



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación
de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de
Virú.**

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

AUTORA:

Mestanza Llanos María Susana (ORCID: 0000-0002-9048-6811)

ASESORA:

Dra. Lora Loza, Miryam Griselda (ORCID: 0000-0001-5099-1314)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión de riesgos en salud

TRUJILLO - PERÚ

2021

DEDICATORIA

A Dios:

Con amor y Fe muchas gracias, por ser la luz que guía mi camino, por tu bendición e infinita misericordia y por enseñarme a transformar los obstáculos en oportunidades para poder alcanzar todo en la vida.

A mis padres y familiares:

Por haberme dado su apoyo incondicional en todo momento, por sus consejos, por la motivación y los ejemplos de perseverancia que los caracterizan.

A mis hermanos:

Por su apoyo moral incondicional en todo momento para seguir creciendo en el ámbito profesional.

A mis sobrinos:

El mejor regalo de la vida, por ser mayor fuente de motivación para superación y por brindarme su amor, sus alegrías y ocurrencias.

María Susana Mestanza Llanos

AGRADECIMIENTO

A la Dra. Miryam Griselda Lora Loza

Por su dedicación y paciencia durante la asesoría y sus importantes aportes en el desarrollo de esta investigación, además de la disponibilidad en todo momento para apoyar la culminación de la investigación.

A los docentes de Postgrado

A todos por transmitir sus conocimientos y temas de gran interés para el trabajo y por las enseñanzas y aportes brindados para lograr mis metas y contribuir con la sociedad.

Al establecimiento farmacéutico del Hospital Virú

Por el apoyo y permitir el acceso para realizar mi trabajo de investigación.

A los usuarios de los establecimientos farmacéuticos

Por su tiempo y paciencia durante la recolección de información para el desarrollo de esta investigación.

María Susana Mestanza Llanos

Índice de contenidos

	Pág.
Dedicatorias	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Resumen	vi
Abstract	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	7
III. METODOLOGÍA	20
3.1 Tipo y Diseño de Investigación	20
3.2 Variables y Operacionalización	20
3.3 Población (criterios de selección), muestreo, unidad de análisis	21
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
3.5 Procedimientos	26
3.6 Método de análisis de datos	26
3.7 Aspectos éticos	27
IV. RESULTADOS	28
V. DISCUSIÓN	34
VI. CONCLUSIONES	44
VII. RECOMENDACIONES	45
REFERENCIAS	
ANEXOS	

Índice de tablas

Nº

Tabla 1	<i>Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020.</i>	28
Tabla 2	<i>Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la fiabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020</i>	29
Tabla 3	<i>Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la Responsabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020.</i>	30
Tabla 4	<i>Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la Responsabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020.</i>	31
Tabla 5	<i>Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la empatía inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020</i>	32
Tabla 6	<i>Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la tangibilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020.</i>	33

RESUMEN

Con el COVID-19, la relación entre la calidad de los servicios farmacéuticos y la satisfacción del usuario a nivel de los establecimientos de salud, se ha convertido en uno de los elementos de la crisis sanitaria mundial más observado, sobre todo por la forma en que se dimensiona sus implicancias sobre la atención de la salud de las personas. Siguiendo esta línea referencial se planteó como objetivo de investigación determinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020. Para ello se desarrolló una investigación descriptiva correlacional de diseño transversal involucrando a 134 usuarios, quienes aplicaron para los cuestionarios PECASSUS (MINPS-Colombia), sobre la calidad percibida por el usuario y, el cuestionario SERVQUAL (MINSA, 2011), sobre la satisfacción del usuario con el servicio recibido. Se encontró que, en tiempos COVID-19, la calidad del servicio es predominantemente Media (50,7%); el usuario se encuentra Poco Satisfecho/a tanto a nivel general (59,7%), como con la calidad de la fiabilidad (56,0%), responsabilidad (58,2%), seguridad (54,5%), empatía (51,5%) y tangibilidad (54,5%). Se concluye que, en tiempos COVID-19, existe una relación muy significativa entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario a nivel general (SpR-0,664; $p < 0,001$) y con las dimensiones de fiabilidad (SpR-0,636; $p < 0,001$), responsabilidad (SpR-0,586; $p < 0,001$), seguridad (SpR-0,589; $p < 0,001$), empatía (SpR-0,586; $p < 0,001$) y tangibilidad (SpR-0,585; $p < 0,001$), en el Hospital de Virú, 2020.

Palabras clave: Atención de calidad; satisfacción del paciente; dispensación de productos; Covid-19; empatía.

ABSTRACT

With COVID-19, the relationship between the quality of pharmaceutical services and user satisfaction at the health facility level has become one of the elements of the most observed global health crisis, especially due to the way in which that its implications on people's health care are measured. Following this reference line, the research objective was to determine the relationship between the quality of the pharmaceutical product dispensing service with user satisfaction in times of COVID-19, at the Virú Hospital, 2020. For this, a descriptive investigation was developed Cross-sectional correlational design involving 134 users, who applied to the PECASSUS questionnaires (MINPS-Colombia), on the quality perceived by the user, and the SERVQUAL questionnaire (MINSA, 2011), on the user's satisfaction with the service received. It was found that in COVID-19 times the quality of the service is predominantly Medium (50.7%) and the user is Little Satisfied both at a general level (59.7%), and with the quality of reliability (56, 0%), responsibility (58.2%), security (54.5%), empathy (51.5%) and tangibility (54.5%). It is concluded that in COVID-19 times there is a very significant relationship between service quality and user satisfaction at a general level (SpR-0.664; $p < 0.001$) and with the reliability dimensions (SpR-0.636; $p < 0.001$), responsibility (SpR-0.586; $p < 0.001$), security (SpR-0.589; $p < 0.001$), empathy (SpR-0.586; $p < 0.001$) and tangibility (SpR-0.585; $p < 0.001$), at the Virú Hospital, 2020.

Keywords: Quality care; Patient satisfaction; product dispensing; Covid-19; empathy.

I INTRODUCCIÓN

En el actual contexto médico social de la COVID-19, la relación entre la calidad de los servicios farmacéuticos y la satisfacción del usuario se convirtió en uno de los componentes de la prestación de servicios de salud más observados en todo el mundo o de mayor importancia para evaluar las nuevas características del desempeño de las instituciones de salud. El problema comenzó cuando al poco tiempo de la pandemia empeoró y se transparentaron muchas de las deficiencias que antes se sabían, pero que no eran tomadas en cuenta ya que “carecían” de importancia para la prestación de servicios farmacéuticos en las instituciones sanitarias (Stergachis, 2020).

Durante la COVID-19, los tiempos de espera, el estado del confort del usuario, las relaciones interpersonales, el trato al usuario, la responsabilidad en la dispensación de medicamentos, la seguridad del servicio y la tangibilidad, que antes eran considerados “normales”, se convirtieron en elementos que calificaron las ineficiencias o incapacidades de las instituciones, sobre todo, para facilitar los flujos de una atención farmacéutica, haciéndose percibir como ineficientes, ineficaces y poco efectivas, estimándose que se habría producido desde el comienzo de la pandemia un deterioro importante de la calidad de la prestación de servicios farmacéuticos (OMS, 2020).

Se esperaba una reacción rápida para corregir cualquier problema que presentaran las especificaciones del diseño del trabajo corporativo e institucional, lo que sucedió efectivamente en las instituciones de salud de Europa, China, Rusia, Japón y Canadá, esperando mejorar los estándares de la calidad y los niveles de competitividad para enfrentar los nuevos requisitos que exige la situación actual. Pero, en países de Latino América y el Caribe, Asia, África y otros países en vías de desarrollo, los diseños de la prestación de servicios, que enfatizan especificaciones conforme a las

preferencias individuales del prestador de servicios y no del usuario, no lo permitieron ni lo permiten actualmente (SEFH, 2020).

Los problemas concurrentes se centraron en el retiro y/o reemplazo obligado del personal por motivos diversos, especialmente por su mayor vulnerabilidad ante el riesgo de contraer COVID-19, la falta de medicamentos y tratamientos específicos para este virus y las comorbilidades que lo acompañan, el cambio obligado de los métodos y estilo de trabajo (se insertó en los procesos de atención un radical enfoque de riesgo y prevención) y, en algunos casos como Brasil, Colombia, Perú, México y Chile, oponiéndose drásticamente a los diseños de prestación de servicios farmacéuticos anterior a la pandemia, se optó por buscar una nueva estandarización y flexibilización del accionar corporativo en las instituciones poniendo énfasis en la satisfacción del usuario. Al parecer, el objeto era transformar los procesos de atención farmacéutica en procesos semiconductores de ingresos, abastecimientos, expendio y dispensación de medicamentos a la medida de los nuevos requerimientos para la atención de la emergencia (ECDC, 2020).

Los cambios operados en la prestación de servicios farmacéuticos de estos últimos países en referencia, que tuvieron lugar también en la mayoría de países europeos y EE.UU., representan hoy el 90% de las reformas implementadas en estos servicios en los últimos 20 años. El impulso inicial de estos procesos se desarrolló con la introducción de nuevos diseños para la atención de nuevos productos (mascarilla, PPT, medicamentos nuevos para la atención clínica especializada, oxígeno, camas UCI, etc.) y, todo ello parece ser aún insuficiente a más de 10 meses de pandemia. Dicho sea de paso, se estima que la prestación de servicios farmacéuticos contribuye de manera indirecta con el aumento de letalidad y mortalidad de pandemia como se ha señalado en el estudio de (CE/AEM/REURM, 2020).

Al parecer aún no terminan de establecerse las prioridades y de los procesos ni los nuevos criterios valorativos de la calidad de la atención ya

que a menudo todos ellos entran en conflictos por la diversidad y variación de los nuevos procesos y requerimientos de cambios que plantea la casuística de la pandemia. Los usuarios que sobrevivieron y sobreviven a la pandemia se muestran más flexibles en sus expectativas y sus percepciones sobre la calidad y su propia satisfacción con los servicios farmacéuticos pero, con ello, hicieron que la calidad de la atención farmacéutica y la satisfacción misma del usuario se convirtieran en elementos casi imposibles de ser medidos (Zarra, 2020).

Sin embargo, se están ejecutando correcciones especialmente para viabilizar los flujos en el abastecimiento y control operativo del expendio y dispensación de medicamentos y productos varios. La toma de decisiones no está generada por la concurrencia de elementos consecutivos de la realidad ya que responden a decisiones a nivel político, seleccionándose las propuestas que parecen tecnológicamente realizables o compatibles con las estrategias de trabajos tradicionales. Esto significa una nueva traba o retroceso ya que hace que el accionar corporativo de los servicios farmacéuticos y los requerimientos de los usuarios estén alineados en una misma lógica de trabajo institucional (ISMP, 2020).

Por el lado del manejo de los recursos económicos y financieros relacionados a la prestación de servicios farmacéuticos, si bien fueron otorgados oportunamente, los procesos para su ejecución o uso son hasta la fecha retardatarios y los principales factores que permiten describir una realidad de prestación de servicios farmacéuticos de muy baja calidad, ya que no se identifica ningún norte u dirección de sus prioridades, arrastrando al propio personal a caer en inseguridades, temores, miedos e incertidumbres, lo que trasmite muy poca confianza, especialmente cuando su accionar se le asocia a los tipos de insumos proporcionados para la atención y estos no cumplen con el fin para el que fueron solicitados (Liu et al, 2020; Emanuel, et al, 2020).

En el Perú, la línea de comportamientos de los servicios farmacéuticos de dispensación de medicamentos, sufren cambios y adaptaciones siendo muchas de ellas necesarias y otros incomprensibles, ya que involucran al sistema de operaciones existentes o al nuevo diseño de la prestación de servicios de dispensación de productos farmacéuticos. Muchos de los procesos de la prestación de estos servicios simplificaron el montaje, pero los conductores de circuito digitales no están trabajando en esa misma lógica, haciendo que los códigos de comunicación interna no produzcan el efecto para la atención adecuada de los usuarios internos y externos (Adarsh et al., 2020).

Con el transcurrir de los primeros meses de la pandemia se han aumentado nuevamente los procedimientos para la obtención de algún requerimiento de productos farmacéuticos y materiales médicos. Los procesos que se hicieron más rápidos y menos costosos, se hacen hoy más engorrosos que antes de la misma pandemia. Las estrategias que permitían viabilizar los flujos de la atención al usuario se están convirtiendo en inoperantes por las contramarchas en ellas mismas y que proceden desde los niveles más altos de la gestión institucional (Emanuel et al, 2020; De Jong, Chen y Lo, 2020).

Hoy, el tema se centra en la decisión de los nuevos sistemas operacionales en cuanto a los servicios de dispensación de productos farmacéuticos, entrando a tallar formas nuevas de planeación de la capacidad de los sistemas operativos y del accionar del trabajo corporativo para satisfacer al usuario. Pero, estos procesos aún no son evaluados en su complejidad previéndose que las exigencias futuras de capacidad operativa y del accionar corporativo de las instituciones no tengan un referente científico y real (De Jong, 2020).

Es posible que las proyecciones hechas para mejorar la dispensación de productos farmacéuticos se conviertan en impredecibles, debido a la gran variedad y diversidad de los cambios que se están operando y cuyo efecto

en el trabajo mismo es complicado y riesgoso ya que no permite prever resultado alguno ni a corto ni a mediano ni a largo plazo (Al-Quteimat y Amer, 2020).

El personal del servicio dedica sus esfuerzos a tratar de comprender los nuevos lineamientos de trabajo; sin embargo, no pueden terminar de traducirlos o adoptarlos como capacidades y/o habilidades concretas para el trabajo en la medida que a cada paso tiene que ir cambiando de modos y estilos de trabajo, por lo tanto, medir la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos en el estado en que se encuentran los procesos hoy en día, se hacen suma necesidad (Al-Quteimat y Amer, 2020; Liu, et al, 2020).

La importancia de estudiar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, está en la necesidad de las instituciones prestadoras de servicios de salud de mejorar y/o modificar permanentemente sus sistemas de operaciones, aunque los propósitos ocasionen modificaciones y problemas extras que tienen que necesariamente ser sumidos para construir un contexto y ambiente más adecuado de trabajo y mejora de la calidad de la atención y satisfacción de usuarios en la dispensación de medicamentos y productos farmacéuticos (OMS, 2020)

En el Hospital Virú, estos problemas son mayores debido a sucesos impredecibles que están teniendo lugar desde las nuevas formas de fijación de precios, hasta las nuevas restricciones para la emisión de requerimientos de nuevos productos. A través de las políticas nacionales se sabotearon de manera rutinaria su amplio rango de planeación, haciendo inútil el papel de los prestadores y administradores del servicio en la institución (MINSA: DS N° 013-2020-SA).

El personal institucional está obligado a sujetarse a la planeación del escenario nacional, desde el plano político, viéndose incapacitados hasta de

imaginar alternativas futuras desde el inicio de la crisis de la COVID-19 hasta la actualidad. La construcción proporcional de sus nuevas formas de trabajo corporativo nunca mostró la flexibilidad necesaria para instalar un nuevo sistema de trabajo, impidiéndole manejar las fluctuaciones de la demanda y forzándole a cancelar muchos de los programas modelos para atender emergencias (MINSA, 2020).

Bajo estas condiciones, las sinergias institucionales, por más que trataron de generar o establecerse para modelar programas alternativos de trabajo, adecuados a su realidad, se paralizan al no corresponder con las políticas y directivas nacionales, especialmente sobre el uso de las principales herramientas de abastecimiento y dispensación de productos farmacéuticos. Sus costos de estas fluctuaciones inmanejables se elevaron ostensiblemente y, los efectos estratégicos que se ponderan actualmente, antes de solucionar problemas, ocasionan pérdidas incompatibles con la estrategia de las prestaciones de servicios de dispensación de productos farmacéuticos de calidad (Liu, et al, 2020).

