



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Atención al cliente y calidad de servicio en farmacia oncológica  
en un hospital policial de Lima, 2022**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Angeles Aguirre, Luisa Milagros Lisset (ORCID: 0000-001-7812-8387)

**ASESOR:**

Mg. Ruiz Barrera, Lázaro (ORCID: 0000-0002-3174-7321)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2022

## Dedicatoria

A **Dios**, quien me guía por el buen camino, y me da las fuerzas para seguir adelante y no desmayar en los problemas que se presentaban, enseñándome a encarar las adversidades.

A mis padres **Wagner y Marlene**, por su apoyo, consejos, comprensión, amor, ayuda en los momentos difíciles, y me han dado todo lo que soy como persona: mis valores, mis principios, mi carácter, mi empeño para conseguir mis objetivos.

A **Oskar Eduardo**, mi hermanito, por creer en mi capacidad, aunque hemos pasado momentos difíciles, siempre ha estado brindándome su cariño, comprensión, aliento, y poder llegar a ser un ejemplo para él.

*A **Luisa, Alipio y Manuel**, mis abuelos, que Dios los tenga en su gloria y ahora son ángeles en mi vida, y sé que se encuentran orgullosos de su nieta y desde donde están, siempre me bendicen.*

## **Agradecimiento**

A la **Universidad “Cesar Vallejo”** por haberme aceptado ser parte de ella para poder estudiar mis estudios superiores, así como también a los diferentes docentes que brindaron sus conocimientos y su apoyo para seguir adelante día a día.

Agradezco también a mi asesor de Tesis el **Maestro Lázaro Ruiz Barrera**, por haberme brindado la oportunidad de recurrir a su capacidad y conocimiento científico, así como también haberme tenido toda la paciencia para guiarme durante todo el desarrollo de mi tesis.

Mi agradecimiento también va dirigido al **Dr. Ricardo Paredes Salazar**- jefe del Servicio de Oncohematología, por haber aceptado que realice mi tesis en su prestigioso servicio.

## Índice de Contenidos

	Pág.
<b>Dedicatoria</b>	<b>i</b>
<b>Agradecimiento</b>	<b>iii</b>
<b>Índice de Contenidos</b>	<b>iv</b>
<b>Índice de Tablas</b>	<b>v</b>
<b>Resumen</b>	<b>vi</b>
<b>Abstrac</b>	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	<b>09</b>
<b>II. MARCO TEÓRICO</b>	<b>15</b>
<b>III. METODOLOGÍA</b>	<b>21</b>
<b>3.1 Tipo y diseño de investigación</b>	<b>21</b>
<b>3.2 Variables y operacionalización</b>	<b>22</b>
<b>3.3 Población, muestra y muestreo</b>	<b>25</b>
<b>3.3.1 Población</b>	<b>25</b>
<b>3.3.2 Muestra</b>	<b>25</b>
<b>3.3.3 Muestreo</b>	<b>25</b>
<b>3.4 Técnicas e Instrumentos de recolección de datos</b>	<b>26</b>
<b>IV. RESULTADOS</b>	<b>30</b>
<b>V. DISCUSIÓN</b>	<b>50</b>
<b>VI. CONCLUSIONES</b>	<b>56</b>
<b>VII. RECOMENDACIONES</b>	<b>57</b>
<b>REFERENCIAS</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS</b>	<b>65</b>

