área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo. Se realizara periódicamente en el transcurso del año 2020.

## Presupuesto

El valor de las capacitaciones se presupuestaran de acuerdo a un estudio de mercado realizado por el área de Adquisiciones/ logística del HRDT; y validado por la jefe del Dpto. de farmacia, tomando en cuenta los criterios de los fondos a utilizar para llevar a cabo y ejecutar el plan y la evaluación previa del personal contratado o entidad postulante.

ESPECIALIZACIÓN	SECTOR	MONTO DE INVERSIÓN
Atención especializada de Salud	Salud	S/ 3,000.00
Capacitación y Reforzamiento	Salud	S/ 2,000.00
Formación profesional y perfeccionamiento	Salud	S/ 4,000.00
Capacitación y desarrollo Personal	Salud	S/ 1,500.00
Fortalecimiento de Capacidades	Salud	S/ 2,000.00

TEMAS	E		F		M		A		J		J		A		S		O		N		D	
	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5	1	5
Atención especializada de Salud	X	X	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	X
Capacitación y Reforzamiento	X	X	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	X
Formación profesional	X	X	X		X		X		X		X		X		X		X		X		X	X

l y perfeccion amiento																					
Capacitaci ón y desarrollo Personal	X	X	X		X		X		X		X		X		X		X		X	X	
Fortalecim iento de Capacidad es	X	X	X		X		X		X		X		X		X		X		X	X	

## REFERENCIAS

- Babakus, E., & Boller, G. W. (1992). An empirical assessment of the SERVQUAL scale. *Journal of Business Research*, 24(3), 253-268.
- Bustamante, F., y Gálvez, N. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *Rev. Tzhoecon* 2017, Edición Vol. 9 / N° 01, versión electrónica ISSN 1997-398. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
- Casalino, G. (2008). Calidad de atención de la consulta externa de medicina interna en un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual.
- Del Carpio Jiménez, G. M. (n.d.). The quality of the service and the satisfaction of the male clients, in the barbering services. doi: 10.19083 / thesis / 625484, retrieved
- Grinell, R. (1997). *Social work research & evaluation* (5.ed.). Illinois: Peacock Publishers
- Hernández R, Fernández, C. y Baptista, M. (2010) *Metodología de la Investigación*. (5ta ed.) México: McGraw Hill.
- Hernández R, Fernández, C. y Baptista, M. (2010) *Metodología de la Investigación*. (6ta ed.) México: McGraw Hill.
- Hernández-Sampieri, R., Fernández-Collado, C. y Baptista, P. (2006). *Metodología de la investigación* (4.a ed.). México, D. F.
- Huisa, G. (2012). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Perú.
- Kotler (2007) *Marketing en el Sector público*.
- Kotler y Nancy lee (2007) *Marketing en el sector público*
- Mariño, E. (2012). Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del Instituto Nacional Mejía en el periodo 2012. México.
- Ministerio de Salud del Perú (2000). *Lineamientos Técnicos Referenciales para la Medición de la Calidad en el 1o Nivel de Atención desde la Demanda*.
- Ministerio de Salud. (2012). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. RM No.

- 527-2011/MINSA. Dirección de la calidad en salud. Lima. Disponible en:  
<http://www.minsa.gob.pe/bvsminsa.asp>;  
<http://hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/IntercomunicacionUsuario/Normas/GuiaTecnicaSatsUsuario.pdf>
- Pardo, M. (2018). Calidad de atención y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, sede Surco, Lima 2015. Tesis para optar el grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo. Lima. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo\\_AMC.pdf](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo_AMC.pdf)
- Ramírez, V. (2016). “Calidad de atención y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”. Tesis para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública. Universidad César Vallejo. Yurimaguas. Perú.
- Rodríguez. (2006). Atención auxiliar en la hospitalización del paciente. España: MAD S.L.
- Rojas G, E. (2000). El usuario de la Información. Brasil.
- Rondón, A. M. (2010). Calidad de atención del profesional de enfermería en el servicio de maternidad I del hospital universitario Ruiz y Páez ciudad Bolívar. Ciudad Bolívar: Universidad de Oriente - Escuela de Ciencias de la Salud.
- Susana L, I. S. (2008). Salud reproductiva y condiciones de vida en México. México. Trujillo.
- Villavicencio, R. (2013). La empresa transportes línea S.A. UNSP