En este contexto, se plantea el siguiente problema de investigación: ¿Cuál es la relación entre calidad del servicio y la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020? La hipótesis es que existe relación significativa entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020. Desde esta perspectiva investigativa, el Objetivo General que orienta la investigación es Determinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020. Específicamente se busca: a) Establecer la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la fiabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020; b) Establecer la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la capacidad de respuesta o responsabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-

19, en el Hospital de Virú, 2020; c) Establecer la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la seguridad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020; d) Establecer la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la empatía inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020; e) Establecer la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la tangibilidad inherente la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020.

II. MARCO TEÓRICO

En el presente apartado se presentan los principales reportes empíricos internacionales y nacionales que nos ayudan a interpretar, comprender, ponderar y analizar nuestros resultados, se sigue con una exposición amplia sobre el estado del arte del manejo de las variables de calidad de la atención en la dispensación de medicamentos y productos farmacéuticos así como de la satisfacción de los usuarios con dicho servicio y se culmina asumiendo una postura investigativa sobre la relación entre ellas.

Entre las principales investigaciones internacionales tenemos a la realizada por García y León (México, 2017), quienes se propusieron identificar la satisfacción de los usuarios de los servicios farmacéuticos con el tiempo de espera, y surtido de recetas en el Hospital del Niño de Tabasco. El estudio descriptivo observacional de diseño transversal involucró a 53 usuarios quienes aplicaron para una encuesta estructurada autogenerada encontrando como resultado que el tiempo promedio de atención de recetas fue de 8 minutos. El 75,47% mostraron su satisfacción sobre el trato recibido y atención; el 41,51% recibieron su medicación completa; El 53,40% refirió su satisfacción con la atención de su receta. Concluyen que se la mayoría de usuarios mostraron satisfacción sobre el tiempo de espera para su atención de su receta. Más del 50% se encontraban satisfechos con la atención de su receta.

Por su parte Boffil, López y Murillo (2016), se propusieron evaluar la calidad de servicio que brinda la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. El estudio descriptivo-correlacional involucró a 150 usuarios encontrando como resultado que 40,0% califican la calidad del servicio recibido como mala presentando 2 de cada 5 reacciones adversas, el 60,0% señala que la calidad de la disponibilidad de los medicamentos es mala presentando reacciones adversas 3 de cada 5 usuarios. La dimensión de la calidad peor evaluadas fueron fiabilidad y

capacidad de respuesta con una calidad mala en un 80% cada una y una reacción adversa de 4 de cada 5 usuarios. Concluyen en que existe una mala calidad en cuanto a la fiabilidad y la responsabilidad, mientras que la seguridad, empatía y tangibilidad alcanzan un nivel regular de calidad Regula, lo que se traduce en la calidad de atención que reciben los usuarios de farmacias como regular.

En esa misma línea de investigación, Toaquiza (Ecuador, 2016), cuyo objetivo fue conocer el nivel de satisfacción del usuario en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano “Paul Martel”, la investigación básica descriptiva de diseño transversal involucró a 125 usuarios quienes aplicaron para la encuesta multidimensional SERVQUAL. El resultado muestra que el 40% está satisfecho con la atención, el 33,5% está insatisfecho con la misma y 26,5% está muy insatisfecho. Se concluye que la satisfacción e insatisfacción baja y media fueron predominantes, las diferencias entre las dimensiones; los factores que se alejaron en más alta proporción del límite de la satisfacción: el sexo femenino, los adultos mayores y la instrucción del nivel secundario.

A sí mismo tenemos el reporte de Saturno, et al., (México, 2016), cuyo objetivo fue describir el marco conceptual, metodología de implementación y análisis de la Encuesta de Satisfacción de usuarios del Sistema de Protección Social en Salud de México. La investigación analítica descriptiva aplicó a 26,991 a personas encuestadas por Sistema de Protección Social en Salud de México entre el 2013, 2014 y 2015. Se encontró como resultado que el porcentaje de problemas de calidad percibidos (reportados) es alto (80%) y se asocia negativa y muy significativamente ($p < 0,001$) con todos los indicadores de satisfacción, y el índice de satisfacción se asocia igualmente de forma muy significativa ($p < 0,001$) con la calificación de la calidad del servicio ($Sp-R = 0.86$), con el índice de satisfacción ($Sp-R=0.85$), con la satisfacción con la atención médica recibida ($Sp-R=0.73$) y la calificación de la calidad del servicio ($Sp R= 0.71$). Se concluyó que la medición de la satisfacción y la calidad percibida es un proceso complejo pero necesario

para cumplir con las regulaciones e identificar estrategias de mejora de la atención. La encuesta descrita presenta un diseño riguroso y un análisis centrado en su utilidad para mejorar.

A nivel Nacional tenemos la investigación de Flores (Perú, 2019), cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacotecnia del Hospital Docente Madre Niño San Bartolomé, periodo Enero-diciembre, 2019. La investigación descriptiva-correlacional, involucró a 240 usuarios, quienes aplicaron para las Encuestas SERVQUAL del MINSAL, 2011. Los resultados muestran que la calidad del servicio es adecuada (50,8%) y la satisfacción es alta (43,3%). Se concluye que existe relación significativa y positiva entre las variables, se encuentra en el nivel de correlación alta $p=0,000<0,01$. En el hospital docente madre niño san Bartolomé periodo Enero-diciembre, 2019.

Por su parte, Valle (Perú, 2019), se propuso determinar la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en el Centro de Salud Paiján. La investigación descriptiva- correlacional de diseño trasversal, involucró a 149 usuarios, utilizó dos cuestionarios: PECASUSS del MPS- Colombia, 2010, sobre la calidad del servicio y el SERVQUAL del MINSAL-2011. El resultado muestra que la calidad del servicio es percibida como regular (57,7%) y la satisfacción como es poco satisfecha (67,1%), respecto a la satisfacción con la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad en su mayoría poco satisfecho (66,8%; 65,1%; 65,8%; 66,4% y 67,1%). Se concluye que la calidad de los servicios está relacionada significativamente con la satisfacción del usuario a nivel general y con sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad en todos se obtuvo una $p<0,05$.

En esa misma línea de investigación encontramos también a Cárdenas (Perú, 2018), cuyo objetivo fue analizar la relación que existe entre la dispensación de medicamentos e insumos y la satisfacción de pacientes

en un establecimiento de salud del primer nivel de atención, Cajamarca, la investigación cuantitativo correlacional de diseño no experimental de corte transversal, involucró a 369 pacientes, utilizo la encuesta del SERVQUAL (MINSA). El resultado indica que en el 79,9% la dispensación de medicamento es adecuada y que el 73,4% el paciente está satisfecho con el servicio que recibe. Se concluye que existe una relación significativa ($p < 0,001$) entre la dispensación de medicamentos e insumos con la satisfacción del paciente, con una correlación alta de 0,882.

Así mismo, tenemos a Arica y Flores (Perú, 2018), quienes se propusieron determinar en qué medida la Calidad del servicio de atención del personal influye en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Docente Regional de Trujillo (2018). La investigación descriptiva de diseño transversal involucro a 377 usuarios. El resultado muestra que la Atención en el servicio es percibida predominantemente como Regular (54,6%). Concluyeron en que el servicio de atención del personal influye significativamente en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo.

Por último, tenemos el trabajo de Barrientos (Perú: 2018), cuyo objetivo fue determinar la relación entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia en el Centro de Salud Laura Caller de Los Olivos. La investigación descriptiva-correlacional involucró a 60 usuarios obteniéndose como resultado que el 45,0% percibe a la calidad de la atención como Buena y el 43,3% estaba muy satisfecho, con el servicio recibido. Concluye en que existe una correlación muy significativa ($p < 0, 05$, Rho Speraman = 0,852) entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia en el Centro de Salud Laura Caller de Los Olivos, 2018.

En estos trabajos la calidad de servicios de dispensación de productos farmacéuticos se lo define como una forma de identificar errores antes que un proceso de prevenir errores (De Jong, 2020), donde sus dos elementos

más trabajados son la aceptación y el control del proceso, ambos se referencian a veces como procesos controladores de la calidad a nivel escalar ya que implican muestras significativas de la producción servicios (productividad), más que comprobar la calidad de los procesos.

Los procedimientos para evaluar la calidad de los servicios de dispensación de productos farmacéuticos, desde la percepción del usuario, jamás fueron tomados en cuenta para hacer un seguimiento durante el desarrollo de los procesos mismos de la atención o durante la prestación del servicio. Los procedimientos de aceptación de muestras y de control de calidad sólo hablan de las especificaciones de los diseños, mas no garantizan una percepción real de la calidad del mismo (Woolf et al, 2020).

Pero, se presupone que más de reincidir en la presencia de errores para destacar lo negativo de los procesos, las percepciones sirven para verificar los aspectos de la calidad de una manera positiva. La premisa de la percepción de la calidad es que la gente (usuario) y no el proceso en sí del servicio que se brinda, es la clave de la calidad de servicios de dispensación de productos farmacéuticos. Sin embargo, durante esta pandemia a los trabajadores profesionales y técnicos se les alienta a procurar alcanzar cero defectos, lo que a largo plazo puede ser o no efectiva porque supone que los trabajos pueden o no prevenir efectos negativos, con toda seguridad son el resultado de un sistema de operaciones diseñados deficientemente (Zarra, 2020).

La percepción de la calidad de los servicios de los usuarios, antes de la COVID-19, ya estaba siendo utilizada como una lectura de mayor aproximación de la realidad; hoy, prácticamente, son ignoradas a pesar del estado de desgastamiento de los sistemas operativos. Prácticamente, se está alejando de la concepción de la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos basada en la aceptación de la muestra y el control de los procesos, pero tampoco se encuentra la forma de usar la percepción de la calidad de calidad de los servicios brindados para explicar la capacidad

del uso de un producto o servicios para satisfacer la necesidad real de los usuarios (Stergachis, 2020).

El problema es que se cae mecánicamente en el enfoque de las necesidades reales de los usuarios cuando este proceso es completamente flexible, dinámico y contextualizado de acuerdo a la necesidad y capacidad para procesar cambios en el accionar corporativo del personal, en correspondencia con los objetivos institucionales, es decir, la percepción del usuario sobre la calidad de los servicios brindados, se refieren fundamentalmente a la forma cómo el usuario genera sus representaciones sociales sobre los esfuerzos del personal de farmacia para satisfacerlo (IFF, 2020).

El supuesto básico es sentir que la constancia del propósito o el propósito mismo de la percepción tienen un valor singular, sin importar elementos estadísticos o de control de procesos. La percepción, en este sentido, es más subjetiva; pero se orienta a corregir las causas de las fallas más que sólo identificar a las mismas. Los elementos fundamentales de esta concepción están en la forma cómo se perciben los diseños de las operaciones o cómo se producen estas durante los procesos de la atención y, lógicamente, desde este punto de vista se tienen márgenes extraordinariamente muy pequeños de error y/o oportunidades de caer en equivocaciones (Stergachis, 2020).

En la presente coyuntura institucional el compromiso de la prestación de servicios de dispensación de productos farmacéuticos se convirtió en el motor de todas las ocurrencias positivas y negativas de la atención hospitalaria, reforzando los círculos de calidad de todos los grupos de trabajos. Estratégicamente están arraigándose como una forma complementaria del accionar corporativo e institucional. Esto hace suponer que las representaciones sociales de los usuarios sobre su calidad estarían basadas en los esfuerzos por desplazar las fases intermedias que traban la

atención para dar viabilidad a los procesos, facilitando los flujos de la atención (Li, et al, 2020).

Con ello se reestructuran los sistemas de producción de calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos previendo la presencia de nuevos liderazgos, nuevas bases para definir la eficacia y/o analizar la información y, planeación de la utilización de recursos humanos, tratando de que el resultado de todo ello garantice la satisfacción del usuario (Liu, et al, 2020).

Un elemento fundamental en este cambio está centrado en la forma como están teniendo lugar los nuevos procesos de comunicación interna que, al mostrarse más abiertos y permeables a los cambios, generan nuevos prototipos referenciales para la percepción de los usuarios. Sin embargo, los procesos de percepción identifican generalmente problemas potenciales y la idea es que, a través de los cambios del concepto mismo, de la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos se simplifique a significados de eficiencia y eficacia en la percepción propiamente dicha. Con ello se busca agregar nuevos enfoques de calidad total, especialmente en las instituciones de prestación de servicios de salud (Li, et al, 2020).

Así, la percepción del usuario se convierte en la fuerza motriz para el desarrollo organizacional de las instituciones de salud y su perspectiva de futuro, dando término al control de los procesos de las actividades diarias y haciendo que las operaciones como cosa en sí, se consideren o constituyan en un sistema para sí, de manera que mejorar la eficiencia se convierte en producto de la forma cómo el usuario percibe la efectividad en la dispensación de los productos farmacéuticos. El supuesto teórico es que la lógica racional en este campo descarta una evaluación o control de las capacidades desde una organización a través de la percepción de los usuarios ya que ellos van por encima concibiendo la calidad como confiabilidad de la dispensación de productos farmacéuticos, al desplazar sus preocupaciones para el tratamiento de la enfermedad o problema de salud que lo lleva a

solicitar el servicio, es decir, la percepción del usuario se enfoca en el capital humano y no en el control de los procesos de una organización determinada (OMCE, 2020).

Es muy difícil que se pueda separar esta concepción de la línea del diseño operacional ya que todos los pasos que siguen los procesos de percepción empiezan por la forma en que se conciben o se contrastan expectativas de calidad del servicio mismo. Aun así, uno de los cambios más significativos de los años recientes es la forma como las transacciones de los usuarios han ido poniendo mayor énfasis en los diseños de producción de resultados, simplificando de esa manera los criterios de confiabilidad, incluso en el imaginario social. Esto es lo que está cambiando el significado del uso de la percepción del usuario sobre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos (Woolf et al, 2020).

Hoy, se puede observar que hay instrumentos institucionalizados e informatizados para explotar la percepción del usuario como una herramienta, no de control, sino de insumos para la mejora del diseño del trabajo, especialmente en el nivel de operaciones en las que se muestran hasta qué punto las habilidades y destrezas de los trabajadores corresponden a una actitud positiva para brindar un servicio de dispensación de productos farmacéuticos (Fernández et al, 2020).

Bajo los prolegómenos de estos últimos conceptos se han ido analizando los diseños del trabajo o del accionar corporativo en el área de prestación de servicios farmacéuticos, operándose nuevas formas de planeación operativa y de toma de decisiones de control acerca de los planes de dispensación de productos farmacéuticos, sobre todo, en lo que corresponde a registros, manejo de tiempos y cadena de frío y niveles de inventario para el abastecimiento oportuno. Lo único que puede percibir el usuario de esto es que hay miles de actividad interrelacionada que permiten un servicio de dispensación de productos farmacéuticos sea o no eficaz y o eficiente, por eso, se mantiene disposiciones precisas para satisfacer sus

necesidades, así como, las necesidades operativas de los sistemas de calidad de los servicios de dispensación e productos de farmacéuticos (Li et al, 2020).

Esto quiere decir que se deja del lado definitivamente la forma tradicional de agregar valor estratégico a los productos, dándose el mayor peso a los métodos y técnicas que garantizan la forma de prevención de errores en la prestación de servicio al usuario. Desde este punto de vista el objetivo es que el diseño de operaciones y el accionar corporativo estén centrados en el compromiso de una atención más humana, empática y saludable con el usuario (Liu, et al., 2020).

Por su lado, la satisfacción del usuario se define como el grado de cumplimiento, por parte de la organización o institución de salud, de las expectativas relativas a las percepciones del usuario sobre la calidad de los servicios que recibe (MINSA 2011). Como concepto descriptivo, la satisfacción del usuario, trata de contestar la diferencia que existe entre expectativas y percepciones de los fenómenos. Esto representa un verdadero desafío para la mente ya que los condicionantes suelen ubicarse fuera del alcance y la capacidad de la percepción de los usuarios, no representa las frustraciones, pero sí a las sensaciones que sienten los usuarios cuando se sienten o no complacidos con el servicio que reciben, que es lo que busca finalmente un usuario cuando solicita un servicio. El usuario busca que el medicamento y/o los productos farmacéuticos que solicita o necesita le sean proveídos sin mayores complicaciones, sin trámites engorrosos, sin pagos, sin tener que esperar o hacer largas colas, y busca respuesta también a sus inquietudes sobre los productos farmacéuticos que le prescriben (Feldmana, et al, 2020).

En este conjunto de condicionantes, uno de los elementos más importante es el trato que recibe por parte del personal asistencial y administrativo, la forma en que coopera o colabora con él, para que pueda obtener productos farmacéuticos que necesita, es decir, en términos

generales la satisfacción del usuario es la percepción de la atención recibida basada en las sensaciones que le dejan sus contrastes entre atención recibida y expectativas de atención. Generalmente las respuestas en torno a los elementos específicos de la percepción se hacen en cinco áreas o dimensiones de la satisfacción en el usuario con la calidad de la atención: la fiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad, la empatía y la tangibilidad (MINSA, 2011).

La fiabilidad como dimensión de la satisfacción del usuario con la calidad de la atención, se define por la forma cómo el usuario describe los comportamientos que percibe durante el proceso de dispensación de los productos farmacéuticos ya que muchas veces la calidad de los productos farmacéuticos es considerada mala o inadecuada para el tratamiento de los problemas de salud del paciente. De ahí que se habla de alta fiabilidad cuando el usuario abandona la idea, a través de la observación de los comportamientos del personal, de que los productos que recibe son malos o no adecuados para el cuidado de su salud. Cuando los comportamientos del personal se observan como optimistas, confiados y transmiten vibras positivas, hasta la espera para obtener los productos se torna pasiva, desplazando los factores estresantes en el usuario, lo que supone en el imaginario de las personas que la institución evita cometer errores (Parasunaman, Zeithaml y Berry, 1988; MINSA, 2011).

Desde este último punto de vista el concepto básico de la fiabilidad es la eficacia en la atención y la efectividad de los productos sobre la salud del paciente. Cuando el resultado es positivo, el usuario abandona la conducta negativa, se hace más permeable a las respuestas que le puede brindar la institución, generando una expresión de lealtad, es decir, se desplaza del concepto y/o la idea de injusticia hacia la responsabilidad del accionar corporativo de la institución. La percepción se orienta de manera clara y adecuada frente a los pasos y trámites que sigue el usuario, los tiempos de espera, el respeto a la reprogramación y el orden de llegada se entiende de la mejor manera, de igual forma se entiende la forma como se

encontró la disponibilidad del personal para la atención y si esta disponibilidad se hizo o realizó con facilidad (Parasunaman, Zeithaml y Berry, 1988; MINSA, 2011).

La capacidad de respuesta o responsabilidad, como dimensión de la satisfacción del usuario con la calidad de la atención, se define como un concepto descriptivo de una serie de elementos que distan mucho de ser claros o evidentes; sin embargo, los elementos de la atención rápida, por ejemplo, que se expresan en la formación de un trabajador con una actitud positiva y productiva hace que se formen representaciones sociales proporcionales a una evaluación positiva, así también, la forma en que se desarrolla la sensibilidad del usuario ante los intereses que muestran los trabajadores durante la atención para que el usuario se sienta contento (MINSA, 2011).

En el contexto actual es muy poco probable que esto suceda ya que se cree que los medicamentos o productos farmacéuticos son puestos por el personal de salud y esto no permitiría un análisis minucioso de la responsabilidad institucional ya que el supuesto es que existe una relación positiva entre la satisfacción y la productividad de este personal. En sí, este supuesto sería falso en la medida en que el usuario siempre tiene la expectativa de percibir, través de la atención que recibe, los productos farmacéuticos recetados y se sujeta a las indicaciones y controles recomendados para el tratamiento de su estado de salud. Con ello, desplaza así la productividad del empleado en el trabajo y se enfoca en las formas en que se despachan los productos, o si los procesos de la atención son o no rápidos y eficaces. Así, la percepción racional de los procesos se lleva a cabo en un ritmo acelerado, sólo limitado por la falta de transparencia en el accionar corporativo para la dispensación de productos farmacéuticos (Brandt y Steinman, 2020).

Al parecer, la responsabilidad inherente a la satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos es un punto de inflexión que

presenta un sentido de causalidad que parten de la forma como perciben las causas y efectos de los procedimientos seguidos para la atención al usuario. Esto conduce muchas veces a que la representación construida a través de la percepción del usuario se obtenga a través de sensaciones intrínsecas de bienestar, rompiéndose en esta sensación los criterios del control administrativo de los procesos, para dar paso al ahora, a las lecturas rápidas o a las sensaciones que generan los lenguajes corporales físico y verbales. Con ello, la probabilidad de que la percepción sea una representación real de los hechos es bastante alta (Parasunaman, Zeithaml y Berry, 1988; OMS, 2020b).

Por su parte, la seguridad como dimensión de la satisfacción del usuario con la calidad de la atención en la dispensación de productos farmacéuticos, se define por la forma en que se conciben los elementos de privacidad, suficiencia, tiempo de dedicación en la atención y por la confianza que inspira el comportamiento del personal de salud durante la atención. Estos elementos, supuestamente son generadores o confluyen en la generación de una representación social moderada de la sensación de la seguridad, haciendo que se reduzcan las posibilidades de conflictos existenciales individuales y de grupos a nivel de usuarios. Sin embargo, la posibilidad de que estos conflictos existenciales se den, es bastante alta, ya que existe en el ideario social la idea que todos los productos que son dispensados por las instituciones prestadoras de salud del Estado, son malos o no cumple con el objetivo final para los que son prescritos. En ello juega un papel muy importante los condicionantes de la comunicación externa, es decir, la opinión y comentario mediáticos sobre el manejo y deterioro final de la dispensación de los productos farmacéuticos en los establecimientos de salud (MINSAs, 2011; ISMP, 2020).

Estos procesos son los que conducen a generar representaciones sociales asimétricas. Siempre y cuando el usuario esté convencido y sensibilizado sobre las voluntades positivas de los productos para solucionar sus problemas de salud, se producen percepciones positivas, de otra manera

la representaciones sociales van hacer necesariamente negativas y, ya no por razones válidas, sino, por una forma distorsionada de percibir la realidad (Brandt y Steinman, 2020).

Es interesante observar en la dimensión de seguridad los elementos que generan altas expectativas en el usuario para solucionar los problemas de salud a tiempo y esto responde a la imagen que la institución construye a través del tiempo en el inconsciente social. Las personas dejan de percibir las cosas bajo prejuicios o conceptos negativos sobre la dispensación de producto farmacéutico (ISMP, 2020).

Respecto de la Empatía, como dimensión de la satisfacción del usuario con la calidad de la atención en la dispensación de productos farmacéuticos, se define por la forma en que se describen las interacciones entre el personal y usuario. Si estas interacciones son llevadas a través de un trato amable, respetuoso y paciente, se percibe que el personal se está identificando con las necesidades del usuario. De igual forma se hace o se define mayor empatía cuando el personal muestra interés para solucionar los problemas que el usuario presenta en la dispensación de los productos farmacéuticos. También se percibe mayor empatía cuando el proveedor se preocupa por la evolución del caso particular que presenta el usuario o pone énfasis en que éste comprenda los procesos que le toca vivir para que sea atendido correctamente en la dispensación de los productos, farmacéuticos. Esto significa claridad y sensibilidad para hacer que el usuario entienda y se sensibilice con la forma de trabajo institucional y los problemas que esto supone para satisfacer sus necesidades (MINSa, 2011; Liu et al., 2020).

En ausencia de factores externos o condicionantes como los que plantea la COVID-19 es mucho más fácil que el usuario perciba alta empatía por parte de los trabajadores de salud, porque las enfermedades o males que pretenden aliviar o solucionar no son de las características letales o indescifrables que tiene el COVID-19. Sin embargo, mientras estos condicionantes estén presentes, la percepción de la empatía exige metas muy

altas, trasladándose generalmente a interpretaciones controladoras de los procesos y no necesariamente de la satisfacción respecto de la atención que se recibe. De esta forma, en tiempos de COVID-19 es muy probable que se perciba un ausentismo de la empatía del personal de salud ya que todos los presupuestos del ideario social no encajan dentro de los contextos actuales de la atención para dispensación de productos farmacéuticos (Li et al., 2020).

Por último, la Tangibilidad como dimensión de la satisfacción del usuario con la calidad de la atención de dispensación de productos farmacéuticos, se define como la forma en que se describen los procesos de información, de comunicación para orientar al usuario y, si dicha orientación y comunicación resulta ser suficiente y o está disponible en correspondencia directa con el expendio de productos farmacéuticos. También describen la forma en que los ambientes generan sensaciones positivas y/o negativas cuando están correctamente presentados o limpios, descuidados y sucios, etc. Es decir, describen los valores intrínsecos de las organizaciones para organizar una imagen comunicacional e institucional (IFF, 2020).

A través de esta dimensión se genera en el ideario social valores institucionales universales que caracterizan la imagen social de la institución. El supuesto es que estos valores son percibidos como un panorama de competitividad comparativo, sustentado en la naturaleza de la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos. De esta manera la percepción del usuario se orienta bajo una premisa pragmática, antes que espiritual o social. Pero, estos presupuestos teórico no solo sirven para extraer resultados comparados, también para reforzar estereotipos concediendo importancia a temas extra institucionales que se identifican más con las altas expectativas que se generan en el ideario social, antes que con temas de atención al usuario. Por lo tanto, los riesgos de poca claridad al respecto son altos. De allí, el interés fundamental de tomar en cuenta este tipo de percepciones en los usuarios ya que pone gran cuidado en identificar las diferencias de las personalidades de los usuarios así, como de las

preferencias que estos tiene para ser informados y sensibilizados del confort y eficacia de la disposición de los productos farmacéuticos en la institución. No se trata de evadir la responsabilidad, sino de asumirla como una respuesta diferencial para la construcción de nuevos criterios valorativos de la satisfacción del usuario (IFF, 2020; Fernández, et al 2020).

II METODOLOGÍA

3.1 Tipo y Diseño de investigación

La investigación es de tipo descriptiva-correlacional y diseño transversal. El objeto no es manipular las variables sino describirlas a través de la presentación de relaciones cruzadas para explicar los niveles de correlación entre ellas y sus pesos (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018)

$$M \quad X_{(i=1)} \quad \underline{\quad r \quad} \quad Y^5_{(i=1)}$$

Dónde:

M = Muestra considerada para el estudio.

X_(i=1) = Calidad del servicio de dispensación de producto farmacéuticos.

Y⁵_(i=1) = Satisfacción del usuario y sus cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

r: Relación entre las variables

3.2 Variables y Operacionalización

Variable 1 tipo cuantitativa: Correlacional

- *Calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos.*

Variable 1 tipo cuantitativa: Correlacional

- Satisfacción del usuario

Dimensiones

- . Fiabilidad
- . Capacidad De Respuesta O Responsabilidad

- . Seguridad
- . Empatía
- . Tangibilidad

3.3 Población, muestra y muestreo

3.3.1 Población

La población de estudio lo constituyeron los usuarios del servicio de dispensación de productos farmacéuticos en el Hospital Virú, en tiempos del COVID-19.

3.3.1.1 Criterio de selección

Criterios de inclusión

- Haber sido atendido en más de dos oportunidades en el servicio de dispensación de productos farmacéuticos en el hospital Virú.
- Haber aceptado participar voluntariamente en el estudio.
- Ser mayor de edad.

Criterios de exclusión

- Presentar problemas psicológicos y/o psiquiátricos al momento de contestar las preguntas de los cuestionarios del estudio.
- Estar impedido médicamente (por medicación o estar en tratamiento) para responder preguntas.

3.3.2 Muestra

Lo constituyeron 134 usuarios del servicio de dispensación de productos farmacéuticos del hospital Virú, en tiempos del COVID-19.

3.3.3 Muestreo

Se aplicó un muestreo probabilístico simple para población conocida considerando 90 % de confianza y $\pm 5,0\%$ de error esperado, toda vez que la población en estudio es conocida se tiene acceso directo a ella.

$$n' = \frac{NZ^2 * p(1-p)}{\dots\dots\dots}$$

$$(N-1) E^2 + Z^2 * p (1-p)$$

E = Error esperado: 0.05 (5%)

p = Confianza: 90%

Z = 1.96 con nivel de significancia estadística < 5%

N = Población: 4520

$$n' = \frac{4520(3.8416) * 0.9 (1-0.9)}{(4520-1)(0.0025) + (3.8416) * 0.9 (1-0.9)}$$

$$n' = \frac{1562,76288}{11,2975+ 0,345744}$$

$$n' = \frac{1562,76288}{11,643244} = 134,2205728918848$$

$$n' = 134$$

3.3.4 Unidad de análisis

Usuarios del servicio de dispensación de productos farmacéuticos del hospital Virú, en tiempos de la COVID-19.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica fue la encuesta con abordaje persona a persona

3.4.2 Instrumentos

- Cuestionario de evaluación de la calidad de servicio de salud desde la percepción de usuario (Ministerio de la Protección Social de Colombia/ facultad nacional de salud pública “Héctor abad Gómez” de la universidad de Antioquia, 2010). Con 17 reactivos
- Cuestionario multidimensional Servqual para medir la satisfacción con la calidad de los servicios recibido desde la percepción de los usuarios está constituida de 22 reactivos estructurados o distribuidos en cinco dimensiones: Fiabilidad con 5 reactivos, capacidad de respuesta o responsabilidad con 4 reactivos, seguridad con 4 reactivos, empatía con 5 reactivos y tangibilidad con 4 reactivos.
- Validación y confiabilidad de las Pruebas:
Validación

Cuadro 1

Confiabilidad de las Pruebas

Título	Ficha Técnica del PECASSUS (Cuestionario de valoración de la Calidad de la Atención Percibida por el Usuario)
Autoras	Mestanza y Lora, 2020.
Contexto	Aplicada en 20 usuarios del servicio de dispensación de productos farmacéuticos del Hospital Virú.
Validación	Validez interna: Esta Escala identificada con el acrónimo de PECASUSS fue elaborada por el ministerio de Protección Social de la República de Colombia con el apoyo del Banco Interamericano de Desarrollo entre 2010 al 2015, los conceptos básicos que se trabajaron fueron los descriptivos de