## ANEXOS

**Anexo 1 – Matriz de consistencia**

Título: Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio del área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2019

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	OPERACIONALIZACIÓN			METODOLOGÍA	
			VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES		
¿Cuáles la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2019?	<b>Objetivo general:</b>	Hipótesis:  si existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Regional de Trujillo 2019	Calidad de Atención		Compromiso de las autoridades del hospital	<b>Tipo de investigación:</b> Descriptivo Diseño de investigación no experimental corte transversal <b>Población:</b> infinita <b>muestra:</b> 385 usuarios del servicio del área de farmacia del Hospital Regional de Trujillo 2019 <b>Técnicas e instrumentos de medición:</b> Cuestionario - Escala de Likert <b>Técnicas de análisis de datos:</b> Programa estadístico SPSS Versión 25	
	determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2019				Confiabilidad		Sincero interés para solucionar conflictos.
	<b>Objetivos Específicos:</b> <b>01:</b> Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de atención del servicio del área de Farmacia del hospital Regional Docente de Trujillo				Seguridad		Confianza a Los usuarios.
					Seguridad en sus gestiones		
					Conocimiento adecuado por parte de los responsables.		
					La entidad está exenta de errores.		
					Equipos modernos		
	<b>02:</b> Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión Tangibilidad de la calidad de atención del servicio del área de Farmacia del hospital Regional Docente de Trujillo 2019				Tangibilidad		Infraestructura moderna
					Los responsables de la entidad de servicios tienen apariencia esmerada.		
					Los elementos son visualmente atractivos.		
	<b>03:</b> Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de atención del servicio del área de Farmacia del hospital Regional Docente de Trujillo 2019				Empatía		Atención individualizada
					Atención personalizada a sus usuarios.		
					Indiferencia		
					Amabilidad y respeto		
	<b>04:</b> Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de atención del servicio del área de Farmacia del hospital Regional Docente de Trujillo 2019.				Capacidad de Respuesta		Preocupación por los usuarios
Expectativas		Compromiso de los responsables del área					
		Amabilidad					
	Cortesía						
	Tiempo prometido para el servicio						
	Horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.						
<b>05:</b> Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión Capacidad de respuesta de la calidad de atención del servicio del área de Farmacia del hospital Regional Docente de Trujillo 2019.	Técnico científico	Trato cordial y amable.					
		Orden					
		Tiempo de espera					
		Interés al problema					
		Privacidad					
Lealtad	Aseoría	Cuidado humano					
		Presentación					
		Charlas educativas					
		Relación técnica					
		Orientación post servicio					
		Abastecimiento completo					
		Confidencialidad al detalle					
		Tiempo de servicio brindado					
		Productos					
		Servicio					
		Recomendación					
		Recompa					
		Fidelidad					
		Calidad percibida					

Anexo: Cuestionario Satisfacción del Usuario

**CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

LADO B

Estimado(a) Usuario. Le saludo respetuosamente y le hago el alcance este cuestionario, donde su opinión es muy importante para el desarrollo de un trabajo de investigación con fines académicos. Agradecemos anticipadamente su valiosa participación.

Se utilizara la siguiente escala para determinar los resultados:	1	2	3	4	5
	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPR	SIEMPRE

GÉNERO :

N°	DIMENSIONES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE
<b>EXPECTATIVAS</b>						
1	El personal le brindó un trato cordial y amable					
2	El personal respeta el orden de llegada de los pacientes					
3	El tiempo de espera le parece adecuado					
4	El personal muestra interés cuando Ud. tiene alguna consulta médica					
5	El personal respeta su privacidad durante la atención					
6	El personal lo atiende cuidadosamente					
7	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio					
<b>TÉCNICO- CIENTÍFICA</b>						
8	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido					
9	El personal que lo atiende le orienta sobre los medicamentos que se le va a entregar					
10	Ud. comprende las indicaciones relacionadas a las medicinas recibidas					
11	el personal lo orienta acerca de las indicaciones con los medicamentos para su hogar					
12	En la farmacia se le entregan todos los medicamentos recetados					
13	El personal mantiene en confidencialidad s diagnóstico					
14	El tiempo que dura su atención es suficiente					
<b>LEALTAD</b>						
15	Está conforme con los productos brindados					
16	El servicio es adecuado					
17	Recomendaria la atención del servicio de farmacia					
18	Regresaria al área a comprar nuevamente algo anteriormente adquirido					
19	Regresaria al área por cuenta propia					
20	La calidad de atención es optima					

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE TENCION

GÉNERO :

Instrucciones: Lee atentamente cada ítem y marca la alternativa que se asemeje y se adecue a su necesidad.

N°	DIMENSIONES	NUNCA	CASI NUNCA	A VECES	CASI SIEMPR	SIEMPRE
	<b>CONFIABILIDAD</b>					
1	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades					
2	Cuando tiene un problema de salud, la entidad muestra sincero interés en solucionarlo					
	<b>SEGURIDAD</b>					
3	Los profesionales que lo atienden realizan bien el servicio desde el principio					
4	La entidad insiste en mantener registros sin errores					
5	El comportamiento de los responsables les transmite confianza					
6	<b>TANGIBILIDAD</b>					
7	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad					
8	Presentan equipos modernos					
9	Las instalaciones le parecen visualmente bonitas					
	Los responsables de la entidad tienen apariencia esmerada					
10	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos entre otros) son visualmente atractivos					
11	<b>EMPATÍA</b>					
12	La entidad brinda una atención individualizada					
13	La entidad tiene horarios de trabajo convenientes para todos los usuarios					
	El personal fue indiferente al dolor que usted sufre					
14	La entidad tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios					
15	Los responsables de la entidad son amables con los usuarios					
16	Los responsables tienen conocimientos suficientes para responder todas sus dudas					
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
17	La entidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios					
18	El área lo atiende en el tiempo adecuado					
19	La entidad comprende las necesidades específicas de sus usuarios					
20	El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia					

ANEXO: PRUEBA PILOTO Alfa de C.

VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

1	4	3	4	4	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	2	2	2	4
2	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	1	1	1
3	4	2	4	5	4	1	5	4	2	5	4	2	4	5	4	1	5	2	2	5
4	4	2	3	3	3	1	4	4	1	4	4	2	3	3	3	1	5	1	1	4
5	5	1	5	4	4	3	5	5	3	5	5	1	5	4	4	3	5	3	3	5
6	4	2	4	4	3	1	5	4	1	5	4	2	4	4	3	1	2	1	1	5
7	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	2	2	1
8	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	4	2	2	3
9	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1
10	3	2	3	2	3	2	3	3	2	3	3	2	3	2	3	2	4	1	2	3
11	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2
12	1	2	2	3	2	1	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	4	2	2	3
13	3	3	2	2	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	3	2	3	1	2	4
14	3	3	3	4	4	1	4	3	2	4	3	3	3	4	4	1	2	2	2	4
15	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	1	2	3
16	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
17	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2
18	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	1	1
19	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2
20	3	2	3	2	4	2	3	3	2	3	3	2	3	2	4	2	4	3	2	3
21	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3	2	3	2	2	1	1	4	1	2	3
22	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3
23	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	1	1	2	2
24	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	3	1	1	1
25	2	3	2	1	1	1	2	2	1	2	2	3	2	1	1	1	1	1	1	2