	<p>accesibilidad, efectividad, oportunidad, continuidad, adhesión y otros (trato del personal administrativo y asistencial, características estético-funcionales de la institución, aseo y estado de las instalaciones. Este instrumento fue validado aplicándose a través de un estudio piloto en 48 hospitales de I-III nivel con aproximadamente 4021 pacientes y un margen de error de 5,0%.</p> <p>Validación Contenido y Estructura por Juicio de Expertos. El estudio fue sometido a Juicio de 5 Expertos que evaluaron la prueba bajo los criterios valorativos de coherencia y correspondencia con los planteamientos del problema, hipótesis y objetivos del estudio, la consistencia con los planteamientos teóricos, la similitud de la estructura para una medición general y la pertinencia de su uso en este estudio. Los jueces expertos fueron: Q.F Mg. Cristhian Neil Rodriguez Silva -Q.F Mg. Ericson Felix Castillo Saavedra -Lic. Mg. Cecilia Elizabteh Reyes Alfaro -Dr. Mg. Martin Kong Sandoval -Lic. Mg. Peña Contreras Nelly Maria Estos Jueces experto alcanzaron un Coeficiente de Concordancia mayor al 90% en positivo.</p>
Confiabilidad	<p>La prueba de fiabilidad alcanza un Coeficiente Alfa de Cronbach si los elementos son eliminados de ,987, la media de los elementos es de 3,656 en una escala de 1 al 5 y una varianza de ,003. Las correlaciones de los elementos son mayores de ,781 y ninguna sobrepasa el valor de referencia Alfa de Cronbach si el elemento es suprimido y la media promedio de la correlación intraclase es de ,987 y se mueve con un 95% de intervalo de confianza entre ,977 y ,994, arrojado un valor F de 76,056 y una muy alta significancia estadística ($p < 0,001$) (Ver Anexo: 9)</p>
Conclusión	<p>Vista la consistencia de la validez interna de la prueba y la evaluación de la misma de los Jueces Expertos, así como de los resultados de la prueba piloto sobre las adaptaciones para su aplicación en usuarios de servicios de dispensación de productos farmacéuticos en establecimientos de salud MINSA, en tiempos COVID-19, la Escala de Calidad de la Atención Percibida por el Usuario (PECASSUS) es recomendada para su aplicación en el presente estudio.</p>

Cuadro 2

Confiabilidad de las Pruebas

Titulo	Ficha Técnica de la Escala Multidimensional de Satisfacción con la calidad de la atención recibida desde la percepción del usuario.
Autores	MINSA/DGSP/DESS/DGCA, 2002, adaptado por Mestanza y Lora, 2020.
Contexto de aplicación	Aplica para validación de expertos y estudio piloto de confiabilidad en 20 usuarios de los servicios de dispensación de productos farmacéuticos de 21 y 45 años de edad y ambos sexos atendidos en el Hospital Virú.
Validez	<p>Validez interna</p> <p>Este instrumento fue adaptado por el MINSA, 2011 y puesto en vigencia para uso a nivel nacional el 2011 recogiendo las posturas teóricas y planteamientos de la propuesta original que hicieran Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A (1988) en su “modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicancias para futuras investigaciones”. Este modelos sustenta una estructura de satisfacción con la calidad del servicio recibido considerando la diferencia entre expectativas y percepciones, sin embargo para el MINSA la percepción del usuario externo por si misma ya constituiría una representación de la satisfacción del usuario. La propuesta se sometió a estudios de campo desde el 2010 al 2011 confirmando su validez confiabilidad. Los estudios de campo alcanzaron niveles de Coeficientes Alfa de Cronbach entre ,055 a ,870 por lo que se consideró su uso para su uso en las instituciones de salud del Estado desde dicho año.</p> <p>Validez de constructo, contenido y estructura</p> <p>El estudio fue sometido a Juicio de 5 Expertos que evaluaron la prueba bajo los criterios valorativos de coherencia y correspondencia con los planteamientos del problema, hipótesis y objetivos del estudio, la consistencia con los planteamientos teóricos, la pertinencia de utilidad de su estructura en cinco dimensiones (Fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad), así como para una medición general. Los jueces expertos fueron:</p> <p>Q.F Mg. Cristhian Neil Rodriguez Silva -Q.F Mg. Ericson Felix Castillo Saavedra -Lic. Mg. Cecilia Elizabteh Reyes Alfaro -Dr. Mg. Martin Kong Sandoval -Lic. Mg. Peña Contreras Nelly Maria</p> <p>Estos Jueces experto alcanzaron un Coeficiente de Concordancia mayor al 90% en positivo.</p>
Confiabilidad	Confiabilidad General:

	<p>Se obtuvo Coeficientes Alfa de Cronbach muy altos tanto a nivel general como por dimensiones:</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th></th> <th>Alfa de Cronbach</th> <th>Elementos</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Servqual General</td> <td>,985</td> <td>22</td> </tr> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>,932</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Responsabilidad</td> <td>,915</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>,971</td> <td>4</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>,960</td> <td>5</td> </tr> <tr> <td>Tangibilidad</td> <td>,958</td> <td>4</td> </tr> </tbody> </table> <p>Ademas las correlaciones sobrepasan los niveles de ,550, es decir estan sobre el nivel de moderados a altos en todos los casos y los valores Alfa de Cronbach si el elemento es suprimido en ningún caso sobrepaso el valor de referencia y la media promedio de la correlación intraclase fueron mayores de ,900 con valores de variabilidad con intervalos de 90% de confianza y 5.0% de error esperado son muy significativos en cuanto a sus variaciones, tota presentan ($p < 0,001$). (Ver anexo 9)</p>		Alfa de Cronbach	Elementos	Servqual General	,985	22	Fiabilidad	,932	5	Responsabilidad	,915	4	Seguridad	,971	4	Empatía	,960	5	Tangibilidad	,958	4
	Alfa de Cronbach	Elementos																				
Servqual General	,985	22																				
Fiabilidad	,932	5																				
Responsabilidad	,915	4																				
Seguridad	,971	4																				
Empatía	,960	5																				
Tangibilidad	,958	4																				
Conclusión	Visto a lo concordado por los Jueces expertos y a los resultados de las pruebas de confiabilidad realizadas en el presente estudio se considera que el Servqual es aplicable en el presente estudio.																					

3.5 Procedimientos

Se realizaron conversaciones y coordinaciones con las principales autoridades del Hospital de Virú, 2020 para realizar la presente investigación encontrando receptividad y aprobación por parte de ellos y de los usuarios del servicio de dispensación de productos farmacéuticos. Este proceso se desarrolló, fundamentalmente, a través del abordaje persona a persona con el usuario. El usuario fue informado sobre los fines y objetivos de la investigación y se le invitó a tomar parte de ella voluntariamente aplicando, para las pruebas de percepción de la calidad del servicio, (PECASSUS- MOS Colombia, 2015) y de satisfacción (Servqual-MINSA, 2011).

Aquellos que aceptaron colaborar con el estudio guardaron las medidas de seguridad correspondientes para evitar riesgo de contagio o complicaciones de su salud por COVID-19. Una vez que se aceptaba colaborar con el estudio no hubo rechazo a las a las pruebas ni abandonos

en su aplicación, siendo que los tiempos que se utilizaron en la aplicación de las pruebas osciló entre 25 a 30 minutos por persona.

3.6 Métodos de análisis de datos

Los datos pasaron por un proceso de calificación previa para que los puntajes logrados puedan ser ubicados en sus categorías correspondientes e ingresados, con códigos numéricos excluyentes. Se hizo uso del paquete estadístico SPSS-V22 en español. La base de datos se estructuró tomando en cuenta que se trabajaban 2 variables de estudio (calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario con la calidad de la atención con las 5 dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad).

Se utilizaron estadísticas descriptivas de frecuencia simple y ponderada. Para el análisis de las correlaciones se hicieron uso de los coeficientes de correlación de Spearman R estableciendo un nivel de significancia en $p < 0,05$. Este procedimiento se dio por medio de la prueba de normalidad de Kolmogorov y Smirnov (Hernández-Sampieri, 2018)

3.7 Aspectos éticos

La investigación se guió por los principios éticos reconocidos en la Declaración de Helsinki de la Asamblea Medica Mundial de (1964), lo agregado en la 64^{ava} Asamblea Medica General, de Fortaleza, Brasil (2013), lo expuesto en el informe de Belmont (1947) y el acuerdo de CIOM (2005). siguiendo estos principios permitieron establecer cuidadosamente la población en estudio, la probabilidad razonable de beneficio mutuo, un manejo adecuado y asesorado por investigadora Señor (experta de investigaciones médicas sociales: Dra. Lora M, se utilizó información actualizada, describiendo el estado del arte de las variables de las variables para sumir una postura investigativa acorde con las regulaciones adicionales insertas en la Godd Clinical Practice-GCP.

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú.

SATISFACCIÓN DEL USUARIO/A	CALIDAD DEL SERVICIO						TOTAL	
	BAJA		MEDIA		ALTA			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho/a	0	0,0	4	3,0	1	0,7	5	3,7
Poco Satisfecho/a	4	3,0	60	44,8	16	11,9	80	59,7
Satisfecho/a	0	0,0	4	3,0	45	33,6	49	36,6
TOTAL	4	3,0	68	50,7	62	46,3	134	100,0

Nota: Elaboración Propia.

Spearman R			
Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
,664	,060	10,205	,000 ^c

La Tabla 1 muestra que la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos en tiempos de COVID-19 en el Hospital de Virú es Baja (3,0%), Media (50,7%) y Alta (46,3%), mientras que la satisfacción del usuario con el servicio recibido es Insatisfecho/a (3,7%), Poco satisfecho/a (59,7%) y Satisfecho/a (36,6%). También muestra que existe relación muy significativa entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19 (Sp. R = ,664 y Sig. p<,001)

Tabla 2

Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la fiabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú.

FIABILIDAD	CALIDAD DEL SERVICIO						TOTAL	
	BAJA		MEDIA		ALTA		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Insatisfecho/a	3	2,2	3	2,2	5	3,7	11	8,2
Poco Satisfecho/a	1	0,7	62	46,3	12	9,0	75	56,0
Satisfecho/a	0	0,0	3	2,2	45	33,6	48	35,8
TOTAL	4	3,0	68	50,7	62	46,3	134	100,0

Nota: Elaboración Propia.

Spearman R			
Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
,636	,075	9,459	,000 ^c

La Tabla 2 muestra que calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos en tiempos de COVID-19 en el Hospital de Virú es Baja (3,0%), Media (50,7%) y Alta (46,3%), mientras que la fiabilidad inherente a la satisfacción del usuario con el servicio recibido es Insatisfecho/a (8,2%), Poco satisfecho/a (56,0%) y Satisfecho/a (35,8%). También muestra que existe relación muy significativa entre la calidad del servicio con la fiabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19 (Sp. R = ,636 y Sig. p<,001)

Tabla 3

Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la Responsabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú.

RESPONSABILIDAD	CALIDAD DEL SERVICIO						TOTAL	
	BAJA		MEDIA		ALTA		Nº	%
	Nº	%	Nº	%	Nº	%		
Insatisfecho/a	2	1,5	6	4,5	3	2,2	11	8,2
Poco Satisfecho/a	1	0,7	59	44,0	18	13,0	78	58,2
Satisfecho/a	1	0,7	3	2,2	41	30,6	45	33,6
TOTAL	4	3,0	68	50,7	62	46,3	134	100,0

Nota: Elaboración Propia.

Spearman R			
Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
,586	,073	8,308	,000 ^c

La Tabla 3 muestra que calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos en tiempos de COVID-19 en el Hospital de Virú es Baja (3,0%), Media (50,7%) y Alta (46,3%), mientras que la Responsabilidad inherente a la satisfacción del usuario con el servicio recibido es Insatisfecho/a (8,2%), Poco satisfecho/a (58,2%) y Satisfecho/a (33,6%). También muestra que existe relación muy significativa entre la calidad del servicio con la responsabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19 (Sp. R = ,586 y Sig. p<,001)

Tabla 4

Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la Responsabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú.

SEGURIDAD	CALIDAD DEL SERVICIO							
	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho/a	0	0,0	5	3,7	2	1,5	7	5,2
Poco Satisfecho/a	3	2,2	56	41,8	14	10,4	73	54,5
Satisfecho/a	1	0,7	7	5,2	46	34,3	54	40,3
TOTAL	4	3,0	68	50,7	62	46,3	134	100,0

Nota: Elaboración Propia.

Spearman R			
Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
,589	,072	8,366	,000 ^c

La Tabla 4 muestra que calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos en tiempos de COVID-19 en el Hospital de Virú es Baja (3,0%), Media (50,7%) y Alta (46,3%), mientras que la Seguridad inherente a la satisfacción del usuario con el servicio recibido es Insatisfecho/a (5,2%), Poco satisfecho/a (54,5%) y Satisfecho/a (40,3%). También muestra que existe relación muy significativa entre la calidad del servicio con la seguridad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19 (Sp. R = ,589 y Sig. p<,001)

Tabla 5

Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la empatía inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú.

EMPATÍA	CALIDAD DEL SERVICIO							
	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho/a	1	0,7	5	3,7	6	4,5	12	9,0
Poco Satisfecho/a	3	2,2	57	42,5	9	6,7	69	51,5
Satisfecho/a	0	0,0	6	4,5	47	35,1	53	39,6
TOTAL	4	3,0	68	50,7	62	46,3	134	100,0

Nota: Elaboración Propia.

Spearman R			
Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
,586	,079	8,318	,000 ^c

La Tabla 5 muestra que calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos en tiempos de COVID-19 en el Hospital de Virú es Baja (3,0%), Media (50,7%) y Alta (46,3%), mientras que la empatía inherente a la satisfacción del usuario con el servicio recibido es Insatisfecho/a (9,0%), Poco satisfecho/a (51,5%) y Satisfecho/a (39,6%). También muestra que existe relación muy significativa entre la calidad del servicio con la empatía inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19 (Sp. R = ,586 y Sig. p<,001)

Tabla 6

Relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la tangibilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, en el Hospital de Virú.

Tangibilidad	CALIDAD DEL SERVICIO							
	BAJA		MEDIA		ALTA		TOTAL	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Insatisfecho/a	1	0,7	5	3,7	6	4,5	12	9,0
Poco Satisfecho/a	3	2,2	59	44,0	11	8,2	73	54,5
Satisfecho/a	0	0,0	4	3,0	45	33,6	49	36,6
TOTAL	4	3,0	68	50,7	62	46,3	134	100,0

Nota: Elaboración Propia.

Spearman R			
Valor	Error estándar asintótico ^a	Aprox. S ^b	Aprox. Sig.
,585	,078	8,296	,000 ^c

La Tabla 6 muestra que calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos en tiempos de COVID-19 en el Hospital de Virú es Baja (3,0%), Media (50,7%) y Alta (46,3%), mientras que la tangibilidad inherente a la satisfacción del usuario con el servicio recibido es Insatisfecho/a (9,0%), Poco satisfecho/a (54,5%) y Satisfecho/a 36,6%). También muestra que existe relación muy significativa entre la calidad del servicio con la tangibilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19 (Sp. R = ,585 y Sig. p<,001)

V. DISCUSIÓN

Los resultados del estudio, desde una postura racional, estarían respondiendo a la lógica de los acontecimientos médicos sociales actuales ya que las relaciones entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19 se han centrado mayoritariamente en niveles intermedios y estos resultados pueden estar derivándose de unos de los retos más antiguos y primitivos del hombre y que ha evolucionado juntos con la humanidad, sin perder su distancia evolutiva y que el hombre mismo ha interpuesto entre él y sus necesidades vitales. El cómo satisfacer necesidades básicas de subsistencia y cuidado de su salud biopsicosocial es y ha sido siempre el reto más importante que el hombre ha impuesto y que define finalmente los procesos de lo que se conoce como calidad de servicio (ACNUR, 2020).

Este reto ofrece en la actualidad la particularidad de su extraordinaria capacidad para variar según el cristal con que se mire. La medición de la misma es secundaria y no por ello menos importante, especialmente cuando se trata de observarlo como fenómeno médico social en medio de una coyuntura especial que obliga a comprar miedos como lo hace la COVID-19. Se trata de resultados que muestran la gran variedad con que le otorgamos valores a la calidad del servicio y a la satisfacción con ellos de acuerdo a los elementos o rasgo que podemos identificar temporalmente como procesos constitutivos y convergentes en desarrollo (Pimienta, 2020).

Sin embargo, cuando se trata de la calidad de un servicio no se habla de la calidad de un objeto físico, sino de interacciones humanas cuyas características con que se presenta hacen que la percepción humana los identifique como representaciones subjetivas según el desarrollo o avance intelectual que se tenga sobre el problema (Woolf et al, 2020).

Esto no quiere decir que la inteligencia sea el factor *sine qua non* que defina la calidad del servicio, sino que, condiciona la función perceptiva de

las cosas para representarla en relación con lo que se espera de ella. Por ejemplo, cuando la satisfacción del usuario responde a una preponderancia de la calidad del servicio en un nivel intermedio (50,7%), como se muestra en los resultados de la **Tabla 1**, también se puede identificar una satisfacción del usuario en ese mismo nivel, es decir, poco satisfecho (59,7%), es más, la razón cruzada entre estos niveles intermedios tanto de la calidad del servicio como de la satisfacción del usuario, que llegan casi al 50.0% (44,8%), permite señalar que en tiempos COVID la percepción que se tiene sobre la relación entre ambas variables es más inteligente que la que se mostraba antes de la pandemia, que cuya calidad y satisfacción siempre eran consideradas en niveles altos entre 70.0% a 90.0% como se puede observar en los estudios de García y León (2017) en México, con 75,47% de satisfacción con los servicios farmacéuticos en el Hospital del Niño de Tabasco y Cárdenas (2018), en Perú, con 79,9% de percepción de una calidad del servicio adecuada y 73,4% de usuarios satisfechos con la atención en los servicios de farmacéuticos de dispensación d medicamentos.

Estos resultados estarían demostrando que el COVID-19 ha permitido reestructurar los modos en que se perciben los fenómenos y procesos de atención al usuario en los servicios farmacéuticos en el Hospital Virú y que en las instituciones de salud la prestación de servicios farmacéuticos no haya logrado aún romper su esencia tradicional, la diferencia no lo podemos remitir en bruto al tema del inconsciente psicosocial del hombre, ya que no podemos dudar de la prodigiosa capacidad que tiene el ser humano para analizar y manipular las cosas con versatilidad, pero, si a la forma como están incorporando los elementos de su vida social compleja al inconsciente e ideario social y que simple trata de coexistir con ellos, hasta por instinto gregario, en el mismo contexto.

Autores como Molina, 2020, Zarra, 2020, Stergachis, 2020, entre otros, podrían interpretar estos resultados como resultados de la gran diversidad que tienen los fenómenos médicos sociales para expresarse a través de la percepción humana y, sobre todo, a la capacidad de los

elementos que intervienen para configurar lo que se conoce hoy como calidad del servicio o satisfacción del usuario. Sin embargo, también podemos interpretar los resultados sólo como manejos instrumentales de ideas generadas a través de las leyendas urbanas, mitos, creencias y tradiciones, que son, a fin cuentas, las que generan las altas o bajas expectativas que le permiten la percepción, tanto de la calidad del servicio como la de satisfacción del usuario, tener un punto de referencia valorativo.

Esta última forma de interpretar los resultados del estudio tiene un punto central de análisis, la evolución de la capacidad del accionar corporativo de las instituciones para presentar un mejor resultado del trabajo y un mejor contexto. Las percepciones encuentran como puntos de referencia para sus representaciones sociales a las características propias de la relación entre variables (calidad y satisfacción), generándose así una idea mejorada de la realidad. Y, esto es una respuesta funcional mejorada y articulada ya que, al parecer, nuestros resultados estarían indicando una alta probabilidad de que el usuario busca apoyo a través de estos elementos para construir sus representaciones sociales de los procesos de calidad y satisfacción con los servicios de dispensación de productos farmacéuticos. Lo que hace, como señalamos, que los resultados respondan, como expresión social, a una característica natural de la esencia humana en el contexto actual (IFF, 2020).

Respecto a la relación muy significativa ($p < 0,001$) entre la calidad del servicio y la fiabilidad inherente a la satisfacción del usuario con la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos de COVID-19 en el Hospital Virú, los resultados obviamente están ligados de elementos que concurren y/o contribuyen en el desarrollo de la atención misma. Estos elementos ayudan a determinar la idea central de calidad del servicio o de conformidad con él. Si la fiabilidad de la satisfacción es percibida como de acuerdo a las expectativas del usuario, sin necesidad del apoyo de sus elementos constitutivo, confiere al usuario una magra idea de lo que significa su propio papel en el proceso de atención o de dispensación de productos

farmacéuticos y, aquí se marca una de las condiciones de inferioridad que muestran al hombre que apunta a ver todo lo que le sucede al su alrededor como negativo. Sin embargo, aquellos que pueden lograr la especificación diferenciada de los problemas por los que el mismo atraviesa, tiene la ventaja de observar los procesos funcionales ubicando a la prestación de servicios en su real dimensión (OMCE, 2020).

Esto explica por qué la fiabilidad inherente a la satisfacción del usuario también se presenta en el marco en el contexto COVID -19 con un nivel de poco satisfecho (56,0%), pero, como estos resultados expresan algo más que una incapacidad para percibir correctamente los fenómenos, trasparencia la poca eficacia del acercamiento social que producen las políticas de gestión de la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos. Esta incapacidad tiene la facilidad de convertirse en una especie de corriente cultural que se instala en el ideario social como el rostro o imagen de la institución prestadora de servicio de salud. Es decir, son los elementos que se transforman en los valores símbolos de la institución en el ideario social, que no permiten la fecundidad de otros pensamientos más positivos o descubrimientos de elementos que, separados de contextos específicos con el COVID-19, puedan tener un espacio en dicho ideario o representación social del fenómeno en el usuario (Feldmana, et al, 2020).

Este último supuesto lo podemos comprender mejor si observamos el peso de las razones cruzadas entre la fiabilidad inherente a la satisfacción del usuario con la calidad del servicio que es preponderantemente media (46,3%), lo que nos invita a darle cierto tipo de valor positivo a la existencia de una íntima relación entre estas dos variables, tal cual se demuestra estadísticamente ($p < 0,001$). Pero, significa que la prestación de servicios farmacéuticos mínimamente está partiendo del principio de beneficio del usuario y no de la actividad intelectual de quienes gestionan los procesos a nivel institucional. También podemos atribuir los resultados a ciertas formas imprecisas que pueden estar siendo percibidas en áreas asociativas o correlacionados entre las dos variables y que para nosotros es la

proporcionalidad de la relación y correlación misma entre estas dos variables, porque estarían mostrando la complejidad que adquieren los procesos de atención en el contexto del COVID-19 (Feldmana et al., 2020).

Es decir, en nuestra interpretación de estos resultados, se trata de separar emociones primarias de miedo, temor e indignación, porque estas no ponen de manifiesto la superioridad esencial de los procesos que existen o se dan al margen de la voluntad de los propios actores sociales de los procesos de atención. Pensamos que para interpretar correctamente la relación entre la fiabilidad inherente a la satisfacción del usuario con la calidad del servicio, hay que tratar de dejar de lado manifestaciones de egoísmo, apetitos desenfrenados, demostrativos, de las malas paciones o emociones que pueden generar los contextos como el COVID-19. Para nosotros es imperante interpretar los resultados del estudio por la forma en que se dan los procesos de percepción final de los fenómenos, a pesar de los sentimientos de solidaridad y cooperación que nos impulsan en la idea de permitir la evolución de los mismos bajo los códigos de racionalidad (Liu et al., 2020).

Respecto a los resultados de la relación muy significativa ($p < 0,001$) entre la responsabilidad inherente a la satisfacción del usuario con la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19, estos muestran la forma como están constituidas las adaptaciones a que se han visto forjados a asumir tanto el personal del servicio, como los propios usuarios en el contexto COVID-19, que ya de por sí es extraordinariamente complejo y, sobre el cual solo existe una posibilidad de respuesta: considerarlo solo como el reto de la circunstancia vital que ha desenvolverse en el accionar corporativo de la institución para satisfacer las necesidades del usuario (Brandt y Steinman, 2020).

Dentro de esta postura, se presume que no es sabio tratar de que los usuarios puedan entender todos lo que hace la institución para subsistir como identidad institucional y/o coexistir de acuerdo con los cambios y

variamos múltiples o mutaciones que sufren los procesos de la atención, especialmente en la prestación de servicio de dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. En esta coyuntura, se exige responsabilidad, sin embargo, se designa a la par una gran subdivisión de tareas y acciones con caracteres diferenciales secundarios que muchas veces perpetúan o tienden a perpetuar hábitos y estilos de trabajo no adecuados para satisfacer la necesidad del usuario (OMS, 2020b).

Fácilmente estos elementos diferenciales introducidos en el trabajo reciente durante la COVID-19, pueden o no estar articulados organizacionalmente, porque son elementos precisos en la definición de su rol o papel en el proceso de la atención al usuario, generando evidentemente, por su apariencia inestructurada, un conjunto de condicionamientos en el accionar corporativo que no se transmiten con propiedad para el conjunto del personal. De ahí que su adaptación es presumiblemente un proceso poco efectiva o eficaz (Brandt y Steinman, 2020).

Así, los procesos de atención antes que satisfacer las necesidades del usuario, pueden adquirir un matiz concurrente para aumentar las barreras para la percepción del usuario. Pero, esto es una relación pequeña de la representación social que el usuario construye sobre la base de sus percepciones, al parecer, lo que puede percibir el usuario son representaciones construidas por su propia sensibilidad para generar alteración de sus propias vivencias. Y, ese es el peor escenario que se pueda esperar en la presente coyuntura. Pero si las variaciones la atención misma producen resultados aceptables entonces la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario se convierten en una herramienta valorativa de la gestión institucional, así como del accionar corporativo en la institución, aunque su expresión sólo llegue a una representación intermedia (Brandt y Steinman, 2020; OMS, 2020b).

Respecto a la relación muy significativa ($p < 0,001$) entre la seguridad inherente a la satisfacción del usuario con la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos, los resultados tienen una explicación de carácter conjetural, fundada en conocimientos muchas veces inexacto sobre las mutaciones de la COVID-19 y su acción sobre la salud de las personas. Un elemento constitutivo o contribuyente a ella es la acción físico químico de los productos farmacéuticos que, directa o indirectamente, generan afectos positivos y/o negativos sobre el organismo humano. No es que el proveedor de servicios pueda a hacer algo para cambiarlo, sin embargo, el usuario no tan solo lo responsabiliza de ello directamente, sino que, lo convierte en su piñata ideal para desfogar sus propias frustraciones o expresar sus miedos y temores frente a la imposibilidad de mejorar su estado de la salud (ISMP, 2020).

Consecuentemente se está ante un contexto de seguridad equivocado, que se tiene en situaciones altamente críticas como la COVID-19, porque ya no hablamos que si se pueden logran adaptaciones o mejoras en los procesos, sino que se trasforman en una motivación transformacional indefinida e indescifrable, dando lugar a modificaciones en las paraciencias somáticas de los procesos de atención, muchos de los cuales ya teniendo carácter de permanente, como por ejemplo, los procesos de manipulación cuidadosa de los productos farmacéuticos antes que estos lleguen al propio usuario (ISMP, 2020).

Pero, cuando estos procesos no logran traducirse en una tendencia hereditaria, solo llegan a ser considerados como rasgos rasgo muy vagos de calidad de los servicios y, muchas veces ni siquiera son percibidos por el usuario, de tal manera que esas variaciones desplazan silenciosamente los presupuestos culturales que pre condicionan las percepciones de los usuarios, generando representaciones nuevas sobre la calidad del servicio y de satisfacción con las mismas. Por lo tanto, los resultados encontrados solo pueden ser explicas por la procedencia de las actuales modificaciones y variaciones en el accionar corporativo en el servicio ya que permite el

cruzamiento de las líneas de trabajo dificultando su caracterización e identificación real como elemento constitutivo del trabajo institucional (Brandt y Steinman, 2020).

Respecto sobre la relación muy significativas ($p < 0,001$) entre la empatía inherente la satisfacción del usuario con la calidad del servicios de dispensación de productos farmacéuticos los resultados pueden explicarse como representaciones que se construyen con muy diversas bases socioculturales, desde la más simple y vulgar como es, por ejemplo, la inclusión social, que no distingue de color de la piel y no divide a las razas humanas en blanca, negra, chola, indígena, etc., y sólo responde a la profesionalidad del proveedor de los servicios y sus principios dogmáticos éticos y deontológicos (Liu et al., 2020).

Este elemento básico de la inclusión social, por ejemplo, en la representación social que se construye a través de la percepción de la calidad del servicio y la satisfacción misma del usuario, hace que se pueda describir ciertas particularidades de los fenómenos que se producen durante la atención al usuario, de manera que cuando observamos un nivel de empatía que sólo alcanza a un (51,5%) en el nivel de poco satisfecho, nos estamos imaginando que la mayor parte de los procesos de atención son percibidos por los usuarios sólo a través de rasgos peculiares del tipo puro, es decir, son atribuidos a cada uno de los espacios que se generan en la interacción entre proveedor y usuario, espacios que permiten comprender y entender la situación del usuario al solicitar un servicio de dispensación de productos farmacéuticos (Li, et al., 2020).

Sin embargo, esto no debe suponer que concurran estos supuestos en forma directa en los procesos de percepción de los fenómenos, porque la mayoría de los elementos que intervienen en ello corresponden a procesos de abstracción ideal (expectativas) o a un conjunto de rasgos presupuestados expresamente por los usuarios y que, aisladamente aparecen reestructurando los resultados de la calidad del servicio y

satisfacción empática. A partir de ello, la relación entre empatía inherente a la satisfacción del usuario con la calidad del servicio, es uno de los rasgos notoriamente diferenciado como cualidades superlativas que pueden generar percepciones incluso de excelencia singular en los usuarios, producto de una combinación tal de factores diversos que resulta a todas luces insensato hasta pretender hacerla común y plural para todos los usuarios (Liu et al., 2020).

Esta postura o esta forma de interpretar nuestros resultados resulta contraproducente para muchos autores tradicionalistas teóricos de la calidad de los servicios de salud como Donavedian (1963) o para el mismo Parasunan, Zeithaml y Berry, 1988) y el MINSA (2011) por los prejuicios naturales que anteponen para calificar el accionar corporativo del personal de salud en la atención al usuario, y de la forma como perciben los fenómenos médicos sociales los propios usuarios. Sin embargo, el COVID-19, que muchas personas desde diferentes espacios, condiciones o papeles o roles sociales, aceptan que rompe todas las brechas de distanciamiento y genera procesos más empáticos, por la importancia de la interacción proveedor-usuario, en medio de una crisis médico social que no tiene parangón en la historia humana reciente (Molina, 2020).

Lo importante en torno al problema de la relación entre de empatía inherente a la satisfacción del usuario con la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos, es saber atribuir los dominios de la herencia sociocultural que generan las expectativas de atención de calidad en el usuario, delimitado a ésta de manera que no resulte difícil de ser identificada entre las prioridades de las necesidades humanas y las posibilidad de satisfacerla por parte de los servicios farmacéuticos (APA, 2020).

El objeto es, sin duda, generar procesos más empáticos y más apasionados e informados porque esa es la esencia misma de las relaciones humanas que deben establecerse a través de los procesos e la prestación

de servicios de salud. Es cierto que nuestra actitud en situaciones de crisis se hace más agrias y que incluso logran empañar las metes más esclarecidas o los juicios firmes, pero, hay que entenderlas como emociones normales para poder transformarlas en interacciones empáticas de calor, colaboración y solidaridad. La impresión del concepto de la empatía es la única que puede romper este criterio y al parecer mucho de esto es lo que estaría sucediendo en la prestación de servicios farmacéuticos del Hospital de Virú, en tiempos del COVID-19, 2020 (Stergachis, 2020).