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,930	,916	20

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
48,52	152,510	12,349	20

**VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

1	4	2	2	2	2	2	4	4	2	4	4	3	4	4	2	2	4	4	2	4
2	2	3	2	2	3	2	1	2	1	1	2	2	3	2	3	2	1	2	1	1
3	5	4	1	5	4	1	5	4	2	5	4	2	4	5	4	1	5	4	2	5
4	3	3	1	2	3	1	2	4	1	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2
5	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
6	2	2	1	2	3	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2
7	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1
8	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
9	2	2	1	2	2	1	1	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	2	2	1
10	2	3	2	4	3	2	3	3	2	3	3	4	4	5	3	2	3	2	3	3
11	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	3	4	2	2	2	2	2
12	3	2	1	4	2	1	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	3	1	2	3
13	2	3	2	3	3	2	4	3	2	4	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2
14	2	2	2	2	2	1	2	2	2	4	3	2	4	2	4	2	2	3	2	2
15	2	1	3	4	1	3	3	2	3	3	3	3	2	4	1	1	3	2	2	3
16	3	3	2	3	3	2	3	3	2	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3
17	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
18	1	2	2	3	2	4	1	4	4	4	2	3	2	1	4	2	1	2	1	1

19	1	1	2	2	2	2	2	4	4	4	4	4	2	4	4	1	2	2	1	2
20	2	1	1	2	1	2	3	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	2	3
21	2	1	1	4	4	4	4	4	2	3	2	3	2	2	1	1	3	2	2	3
22	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
23	2	3	2	1	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2
24	1	2	2	3	2	2	1	2	1	1	2	3	2	1	2	2	1	2	1	1
25	3	4	1	3	3	2	2	2	4	2	2	2	2	2	4	3	3	3	3	3

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,890	,884	20

**Estadísticas de escala**

Mediana	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
47,28	103,627	10,180	20

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,884	,886	385

COMENTARIO: El instrumento aplicado como prueba piloto nos arroja una confiabilidad de 0,884 para la variable satisfacción del Usuario; y de 0,916 para la variable calidad de atención que indica que el instrumento es óptimo.

## ANEXO VALIDACIONES

Anexo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
UBARRITA GROSS GUSTAVO	DOCENTE - UCV	Instrumento para evaluar la calidad del servicio	Instrumento elaborado por el investigador.

Título del estudio: La calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2019.

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		CURENCIA		METODOLÓGICA			
					M	R	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Calidad de atención	CONFIABILIDAD	compromiso de las autoridades del hospital	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
		Sincero interés para solucionar conflictos.	Cuando tiene un problema de salud, la entidad muestra sincero interés en solucionarlo		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
	SEGURIDAD	confianza a los usuarios.	Los profesionales que lo atienden realizan bien el servicio desde el principio	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		
		seguridad en sus gestiones	La entidad insiste en mantener registros sin errores		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	
		Conocimiento adecuado por parte de los responsables.	El comportamiento de los responsables les transmite confianza		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓	

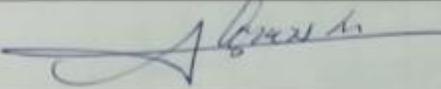


	el servicio		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	La entidad comprende las necesidades específicas de sus usuarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 11/10/19	18181613		952897388
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Díaz Morebel Susana Beatriz	Docente TP - Universidad Cesar Vallejo	Instrumento para evaluar la calidad del servicio	Instrumento elaborado por el investigador.
Título del estudio: La calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		CREDIBILIDAD		METODOLOGÍA		
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	EXPECTATIVAS	Trato cordial y amable	El personal le brindó un trato cordial y amable	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE	X			X			X		X		X		X		X			X	
		tiempo de espera	el tiempo de espera se cortó			X		X		X		X		X		X		X		X			X
		Privacidad	El personal respeta su privacidad durante la atención			X		X		X		X		X		X		X		X			X
	TÉCNICO CIENTÍFICO	clases educativas	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE		X		X		X		X		X		X		X		X			X
		relación técnica	Ud. comprende las indicaciones relacionadas a los medicamentos recibidos			X		X		X		X		X		X		X		X			X
		abastecimiento completo	En la farmacia se le entregan todos los medicamentos recetados			X		X		X		X		X		X		X		X			X