Respecto a la relación muy significativa ($p < 0,001$) entre a la tangibilidad inherente a la satisfacción del usuario con la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos, los resultados pueden deberse a la forma en que están siendo emocionalmente influidos los usuarios durante los procesos de prestación de servicios de dispensación de productos farmacéuticos. Estos procesos estarían careciendo de confort, calor o de formas claras de información y comunicación, enseñoreando juicios de valor equivocados ya que en medio de la pandemia del COVID-19, es más fácil desintegrar una imagen institucional que hacer desaparecer un prejuicio (IFF, 2020).

La impresión que se tiene de que el usuario solo considera a la infraestructura, la implementación, comunicación interna y el confort como elementos secundarios, no es cierta, ya que no siempre se ponen de manifiesto elementos subjetivo que no existen y no alcanzan para mezclar tiempos y espacios en una verdadera amalgama del contexto y el rigor del curso de los procesos (Fernández, et al 2020).

Con la COVID-19 se han venido mezclando cada cosa, cada elemento, que transmiten o están orientados para su uso como formas contributivas de percepciones basadas en el miedo, temor y hasta de pánicos. El asunto es que a pesar de todos los elementos reales, objetivos, concurrentes en la construcción de las representaciones sociales que hace el usuario, hay tensión por saber en fin de cuentas si los medicamentos o

productos farmacéuticos puedan ayudar a solucionar los problemas de salud del usuario (ISMP, 2020).

El centro del pensamiento de si el medicamento o puede ayudar para solucionar los problemas de la salud de los usuarios, ofrece una gran variedad de elementos temáticos sobre la predominancia superior del usuario para caracterizar la tangibilidad inherente su propia satisfacción con el servicio recibido. Esto puede tener una base sólida cuando las expectativas del usuario son o tienen un origen de pureza comprobada. Por lo tanto, superar estos elementos casi nunca tiene un fin y un cauce natural y, allí se entiende que sólo puede percibirse a través del usuario ciertas cualidades del ambiente que de plano descartan destinos y proclamas de los elementos tangibles, para ir hacia la valoración de las condiciones superior, trascendentales e importantes de los procesos de atención (Molina, 2020).

Es decir, no por un producto de cualidades mentales superiores o ideales, se percibe mejor la satisfacción con la tangibilidad institucional en la atención, sino, únicamente como producto del estado de evolución de una cultura de prestación de servicios determinados. De esta manera es posible demostrar que haya una jerarquía en la interpretación de la tangibilidad como dimensión inherente la satisfacción del usuario. El presupuesto teórico es que la percepción del usuario resulta de una inferencia, con o sin fundamento, que supone hechos o condiciones pero que no son parte del fenómeno real o de los hechos en temimos objetivos y que se respetan por ser quienes imponen las condiciones en que se generan las percepciones (IFF, 2020).

VI. CONCLUSIONES

1. Existe relación muy significativa ($p < 0,001$) entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos, mayoritariamente percibidos en un nivel Medio (50,75) con la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, preponderantemente Poco Satisfecho/a (59,7%) en el Hospital de Virú.
2. Existe relación muy significativa ($p < 0,001$) entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la fiabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, predominantemente Poco satisfecho/a (56,0%), en el Hospital de Virú.
3. Existe relación muy significativa ($p < 0,001$) entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la responsabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, predominantemente Poco satisfecho/a (58,2%), en el Hospital de Virú.
4. Existe relación muy significativa ($p < 0,001$) entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la seguridad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, predominantemente Poco satisfecho/a (54,5%), en el Hospital de Virú.
5. Existe relación muy significativa ($p < 0,001$) entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la empatía inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, predominantemente Poco satisfecho/a (51,5%), en el Hospital de Virú.
6. Existe relación muy significativa ($p < 0,001$) entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la tangibilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, predominantemente Poco satisfecho/a (54,5%), en el Hospital de Virú.

VII. RECOMENDACIONES

1. Generar procesos de atención más abiertos a la percepción básica del usuario para que pueda observar que no está en riesgo su subsistencia durante los procesos de dispensación de productos farmacéuticos y que puede sentirse más seguro y mejor satisfecho/a con ellos a pesar de la coyuntura de la COVID-19.
2. Promover procesos de mejora de la información y las comunicaciones dando a conocer los retos que se están asumiendo en el servicio de dispensación de productos farmacéuticos para proyectar una imagen institucional de fiabilidad, responsabilidad y seguridad más acorde con el devenir de los procesos reales en la atención y dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19 en el Hospital de Virú.
3. Promover programas de mayor cercanía entre personal y usuarios con el objeto de sensibilizar a ambos sobre las nuevas condiciones del servicio y los procesos que pueden mejorarse en colaboración conjunta. El objeto es hacer más empática la interrelación proveedor- usuario y más sensible al usuario frente a los esfuerzos institucionales para que este se sienta bien dentro del ambiente institucional a pesar de la coyuntura actual.

REFERENCIAS

- ACNUR. (2020). Arrancados de raíz, en: www.acnur.org/donde-trabaja/america/mexico/arrancados-de-raiz/
- Adarsh A, Morgan R, Hirsch A, et al. (2020). Infectious Diseases Society of America Guidelines on the Treatment and Management of Patients with COVID-19 Infections. 2020. [citado 11 mayo 2020]; Disponible en: [http://www.idsociety.org/COVID19guidelinesS2213-2600\(20\)30217-4](http://www.idsociety.org/COVID19guidelinesS2213-2600(20)30217-4).
- Al-Quteimat O y Amer A. (2020). Brote de SARS-CoV-2: ¿Cómo pueden ayudar los farmacéuticos?. Res Social Adm Pharm. 2020; S1551-7411: 30238-2. DOI: 10.1016 / j. sapharm.2020.03.018
- APA. (American Psychological Association) (2020). Coronavirus and Mental Health: Taking Care of Ourselves During Infectious Disease Outbreaks. Recuperado el 20 de Marzo de 2020, disponible en: <https://www.psychiatry.org/news-room/apa-blogs/apa-blog/2020/02/coronavirus-and-mental-health-taking-care-of-ourselves-during-infectiousdisease-outbreaks>
- Arica M y Flores F. (2018). El servicio de atención del personal y su influencia con la satisfacción de los clientes de farmacia del hospital docente de Trujillo primer semestre: Perú: Universidad Privada Antenor Orrego.
- Barrientos J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller- los olivos: Perú: UCV.
- Bofill A, López R y Murguido Y. (2016). Calidad del servicio en la farmacia Repartolglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. Medisur. 2016;14(3):1-9. Link: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010

Brandt N y Steinman M. (2020). Optimizing medication management during the COVID-19 pandemic: Implementation guide for post-acute and long-term care. Maryland: University of Maryland, School of Pharmacy, The Peter Lamy Center on Drug Therapy and Aging; 2020 [consultado 15/04/2020]

Cárdenas L (2018) Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el centro de salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca: Perú: UCV.

CE/AEM/REURM (Comisión Europea, Agencia Europea de Medicamentos y la red europea de regulación de medicamentos) (2020). Aviso para las partes interesadas: preguntas y respuestas sobre las expectativas regulatorias de los medicamentos de uso humano durante la pandemia de COVID-19. 04/10/2020 [consultado 15/05/2020]. Disponible en: https://ec.europa.eu/health/sites/health/files/human-use/docs/guidance_regulatory_covid19_en.pdf

De Jong C, Chen HM, Lo B. (2020). Un marco ético para la asignación de medicamentos hospitalarios escasos para COVID-19 en los EE. UU. JAMA. 2020. DOI: 10.1001 / jama.2020.8914.

Donabedian A. (1966). Evaluating the quality of medical care. MilbankMemorial Fund Quarterly. 1966;44:166-202.2.

ECDC (Centro Europeo para la Prevención y el Control de Enfermedades) (2020) COVID-19. [consultado 01/05/2020]. Disponible en: <https://www.ecdc.europa.eu/en/novel-coronavirus-china>.

Emanuel EJ, Persad G, Upshur R, Thome B, Parker M, Glickman y col. (2020). Asignación justa de los escasos recursos médicos en la época del Covid-19. N Engl J Med. 2020. DOI: 10.1056 / NEJMsb2005114 [En línea antes de la impresión].

- Feldmana L, Vivasa E, Luglia Z, Alviarez V, Pérezay M. Bustamante B. (2020). La satisfacción del paciente hospitalario: una propuesta de evaluación. Sección de Psicofisiología y Conducta Humana. Venezuela: Universidad Simón Bolívar.
- Fernández E, Gil I, Peris J, García M, Delgado E y, Juanes A. (2020). Prestación farmacéutica especializada en centros sociosanitarios en España. Farm Hosp. 2020;44(1):3-9. DOI: 10.7399/fh.11248
- Flores N. (2019) Calidad del servicio y satisfacción del usuario externo en el área de farmacotécnica del hospital nacional docente madre niño san Bartolomé periodo enero-diciembre: Perú: Universidad Norbert Wiener.
- García E, León E. Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco. Horiz Sanit. 2018; 13(1): 148-155. Link:<http://revistas.ujat.mx/index.php/horizonte/article/view/57/831>
- Hernández-Sampieri R y Mendoza C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixtas. México: Mc Graw Hill, Interamericana Prentice Hall.
- IFF (International Pharmaceutical Federation) (2020). Coronavirus 2019-nCoV outbreak: information and interim guidance for pharmacists and the pharmacy workforce (Section 2) [consultado 10/05/2020]. Disponible en:https://www.fip.org/files/content/priority-areas/coronavirus/mo-resources/Spanish/PARTE_1_COVID-19_Informacion_clinica_y_guias_de_tratamiento_ESPANOL_final.pdf
- ISMP. (Institute for Safe Medication Practices) (2020). Consideraciones de alerta de seguridad de medicamentos para el uso de ADC durante COVID-19. Instituto de Prácticas Seguras de Medicamentos (ISMP). Cuidados agudos. 2020; 25 (Supl 7)

Li H, Zheng S, Liu F, Liu W, Zhao R. (2020). Lucha contra COVID-19: estrategias innovadoras para farmacéuticos clínicos. Res Soc Adm Pharm. 2020. DOI: 10.1016 / j.sapharm.2020.04.003.

Liu S, Luo P, Tang M, Hu Q, Polidoro J, Sun S, et al. (2020). Brindar servicios de farmacia durante la pandemia de coronavirus. Int J Clin Pharm. 2020; 42: 299-304. DOI: 10.1007.s11096-020-01017-0

MINSA: D.S. N° 013-2020-SA del 08-04-20. Medidas temporales para asegurar el suministro de productos necesarios para la salud durante la Emergencia Sanitaria declarada como consecuencia del COVID-19.

MINSA (2020). Modificación de Decreto Supremo N° 013-2020-SA, que dicta medidas temporales para asegurar el suministro de productos necesarios para la salud durante la emergencia sanitaria declarada como consecuencia del COVID-19.

MINSA (2011). Guía Técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. RM N° 527-2011/MINSA.

Molina, M. (2020). Corazón de la mente. Recuperado el 19 de marzo de 2020, de <https://www.mindheart.co>

MPS-Colombia (Ministerio de la Protección Social de la República de Colombia) (2015). Percepción de la calidad según usuarios de IPS's objeto del Programa de reorganización, rediseño y modernización de redes prestadoras de servicios de salud: línea de base 2006 para evaluar el impacto del Pro-grama. Medellín: Facultad Nacional de Salud Publica "Héctor Abad Gómez" Universidad de Antioquia; 2006. 90 páginas con adjuntos.

OMS (2020). Coronavirus disease (COVID-19) outbreak 2020 (Internet). Geneva: World Health Organization (WHO); 2020 [consultado 01/05/2020]. Disponible en: [https:// www.who.int/emergencies/diseases/novelcoronavirus-2019](https://www.who.int/emergencies/diseases/novelcoronavirus-2019).

OMS. www.who.int. (2020b) [cited 2020 07 15. Available from: https://www.who.int/topics/primary_health_care/es/.

OMCE (Organización Médica Colegial Española) (2020). Informe de la Comisión Central de Deontología en relación a la priorización de las decisiones sobre los enfermos en estado crítico en una catástrofe sanitaria [consultado 31/03/2020]. Disponible en: https://www.cgcom.es/sites/default/files/u183/coronavirus-_n.p._comision_central_de_deontologia_en_relacion_a_la_priorizacion_de_las_decisiones_sobre_los_enfermos_23_03_20.pdf

Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. (1988). SERVQUAL: Una escala multidimensional para medir las percepciones de los usuarios sobre la calidad del servicio. Revista de venta al por menor; 64 (1), 12 a 37).

Pimienta, X. (2020). Cuidando mi Salud Mental durante el COVID-19. Asociación Mexicana de Psicología Hospitalaria, 1, 24.

Saturno P., et al., (2016). Satisfacción y calidad percibida de afiliados al Sistema de Protección Social en Salud de México. Fundamentos metodológicos. Cuernavaca, México: Centro de Investigación en Evaluación y Encuestas, Instituto Nacional de Salud Pública.

SEFH (Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria) (2020). Información COVID-19 [página web] [consultada 11/05/2020]. Disponible en: <https://www.sefh.es/covid-19>. Php

- Stergachis A. (2020). Preparing pharmacy for the surge of patients with COVID-19: Lessons from China. *J Am Pharm Assoc.* 2020:S1544-3191(20)30152-7. DOI: 10.1016/j.japh.2020.04.005.
- Toaquiza N. (20216). Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de laFundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. 2016. [Tesis deMaestría] Ambato: Maestría en Gerencia de Institución de Salud, Facultad deCiencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato; 2016
- Valle B (2019). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del centro de salud Paián: Perú: UCV.
- Woolf SH, Grol R, Hutchinson A, Eccles M, Grimshaw J. (2020). Beneficios potenciales, limitaciones y daños de las guías clínicas. *BMJ.* 1999; 318: 527-30. DOI: 10.1136 / bmj.318.7182.527
- Zarra I. (2020). Humanización y gestión del cambio. Webinar - Iniciativas de Innovación en Farmacia Hospitalaria ante la pandemia COVID-19. Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria; 28/04/2020 [consultado 02/05/2020]. Disponible en <https://www.sefh.es/jornadas.php?id=99&anio=2020>

ANEXO 1
MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variables	Definición conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Nivel de medición
<i>Calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos</i>	Forma como percibe el usuario si la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado (MPSC/FSP-HSAG-UA, 2010)	Resultados de la aplicación del PECASUSS (MPSC/FSP-HSAG-UA, 2010)	Percepción general de la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos	<p>El trámite que hizo para ser atendido</p> <p>Si pagó para ser atendido</p> <p>Minutos esperados desde que llegó hasta que lo atendieron</p> <p>El Tiempo que tuvo que esperar, le pareció.</p> <p>La solución que le dieron a su necesidad de salud por la que consultó este hospital, le pareció.</p> <p>Las respuestas del personal de la Institución ante sus inquietudes o preguntas le pareciera</p> <p>El aseo de la Institución, le pareció</p> <p>La planta física del hospital, le pareció</p> <p>Las salas de espera, sillas, camas y camillas, si las vio o las usó, le parecieron</p> <p>El trato que recibió del personal asistencial</p> <p>El trato recibido del personal administrativo</p> <p>La Cooperación entre los funcionarios del Hospital.</p> <p>La capacidad de los profesionales</p> <p>La orientación que recibió para los cuidados de su salud en casa</p> <p>Como califica la calidad del servicio recibido, de cero a cinco siendo cero pésimo y cinco excelente</p>	<p>Mala 17-33 pts.</p> <p>Regular 34-49 Pts.</p> <p>Buena 50-63 pts.</p>

				En general, la atención recibida le ha dejado Volvería al Hospital	
<i>Satisfacción del usuario con la calidad de la atención</i>	Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepción del usuario en relación a los servicios que esta ofrece (MINSA, 2011)	Resultados aplicación del Servqual sobre Percepción (P) y Expectativas en usuarios del servicio de dispensación de productos farmacéuticos	Fiabilidad	Grado de diferencia entre P-E sobre fiabilidad de los servicios de dispensación de PF	Intervalo P-E: Insatisfecho 0 a (-35) Pt. Poco Satisfecho 1 a 14 Satisfecho 15-35 pts
			Capacidad de respuesta o responsabilidad	Grado de diferencia entre P-E sobre la responsabilidad en la dispensación de PF	P-E: Insatisfecho 0 a (-28) Pt. Poco Satisfecho 1 a 11 Satisfecho 12-28 pts
			Seguridad	Grado de diferencia entre P-E de la seguridad en la dispensación de PF	P-E: Insatisfecho 0 a (-28) Poco Satisfecho 1 a 11 Satisfecho 12-28 pts
			Empatía	Grado de diferencia entre P-E a la empatía en los servicios de dispensación de PF	Intervalo P-E: Insatisfecho 0 a (-35) Pt. Poco Satisfecho 1 a 14 Satisfecho 15-35 pts
			Tangibilidad	Grado de diferencia entre P-E relativos a la tangibilidad de los servicios de dispensación de PF	P-E: Insatisfecho 0 a (-28) Pt. Poco Satisfecho 1 a 11 Satisfecho 12-28 pts

ANEXO 2

UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO: PECASUSS (EXTRAÍDO DEL MINISTERIO DE SALUD DE COLOMBIA, 2015)

A continuación se presenta respuesta con libertad las interrogantes que se le plantean después de haber sido atendido en el servicio de farmacia del Hospital de Virú.