Anexo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Deza Mozabel Susana Beatriz	Docente TP / Universidad César Vallejo	Instrumento para evaluar la calidad del servicio	Instrumento elaborado por el investigador.
Título del estudio: La calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		CONEXIÓN		METODOLÓGICA			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Calidad de atención	CONFIABILIDAD	compromiso de las autoridades del hospital	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE -		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Sincero interés para solucionar conflictos.	Cuando tiene un problema de salud, la entidad muestra sincero interés en solucionarlo	SIEMPRE - SIEMPRE	X			X		X		X		X		X		X		X		X		
	SEGURIDAD	confianza a Los usuarios.	Los profesionales que lo atienden realizan bien el servicio desde el principio	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE -		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		seguridad en sus gestiones	La entidad insiste en mantener registros sin errores	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE -	X			X		X		X		X		X		X		X		X		
		Conocimiento adecuado por parte de los responsables.	El comportamiento de los responsables les trasmite confianza	SIEMPRE - SIEMPRE		X		X		X		X		X		X		X		X		X		

TANGIBILIDAD	La entidad está exenta de errores.	Los usuarios se sienten seguros en sus gestiones con la entidad		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	equipos modernos	Presentan equipos modernos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	infraestructura moderna	Las instalaciones le parecen visualmente bonitas	NUNCA - CASI NUNCA-VECES- CASI SIEMPRE - SIEMPRE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Apariencia adecuada.	Los responsables de la entidad tienen apariencia esmerada		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Los elementos son visualmente atractivos.	Los elementos materiales (folletos, orden de medicamentos entre otros) son visualmente atractivos		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Atención individualizada.	La entidad brinda una atención individualizada		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
EMPATIA	Atención personalizada a sus usuarios.	La entidad tiene horarios de atención convenientes para todos los usuarios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	Indiferencia	El personal fue indiferente al dolor que usted sufre	NUNCA - CASI NUNCA-VECES- CASI SIEMPRE - SIEMPRE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	amabilidad y respeto	La entidad tiene empleados que ofrecen una atención personalizada a los usuarios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	preocupación por los usuarios	Los responsables de la entidad son amables con los usuarios		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	compromiso de los responsables del área	Los responsables tienen conocimientos suficientes para responder todas sus dudas		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	CAPACIDAD DE RESPUESTA	Amabilidad.	La entidad se preocupa por los mejores intereses de sus usuarios	NUNCA - CASI NUNCA-VECES- CASI SIEMPRE - SIEMPRE	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
Cortesía		El personal lo trata con amabilidad, respeto y paciencia		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
tiempo prometido para		El área lo atiende en el tiempo adecuado		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X



Anexo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Díaz Morebel Susana Beatriz	Docente TP - Universidad César Vallejo	Instrumento para evaluar la calidad del servicio	Instrumento elaborado por el investigador.
Título del estudio: La calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

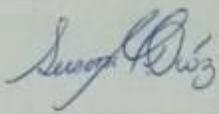
Variable	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONCORDANCIA		CÓMPLEJIDAD		METODOLOGÍA			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	EXPECTATIVAS	Trato cordial y amable	El personal le brindó un trato cordial y amable	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE	X		X		X		X		X		X		X		X		X			
		tiempo de espera	el tiempo de espera es corto			X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		Privacidad	El personal respeta su privacidad durante la atención			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	TÉCNICO-CIENTÍFICO	charlas educativas	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		relación técnica	Ud. comprende las indicaciones relacionadas a las medicinas recibidas			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		abastecimiento completo	En la farmacia se le entregan todos los medicamentos recetados			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X