- 1 El trámite que hizo para ser atendido es:
 Muy complicado
 Complicado
 Ni complicado ni sencillo
 Sencillo
 Muy sencillo
 No sabe/ no responde
- 2 **El pago de los servicios es**
 Muy caro
 Caro
 Ni caro ni barato
 Barato
 Muy barato
- 3 **Cuántos minutos esperó para ser atendido**
 Más de 181(o más de 3 horas)
 De 121 a 180
 De 31 a 60
 De 11 a 30
 10 o menos
 No sabe/ no responde
- 4 **El tiempo de espera le pareció**
 Muy largo
 Largo
 Ni largo ni corto
 Muy corto
 No sabe/no responde
- 5 La solución que le dieron a su necesidad de productos farmacéuticos, le pareció:
 Muy mala
 Mala
 Ni mala ni buena
 Buena
 Muy buena
 No sabe/no responde
- 6 Las respuestas del personal de farmacia ante sus inquietudes o preguntas le pareció
 Muy inapropiadas
 Inapropiadas
 Ni inapropiadas ni apropiadas
 Apropiadas
 Muy apropiadas
- 7 El aseo de la Institución, le pareció
 Muy malo
 Malo
 Ni malo ni bueno
 Bueno
 Muy bueno
 No sabe no responde
- 8 La planta física del hospital, le pareció
 Muy descuidada
 Descuidada
 Ni descuidada ni cuidada
 Cuidada
 Muy cuidada
 No sabe/no responde

- 9 Las salas de espera, sillas, camas y camillas, si las vio o las usó, le parecieron
 Muy incomodos
 Incomodos
 Ni incomodos
 Cómodos
 Muy cómodos
- 10 El trato que recibió del personal asistencial
 Muy malo
 Malo
 Ni malo ni bueno
 Bueno
 Muy bueno
 No sabe no responde
- 11 El trato recibido del personal administrativo es
 Muy malo
 Malo
 Ni malo ni bueno
 Bueno
 Muy bueno
 No sabe no responde
- 12 La Cooperación entre los funcionarios del Hospital
 Muy mala
 Mala
 Ni mala ni buena
 Buena
 Muy buena
 No sabe no responde
- 13 La capacidad de los profesionales
 Muy baja
 Baja
 Ni baja ni Alta
 Alta
 Muy alta
 No sabe no responde
- 14 La orientación que recibió para los cuidados de su salud en casa
 Muy insuficiente
 Insuficiente
 Ni suficiente ni insuficiente
 Suficiente
 Muy Suficiente
 No sabe no responde
- 15 Como califica la calidad del servicio recibido, de cero a cinco siendo cero pésimo y cinco excelente
 0
 1
 2
 3
 4
 5
 No sabe no responde
- 16 En general, la atención recibida le ha dejado
 Muy insatisfecho
 Insatisfecho
 Ni satisfecho ni insatisfecho
 Satisfecho
 Muy Satisfecho
 No sabe no responde
- 17 Volvería al Hospital
 Si
 No
 No sabe no responde

ANEXO 3

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú.

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

Nombre:.....

Profesión:

Grado Académico:.....

Institución donde trabaja:

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.			
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.			
La estructura del instrumento es adecuada.			
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.			
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.			
Los ítems son claros y entendibles.			
El número de ítems es adecuado para su aplicación.			

Sugerencias:

.....
.....

FIRMA DE JURADO EXPERTO

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú.

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

Nombre: Martin Kong Sandoval

Profesión: Médico Cirujano

Grado Académico: Magister

Institución donde trabaja: Hospital Virú

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....

.....


Dr. Martin Kong Sandoval
CMP. 25569
MEDICINA GENERAL - INTEGRAL
Mg. Salud Pública y Epidemiología

DR.MARTIN KONG SANDOVAL

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú.

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

Nombre:Rodriguez Silva Cristhian Neil

Profesión: Quimico Farmaceutico

Grado Académico:Magister

Institución donde trabaja: Universidad Nacional de Trujillo

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....
.....



MsC. Cristhian Rodriguez Silva
DNI: 42846255
CQFP:15233

Q.F Cristhian Rodriguez Silva

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú.

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS: ESCALA DE CALIFICACIÓN

Nombre: Ericson Castillo Saavedra

Profesión: Químico Farmacéutico

Grado Académico: Magister

Institución donde trabaja: Universidad Nacional de Trujillo

De acuerdo con los criterios que se presentan a continuación, se le solicita que dé su opinión sobre el instrumento de recopilación de datos que adjunto.

Marque con una (X) en SÍ o NO, en cada criterio de acuerdo con su opinión.

Criterios	Si	No	Observación
El instrumento recoge información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
El instrumento propuesto responde a los objetivos del estudio.	X		
La estructura del instrumento es adecuada.	X		
Los reactivos del instrumento responden a la operacionalización de la variable.	X		
La secuencia presentada facilita el desarrollo del instrumento.	X		
Los ítems son claros y entendibles.	X		
El número de ítems es adecuado para su aplicación.	X		

Sugerencias:

.....



ERICSON FELIX CASTILLO SAAVEDRA
C.F.P. 12186
Ericson Castillo Saavedra
QUÍMICO FARMACÉUTICO

Q.F Ericson Castillo Saavedra

ANEXO 4

Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú.

VALIDEZ DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS POR JUECES EXPERTOS: ANALISIS DE CONCORDANCIA ENTRE JUECES

Ítems	Criterios	Nº de Jueces				
		1	2	3	4	5
1	Los instrumentos recogen información que permite dar respuesta a los problemas de investigación	1	1	1	1	1
2	Los instrumentos propuestos responden a los objetivos del estudio	1	1	1	1	1
3	La estructura de los instrumentos son adecuadas	1	1	1	1	1
4	Los reactivos de los instrumentos responden a la operacionalización de las variables	1	1	1	1	1
5	Las secuencias presentadas en los instrumentos facilitan sus desarrollos	1	1	1	1	1
6	Los reactivos o ítems son claros y entendibles	1	1	1	1	1
7	El número de ítems son los adecuados para la aplicación de los instrumentos	1	1	1	1	1
Total		7	7	7	7	7

Si = 1 No = 0

$$b = \frac{Ta}{Ta + Td} \times 100$$

b = Grado de concordancia entre jueces;

Ta = n° total de acuerdos;

Td = n° total de desacuerdos.

$$b = \frac{35}{35 + 0} \times 100$$


Coefficiente de concordancia (CC) = 100.0

ANEXO 5

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO, Karen Corraza Fabian, usuaria(o) del hospital de Virú, con domicilio en AV. Alameda s/n ciudad de Virú, provincia de Virú, con 30 años de edad y DNI 70392328 a través del presente documento, dejo constancia el haber sido informada(o) por la Q.F Maria Susana Mestanza Llanos sobre los objetivos y fines de la investigación titulada "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú, 2020." y declaro libremente y sin compromiso que accedí voluntariamente a participar como encuestada(o) en dicha investigación. Dejando en claro que esta participación no puede ser usada en procesos legales o judiciales solo en áreas académicas profesionales en el que se desarrolla la investigación en mención, tal como preceptúa la actual ley 42/2002 de autonomía del paciente.

Virú, 24 De noviembre, del año 2020.



Firma del usuario

DNI:

703923 28

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO, Jose Antonio Coaraza, usuaria(o) del hospital de Virú, con domicilio en LA ALAMEDA # 150 ciudad de VIRU, provincia de VIRU, con 57 años de edad y DNI 18051040 a través del presente documento, dejo constancia el haber sido informada(o) por la Q.F Maria Susana Mestanza Llanos sobre los objetivos y fines de la investigación titulada "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú, 2020." y declaro libremente y sin compromiso que accedí voluntariamente a participar como encuestada(o) en dicha investigación. Dejando en claro que esta participación no puede ser usada en procesos legales o judiciales solo en áreas académicas profesionales en el que se desarrolla la investigación en mención, tal como preceptúa la actual ley 42/2002 de autonomía del paciente.

Virú, 24 De NOVIEMBRE del año 2020.



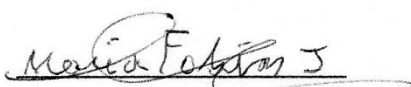
Firma del usuario

DNI: 18051040

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO, MARIA FABIAN JACINTO, usuaria(o) del hospital de Virú, con domicilio en LA ALAMEDA S/N ciudad de Virú, provincia de N. Virú, con 57 años de edad y DNI 18044869 a través del presente documento, dejo constancia el haber sido informada(o) por la Q.F Maria Susana Mestanza Llanos sobre los objetivos y fines de la investigación titulada "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú, 2020." y declaro libremente y sin compromiso que accedí voluntariamente a participar como encuestada(o) en dicha investigación. Dejando en claro que esta participación no puede ser usada en procesos legales o judiciales solo en áreas académicas profesionales en el que se desarrolla la investigación en mención, tal como preceptúa la actual ley 42/2002 de autonomía del paciente.

Virú, ²⁴ De NOVIEMBRE, del año 2020.



Firma del usuario

DNI: 18044869

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO, MARIA FABIAN JACINTO, usuaria(o) del hospital de Virú, con domicilio en LA ALAMEDA SIN ciudad de Virú, provincia de N. V. V., con 57 años de edad y DNI 18044869 a través del presente documento, dejo constancia el haber sido informada(o) por la Q.F Maria Susana Mestanza Llanos sobre los objetivos y fines de la investigación titulada "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú, 2020." y declaro libremente y sin compromiso que accedí voluntariamente a participar como encuestada(o) en dicha investigación. Dejando en claro que esta participación no puede ser usada en procesos legales o judiciales solo en áreas académicas profesionales en el que se desarrolla la investigación en mención, tal como preceptúa la actual ley 42/2002 de autonomía del paciente.

Virú, ²⁴ De NOVIEMBRE, del año 2020.

Firma del usuario

DNI: 18044869

CONSENTIMIENTO INFORMADO

YO, Karina Liset Rodriguez Vasquez, usuaria(o) del hospital de Virú, con domicilio en Av. Victor Raúl H. Santa Elena ciudad de Virú, provincia de Virú, con 33 años de edad y DNI 44880723 a través del presente documento, dejo constancia el haber sido informada(o) por la Q.F Maria Susana Mestanza Llanos sobre los objetivos y fines de la investigación titulada "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú, 2020." y declaro libremente y sin compromiso que accedí voluntariamente a participar como encuestada(o) en dicha investigación. Dejando en claro que esta participación no puede ser usada en procesos legales o judiciales solo en áreas académicas profesionales en el que se desarrolla la investigación en mención, tal como preceptúa la actual ley 42/2002 de autonomía del paciente.

Virú, 24 De Noviembre, del año 2020.



Firma del usuario
DNI:

ANEXO 6
UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO

9.1 BASE DE DATOS ESTUDIO PILOTO: CUESTIONARIO PECASUSS (EXTRAÍDO DEL MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL- COLOMBIA, 2015)

Nº/Items	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4
5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
6	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
7	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4
8	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3
9	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
10	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
11	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	4	4
13	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
14	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
15	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
16	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
17	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
18	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2
19	4	2	2	3	2	2	2	2	2	4	2	2	2	3	2	3	2
20	2	1	2	2	2	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2

9.2 RESULTADOS DEL ESTUDIO PILOTO: COMNFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO DE PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO RECIBIDO: PECASSUS (EXTRAÍDO DEL MINISTERIO DE LA PROTECCIÓN SOCIAL- COLOMBIA, 2015)

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,987	,987	17

		Media	Desviación estándar	N
1	El trámite que hizo para ser atendido es:	3,75	,639	20
2	El pago de los servicios es	3,60	,883	20
3	Cuantos minutos esperó para ser atendido	3,65	,745	20
4	El tiempo de espera le pareció	3,65	,671	20
5	La solución que le dieron a su necesidad de productos farmacéuticos, le pareció:	3,65	,745	20
6	Las respuestas del personal de farmacia ante sus inquietudes o preguntas le pareció	3,55	,887	20
7	El aseo de la Institución, le pareció	3,75	,639	20
8	La planta física del hospital, le pareció	3,65	,875	20
9	Las salas de espera, sillas, camas y camillas, si las vio o las usó, le parecieron	3,55	,759	20
10	El trato que recibió del personal asistencial	3,70	,801	20

11	El trato recibido del personal administrativo es	3,65	,745	20
12	La Cooperación entre los funcionarios del Hospital	3,65	,671	20
13	La capacidad de los profesionales	3,65	,745	20
14	La orientación que recibió para los cuidados de su salud en casa	3,70	,657	20
15	Como califica la calidad del servicio recibido, de cero a cinco siendo cero pésimo y cinco excelente	3,65	,745	20
16	En general, la atención recibida le ha dejado	3,70	,571	20
17	Volvería al Hospital	3,65	,745	20

Estadísticas de elemento de resumen

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
Medias de elemento	3,656	3,550	3,750	,200	1,056	,003	17
Varianzas de elemento	,550	,326	,787	,461	2,411	,018	17
Covariables entre elementos	,449	,224	,747	,524	3,341	,011	17
Correlaciones entre elementos	,821	,522	1,000	,478	1,915	,008	17

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
1	58,40	120,042	,782	,987
2	58,55	112,576	,963	,985
3	58,50	115,737	,942	,986
4	58,50	118,263	,869	,986
5	58,50	115,947	,928	,986
6	58,60	113,305	,916	,986
7	58,40	117,937	,941	,986
8	58,50	112,263	,991	,985
9	58,60	116,674	,863	,986
10	58,45	116,997	,794	,987
11	58,50	115,842	,935	,986
12	58,50	118,684	,839	,987
13	58,50	115,842	,935	,986
14	58,45	117,839	,920	,986

15	58,50	115,737	,942	,986
16	58,45	120,787	,819	,987
17	58,50	115,842	,935	,986

Coefficiente de correlación intraclase

	Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
		Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Medidas únicas	,815 ^a	,711	,906	76,056	19	304	,000
Medidas promedio	,987 ^c	,977	,994	76,056	19	304	,000

Modelo de efectos combinados bidireccionales donde los efectos de personas son aleatorios y los efectos de medidas son fijos.