LEALTAD	tiempo de servicio prestado	el tiempo que dura su atención en el sistema	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	
	Servicio	el servicio es adecuado		>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>
	recupera	regresa al área a ocupar nuevamente algo anteriormente adquirida		>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>
	optimo	la calidad de atención es optima		>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>	>

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

	Procede su aplicación.
/	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 11/01/19	43849151		956980613
Lugar y fecha	DNI. N°	Firma y sello del experto	Teléfono

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
Vigo López Wilmar	Docente - U.C.V.	Instrumento para evaluar la calidad del servicio	Instrumento elaborado por el investigador.
Título del estudio: La calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		CÓMPETENCIA		METODOLOGÍA	
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
Calidad de atención	CONFIABILIDAD	compromiso de las autoridades del hospital	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
		Sincero interés para solucionar conflictos.	Cuando tiene un problema de salud, la entidad muestra sincero interés en solucionarlo	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
	SEGURIDAD	confianza a Los usuarios.	Los profesionales que lo atienden realizan bien el servicio desde el principio	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
		seguridad en sus gestiones	La entidad insiste en mantener registros sin errores	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																
		Conocimiento adecuado por parte de los responsables.	El comportamiento de los responsables les trasmite confianza	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>																

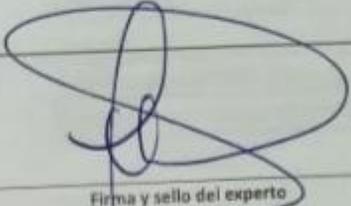


LEALTAD	tiempo de servicio brindado	el tiempo que dura su atención es suficiente	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE	<input checked="" type="checkbox"/>																
	Servicio	el servicio es adecuado		<input checked="" type="checkbox"/>																
	recursos	regresa al área a cumplir nuevamente algún atendimento asignado		<input checked="" type="checkbox"/>																
	optimo	la calidad de atención es optima		<input checked="" type="checkbox"/>																

Legenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación.
<input type="checkbox"/>	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
<input type="checkbox"/>	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 14/10/2019	18032320		934604392
Lugar y fecha	DNI. Nº	Firma y sello del experto	Teléfono

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
VIGO Lopez Wilmar	Docente - U.C.V.	Instrumento para evaluar la calidad del servicio	Instrumento elaborado por el investigador.
Título del estudio: La calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		OBJETIVIDAD		ACTUALIDAD		ORGANIZACIÓN		SUFICIENCIA		INTENCIONALIDAD		CONSISTENCIA		COHERENCIA		METODOLOGIA	
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	EXPECTATIVAS	Trato cordial y amable	El personal le brinda un trato cordial y amable	NUNCA - CASI NUNCA- A VECES- CASI SIEMPRE - SIEMPRE		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		tiempo de espera	el tiempo de espera se corto			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		Privacidad	El personal respeta su privacidad durante la atención			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
						✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
	TECNICO CIENTIFICO	charlas educativas	Realiza charlas educativas mientras espera ser atendido	NUNCA - CASI NUNCA- A VECES- CASI SIEMPRE - SIEMPRE		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		relacion técnica	Ud. comprende las indicaciones relacionadas a los medicamentos recibidos			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
						✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
						✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
						✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓
		abastecimiento completo	En la farmacia se le entregan todos los medicamentos recetados			✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓		✓

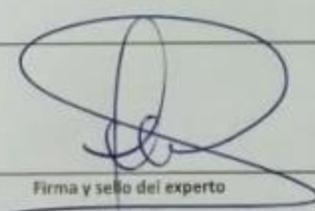
	el servicio		✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓
	horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	La entidad comprende las necesidades específicas de sus usuarios	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓	✓