- a. El estimador es el mismo, esté presente o no el efecto de interacción.
- b. Coeficientes de correlaciones entre clases del tipo C utilizando una definición de coherencia. La varianza de medida intermedia se excluye de la varianza del denominador.
- c. Esta estimación se calcula suponiendo que el efecto de interacción está ausente, porque de lo contrario no se puede estimar.

9.3 BASE DE DATOS ESTUDIO PILOTO: CUESTIONARIO SERVQUAL

	Fiabilidad					Responsabilidad				Seguridad				Empatía				Tangibilidad				
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22
1	5	3	3	5	5	6	7	6	7	6	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	7	5	7	6	7	7	5	5	5	6	5	6	7	7	7	7	7	7	6	7	5	6
3	4	4	6	5	4	2	6	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	6	4	5	5
4	1	2	4	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	1
5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	5	5	7	7	7	6	7	7	5	5	6	6	5
6	1	2	4	2	2	3	3	3	2	1	2	2	1	1	2	3	3	2	2	3	2	1
7	4	2	2	2	2	5	2	4	4	2	2	3	3	1	4	3	2	2	3	4	4	3
8	1	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
9	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
10	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
11	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
12	7	5	6	7	7	5	5	5	5	5	5	5	5	7	5	7	5	5	4	5	6	7
13	7	1	1	7	1	7	4	1	7	1	4	4	1	7	7	4	1	1	1	1	1	1
14	7	5	7	7	7	6	4	4	7	7	6	6	5	6	6	6	6	6	6	6	4	4
15	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
16	5	5	5	5	3	3	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	3	3	5
17	7	5	4	4	4	3	5	5	5	5	5	5	7	6	5	5	5	5	5	6	5	5
18	3	4	5	6	7	5	7	6	7	7	6	7	7	7	7	7	7	6	7	7	7	7
19	7	7	7	7	7	7	5	5	7	1	5	4	3	5	4	3	4	4	7	3	3	7
20	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

ANEXO 7
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
RESULTADOS DE CONFIABILIDAD DEL CUESTIONARIO
MULTIDIMENSIONAL DE SATISFACCIÓN DE USUARIO SERVQUAL

Estadísticas de fiabilidad

	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
Servqual General	,985	22
Fiabilidad	,932	5
Responsabilidad	,915	4
Seguridad	,971	4
Empatía	,960	5
Tangibilidad	,958	4

	Estadísticas de Elementos	Media	Desviación estándar	N
1	El personal informa, orienta y explica de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta	4,75	2,447	20
2	El personal observa que la consulta se realice en el horario programado	4,05	2,089	20
3	El personal observa que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada	4,55	2,235	20
4	El personal se preocupa para que la historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para la atención	4,95	2,089	20
5	El personal observa que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad	4,60	2,326	20
	CAPACIDAD DE RESPUESTA O RESPONSABILIDAD			
6	El personal observa que la atención en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida	4,85	2,007	20
7	El personal se preocupa para que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida	4,75	1,832	20
8	El personal procura que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida	4,50	1,850	20
9	El personal ve para que la atención en farmacia sea rápida	5,10	1,997	20
	SEGURIDAD			
10	El personal observa que durante su atención en el consultorio se respete la privacidad del usuario	4,25	2,403	20
11	El personal se cerciora que se realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención	4,45	1,820	20

12	El personal brinda el tiempo necesario para disipar las dudas o contestar preguntas sobre el problema de salud del usuario	4,70	1,922	20
13	El actuar del personal de salud inspira mucha confianza	4,45	2,373	20
	EMPATÍA			
14	Se recibe un trato amable, de respeto y paciencia	4,85	2,412	20
15	Siempre muestran interés en solucionar los problemas de salud del usuario	4,85	1,981	20
16	Procuran que comprendamos la explicación del médico sobre el problema de salud o resultado de la atención	4,85	1,981	20
17	Procuran que comprendamos la explicación que el médico le brinda sobre el tratamiento a seguir: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos	4,70	2,080	20
18	Procuran que comprendamos la explicación que el médico le brinda sobre los procedimientos o análisis que le realizarán a uno	4,45	2,064	20
	TANGIBILIDAD			
19	Se preocupan para que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes.	4,65	2,110	20
20	Se preocupan para que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes	4,60	2,037	20
21	Se preocupan para que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención	4,35	2,033	20
22	Se preocupan para que los consultorios y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos	4,55	2,282	20

Estadísticas de elemento de resumen Medias de elemento

	Media	Mínimo	Máximo	Rango	Máximo / Mínimo	Varianza	N de elementos
A nivel General	4,627	4,050	5,100	1,050	1,259	,059	22
	4,580	4,050	4,950	,900	1,222	,112	5
Medias de elemento	4,800	4,500	5,100	,600	1,133	,062	4
Medias de elemento	4,462	4,250	4,700	,450	1,106	,034	4
Medias de elemento	4,740	4,450	4,850	,400	1,090	,031	5
Medias de elemento	4,538	4,350	4,650	,300	1,069	,017	4

Estadísticas de total de elemento

	Servqual		Fiabilidad		Responsabilidad		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	CT*	AC*	CT	AC	CT	AC	CT	AC	CT	AC	CT	AC
1	,688	,985	,757	,927								
2	,782	,984	,873	,904								
3	,732	,985	,823	,912								
4	,829	,984	,811	,915								
5	,914	,983	,827	,912								
6	,695	,985			,729	,915						
7	,872	,984			,854	,872						
8	,878	,984			,768	,900						

9	,814	,984			,871	,863						
10	,867	,984					,920	,957				
11	,962	,983					,901	,963				
12	,963	,983					,959	,946				
13	,904	,983					,926	,954				
14	,867	,984							,870	,953		
15	,854	,984							,866	,951		
16	,913	,983							,948	,938		
17	,912	,983							,872	,950		
18	,935	,983							,877	,949		
19	,896	,984									,896	,944
20	,882	,984									,874	,950
21	,885	,984									,919	,937
22	,893	,984									,899	,944

CT* = Correlación total de elementos corregida

AC* = Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido

Estadísticas de escala

	Media	Varianza	Desviación estándar	N de elementos
Servqual	101,80	1635,958	40,447	22
Fiabilidad	22,90	98,095	9,904	5
Responsabilidad	19,20	47,011	6,856	4
Seguridad	17,85	66,766	8,171	4
Empatía	23,70	95,274	9,761	5
Tangibilidad	18,15	63,608	7,975	4

Coefficiente de correlación intraclase

		Correlación intraclase ^b	95% de intervalo de confianza		Prueba F con valor verdadero 0			
			Límite inferior	Límite superior	Valor	df1	df2	Sig
Servqual	Medidas promedio	,985 ^c	,973	,993	64,623	19	399	,000
Fiabilidad	Medidas promedio	,930 ^c	,866	,969	14,249	19	76	,000
Responsabilidad	Medidas promedio	,914 ^c	,829	,962	11,590	19	57	,000
Seguridad	Medidas promedio	,966 ^c	,932	,985	29,084	19	57	,000
Empatía	Medidas promedio	,958 ^c	,920	,981	23,834	19	76	,000
Tangibilidad	Medidas promedio	,957 ^c	,916	,981	23,414	19	57	,000

ANEXO 8
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO
BASE DE DATOS DEL ESTUDIO SPSS.V22+PC.

TITLE: "Calidad del servicio y satisfacción de usuarios en la dispensación de productos farmacéuticos del Hospital Virú

DATA LIST: V1 1 V2 2 V3 3 V4 4 V5 5 V6 6 V7 7.

VARIABLE LABEL:

/V1 'Calidad del Servicio'

/V2 'Satisfacción General'

/V3 'Fiabilidad'

/V4 'Capacidad De Respuesta O Responsabilidad'

/V5 'Seguridad'

/V6 'Empatía'

/V7 'Tangibilidad'.

VALUE LABEL

/V1 1 'Mala' 2 'Regular' 3 'Buena'

/V2 1 'No Satisfecho/A' 2 Poco Satisfecho/a 3 'Satisfecho/A'

/V3 1 'No Satisfecho/A' 2 Poco Satisfecho/a 3 'Satisfecho/A'

/V4 1 'No Satisfecho/A' 2 Poco Satisfecho/a 3 'Satisfecho/A'

/V5 1 'No Satisfecho/A' 2 Poco Satisfecho/a 3 'Satisfecho/A'

/V6 1 'No Satisfecho/A' 2 Poco Satisfecho/a 3 'Satisfecho/A'

/V7 1 'No Satisfecho/A' 2 Poco Satisfecho/a 3 'Satisfecho/A'

BEGIN DATA

Nº	V1	V2	V3	V4	V5	V6	V7
1	3	2	2	2	3	1	1
2	3	2	3	3	3	1	1
3	2	1	2	1	1	1	1
4	3	3	3	3	3	3	3
5	2	2	2	2	2	3	2
6	3	3	3	3	3	3	3
7	2	2	2	2	2	2	2
8	3	3	3	3	3	3	3
9	2	2	2	2	2	2	2

10	2	2	2	2	2	2	2
11	3	3	3	3	3	3	3
12	2	2	2	2	3	2	2
13	2	2	2	2	2	2	2
14	2	2	2	2	2	2	2
15	2	2	2	2	2	2	2
16	3	3	3	2	2	3	3
17	3	3	3	3	3	2	3
18	3	3	3	2	3	3	3
19	3	3	2	2	2	3	2
20	3	3	2	3	3	3	3
21	3	3	2	3	3	3	3
22	2	2	2	2	2	2	2
23	2	2	2	2	2	2	2
24	2	2	2	2	2	2	2
25	3	3	3	3	3	2	3
26	3	3	3	3	2	3	3
27	3	3	3	2	2	3	3
28	3	3	3	2	3	3	3
29	3	3	3	3	3	3	3
30	2	2	2	2	2	3	2
31	2	2	2	2	2	2	2
32	2	3	2	2	2	2	2
33	2	2	2	2	2	2	2
34	3	3	3	3	3	3	2
35	3	3	3	3	3	3	3
36	2	2	2	2	2	2	2
37	2	2	2	2	2	2	2
38	3	3	3	3	3	3	3
39	3	3	3	3	3	3	3
40	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	2	2	2
42	2	2	2	2	2	2	2
43	2	2	2	2	2	2	2
44	2	2	2	2	2	2	2
45	2	2	2	2	2	2	2
46	2	2	2	2	2	2	2
47	2	2	2	2	2	2	2
48	2	2	2	2	2	2	2
49	2	2	2	2	2	2	2
50	2	2	2	2	2	2	2
51	2	2	2	2	2	2	2
52	3	3	3	3	3	3	3
53	2	2	2	2	2	2	2
54	2	2	2	2	2	2	2
55	3	2	2	2	3	3	2
56	3	3	3	3	3	3	3
57	2	2	2	2	2	2	2
58	3	3	3	3	2	3	3
59	2	2	2	2	2	2	2
60	2	2	2	2	2	2	2
61	2	2	2	2	2	2	2
62	2	2	2	2	2	2	2
63	2	2	2	2	2	2	2
64	2	2	2	2	2	2	2
65	2	3	3	3	3	2	2
66	2	1	1	1	1	2	2
67	3	2	2	2	2	2	3
68	3	2	2	1	2	2	2
69	2	1	2	1	1	1	1
70	3	3	3	3	3	3	3
71	3	3	3	2	3	3	3
72	1	2	1	1	2	2	2
73	3	2	3	3	2	1	1
74	3	3	3	3	3	3	3
75	2	2	2	1	2	2	2

76	2	2	3	2	2	2	3
77	3	3	3	3	3	3	3
78	2	2	3	2	2	3	2
79	3	2	1	1	1	2	2
80	1	2	2	3	3	1	1
81	3	1	2	1	2	1	1
82	3	2	2	3	2	1	1
83	3	3	3	3	3	3	2
84	2	2	2	2	3	1	1
85	2	3	2	2	3	3	3
86	3	3	3	2	3	3	3
87	2	2	2	2	2	2	2
88	3	3	3	3	3	3	3
89	3	3	3	2	3	3	3
90	3	3	3	3	3	3	3
91	3	3	3	3	3	3	3
92	3	3	3	2	3	3	3
93	2	2	2	2	1	2	2
94	2	2	2	2	2	2	2
95	2	2	2	2	2	2	2
96	2	2	2	2	2	2	2
97	2	2	2	2	2	2	2
98	3	3	3	3	3	3	3
99	2	2	2	2	2	2	2
100	1	2	1	1	2	2	2
101	3	3	3	3	3	3	3
102	2	2	2	2	2	2	2
103	2	2	2	2	2	1	2
104	2	2	2	2	2	2	2
105	2	2	2	2	2	2	2
106	3	3	3	3	3	3	3
107	2	2	2	2	2	2	2
108	3	3	3	3	3	3	3
109	3	2	2	2	2	2	2
110	3	2	1	2	3	3	2
111	2	2	1	3	3	2	3
112	2	2	2	3	3	2	1
113	1	2	1	2	2	2	2
114	2	2	2	1	2	3	3
115	2	1	1	1	1	1	1
116	2	2	2	2	2	2	2
117	2	2	2	2	2	2	2
118	2	2	2	2	2	2	2
119	3	2	2	2	2	2	2
120	3	2	2	2	2	2	2
121	2	2	2	2	2	2	2
122	3	3	3	3	3	3	3
123	3	3	3	3	3	2	3
124	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	3	3	3	3	3
126	3	3	3	3	3	3	3
127	3	3	3	3	3	3	3
128	3	2	1	3	2	3	2
129	3	2	3	3	3	1	1
130	2	3	2	2	3	3	2
131	3	3	3	3	3	3	3
132	3	3	3	3	3	3	3
133	3	2	1	2	3	3	3
134	3	2	1	2	1	3	3

END DATA. 134

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Estadístico	Gl	Sig.
Calidad del Servicio	,320	134	,000
Satisfacción General	,361	134	,000
Fiabilidad	,318	134	,000
Responsabilidad	,329	134	,000
Seguridad	,325	134	,000
Empatía	,291	134	,000
Tangibilidad	,307	134	,000

ANEXO 9

MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú.

Problema	Hipótesis	Objetivos	Metodología	Resultados	Conclusiones
¿Cuál es la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19 en el Hospital de Virú?	Existe relación significativa entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19 en el Hospital de Virú	<p>Objetivo General: Determinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>a) Establecer la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la fiabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020;</p> <p>b) Establecer la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la capacidad de respuesta o responsabilidad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020;</p> <p>c) Establecer la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la seguridad inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020;</p> <p>d) Establecer la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la empatía inherente a la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020;</p> <p>e) Establecer la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la tangibilidad inherente</p>	Se desarrolló una investigación descriptiva correlacional y diseño transversal involucrando a 134 usuarios, los mismos que aplicaron para los cuestionarios del PECASSUS (MINPS-Colombia) sobre la calidad percibida del servicio por el usuario y, el cuestionario multidimensional SERVQUAL (MINSAL, 2011), sobre la satisfacción del usuario con el servicio recibido.	Se encontró como resultado que la calidad del servicio fue percibida como Media (50,7%) y la satisfacción del usuario/a, así como las dimensiones de ésta, como la filiación, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, fueron percibidas mayoritariamente como Poco Satisfecho/a (59,7%, 56,0%, 58,2%, 54,5%, 51,5% y 54,5%, respectivamente) en tiempos de COVID-19.	Se concluye en que existe relación muy significativa ($p < 0,001$) entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos, con la satisfacción del usuario y las dimensiones de esta como la filiación, responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020.

		la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020.			
--	--	--	--	--	--