Legenda:

M: Malo R: Regular B: Bueno

	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 14/10/2019	18032320		934604392
Lugar y fecha	DNI, N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
SOTO AGUILO, SEGUNDO ROY	DOCENTE-UCV	Instrumento para evaluar la calidad del servicio	Instrumento elaborado por el investigador
Titulo del estudio: La calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

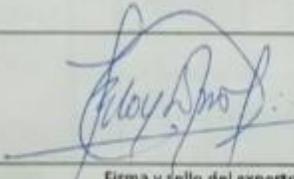
Variable	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD	OBJETIVIDAD	ACTUALIDAD	ORGANIZACIÓN	SUFICIENCIA	INTENCIONALIDAD	CONSISTENCIA	CORRENCIA	METODOLOGÍA		
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M
Calidad de atención	CONFIABILIDAD	compromiso de las autoridades del hospital	Se evidencia compromiso por parte de las autoridades del hospital para dar cumplimiento a la solución de ciertas dificultades	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE		X	X	X	X	X	X	X		X	
		Sincero interés para solucionar conflictos.	Cuando tiene un problema de salud, la entidad muestra sincero interés en solucionarlo	SIEMPRE	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
	SEGURIDAD	confianza a los usuarios.	Los profesionales que lo atienden realizan bien el servicio desde el principio	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE		X	X	X	X	X	X	X	X		X
		seguridad en sus gestiones	La entidad insiste en mantener registros sin errores	NUNCA - CASI NUNCA - A VECES - CASI SIEMPRE - SIEMPRE	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X
		Conocimiento adecuado por parte de los responsables.	El comportamiento de los responsables les trasmite confianza	SIEMPRE - SIEMPRE	X	X	X	X	X	X	X	X	X		X

	el servicio		X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X
	horarios de trabajo convenientes para todos sus usuarios.	La entidad comprende las necesidades específicas de sus usuarios	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X	X

Leyenda: M: Malo R: Regular B: Bueno

X	Procede su aplicación.
	Procede su aplicación previo levantamiento de las observaciones que se adjuntan.
	No procede su aplicación.

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

Trujillo 15/11/2019	42260515		968361601
Lugar y fecha	DNI, N°	Firma y sello del experto	Teléfono

Anexo

VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN MEDIANTE JUICIO DE EXPERTOS

DATOS GENERALES:

Apellidos y nombres del especialista	Cargo e institución donde labora	Nombre del instrumento	Autor(a) del instrumento
SOTO AGUIRRE, SEGUNDO GUAY	DOCENTE - UCV	Instrumento para evaluar la calidad del servicio	Instrumento elaborado por el investigador.
Título del estudio: La calidad de atención y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo-2019.			

ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Variable	DIMENSIONES	Indicadores	ITEMS	OPCIONES DE RESPUESTA	CLARIDAD		ORRE- LVIDAD		ACTUA- LIDAD		ORGANI- ZACIÓN		SUFI- CIENCIA		INTENCO- NALIDAD		CONSE- TENCIA		COHE- RENCIA		METODOLOGIA			
					M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B	M	B		
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	EXPECTATIVAS	Trato cordial y amable	El personal le brindó un trato cordial y amable	NUNCA - CASI NUNCA- A VECES- CASI SIEMPRE - SIEMPRE		X		X		X		X		X		X		X		X		X		
		tiempo de espera	el tiempo de espera es corto			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		Privacidad	El personal respeta su privacidad durante la atención			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
	TECNICO CIENTIFICO	charlas educativas	Recibe charlas educativas mientras espera ser atendido	NUNCA - CASI NUNCA- A VECES- CASI SIEMPRE - SIEMPRE		X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		relación técnica	Ud. comprende las indicaciones relacionadas a las medicinas recibidas			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X
		abastecimiento completo	En la farmacia se le entregan todos los medicamentos recetados			X		X		X		X		X		X		X		X		X		X