## Índice de tablas

	Pág.
<b>Tabla 1</b> Ficha Técnica del Instrumento de medición Atención al cliente	26
<b>Tabla 2</b> Ficha Técnica del Instrumento de medición Calidad de servicio	27
<b>Tabla 3</b> Validez de contenido a través de juicio de expertos	27
<b>Tabla 4</b> Estadística de la fiabilidad de la variable Atención al cliente	28
<b>Tabla 5</b> Estadística de la fiabilidad de la variable Calidad de servicio	28
<b>Tabla 6</b> Distribución frecuencia de la variable atención al cliente	30
<b>Tabla 7</b> Distribución frecuencia de la dimensión planta física	31
<b>Tabla 8</b> Distribución frecuencia de la dimensión personal de atención	32
<b>Tabla 9</b> Distribución frecuencia de la dimensión comodidad del servicio	33
<b>Tabla 10</b> Distribución frecuencia de la dimensión seguridad del servicio	34
<b>Tabla 11</b> Distribución frecuencia de la dimensión confiabilidad del servicio	35
<b>Tabla 12</b> Distribución frecuencia de la variable calidad de servicio	36
<b>Tabla 13</b> Distribución frecuencia de la dimensión aspectos tangibles	37
<b>Tabla 14</b> Distribución frecuencia de la dimensión fiabilidad	38
<b>Tabla 15</b> Distribución frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta	39
<b>Tabla 16</b> Distribución frecuencia de la dimensión seguridad	40
<b>Tabla 17</b> Distribución frecuencia de la dimensión empatía	41
<b>Tabla 18</b> Prueba de normalidad variable atención al cliente	42
<b>Tabla 19</b> Prueba de normalidad variable calidad de servicio	43
<b>Tabla 20</b> Correlación de las variables atención al cliente y calidad de servicio	44
<b>Tabla 21</b> Correlación de las variables atención al cliente y la dimensión fiabilidad	45
<b>Tabla 22</b> Correlación de las variables atención al cliente y la dimensión capacidad de respuesta	46
<b>Tabla 23</b> Correlación de las variables atención al cliente y la dimensión seguridad	47
<b>Tabla 24</b> Correlación de las variables atención al cliente y la dimensión empatía	48
<b>Tabla 25</b> Correlación de las variables atención al cliente y la dimensión aspectos tangibles	49

## Resumen

El presente estudio tiene como finalidad establecer la relación que existe entre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022. Para ello, se implementó una metodología tipo básica, con diseño no experimental de corte transversal, alcance correlacional y enfoque cuantitativa. El universo poblacional estuvo compuesta por 348 pacientes que acceden a la farmacia oncológica en los meses de marzo-abril 2022, extrayendo de este una muestra de 183 pacientes en total. Como técnica de estudio se aplicó la encuesta e instrumento 02 cuestionarios, uno por cada variable. Los resultados reflejaron que la variable atención al cliente está ubicada en el nivel medio según el 93,44% del total, seguido del 4,92% quienes estiman que se encuentra en un alto nivel. La variable calidad de servicio demostró que un 75,41% de los encuestados la percibe en el nivel medio, seguido del 22,95% quienes afirman que está en un nivel alto. Concluyendo que, existe relación positiva entre la atención al cliente y calidad de servicio, ya que el grado de correlación fue de 0,492. Los valores de Rho de Spearman establecen una correlación moderada. Además, la significancia que resultó en  $p=0,000$  siendo  $p<0,005$ . Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

**Palabras clave:** atención al cliente, calidad de servicio, farmacia oncológica.

## **Abstract**

The main objective of this research is to establish the relationship between customer service and the quality of service in the oncology pharmacy in a police hospital in Lima, 2022. For this, a basic type methodology was implemented, with a non-experimental cut-off design. transversal, correlational scope and quantitative orientation. The population was made up of 348 patients who access the oncology pharmacy in the months of March-April 2022, extracting from it a sample of 183 patients in total. As a study technique, the survey and instrument 02 questionnaires were applied, one for each variable. The results showed that the customer service variable is located at the medium level according to 93.44% of the total, followed by 4.92% who estimate that it is at a high level. The quality-of-service variable showed that 75.41% of those surveyed perceive it at a medium level, followed by 22.95% who affirm that it is at a high level. Concluding that there is a positive relationship between customer service and quality of service, since the degree of correlation was 0.492. Spearman's Rho values indicate that this is a moderate correlation. Regarding the significance that resulted in  $p=0.000$  being  $p<0.005$ . Therefore, the null hypothesis is rejected and the alternate hypothesis is accepted.

**Keywords:** customer service, quality of service, oncology pharmacy.

## I. INTRODUCCIÓN

La industria farmacéutica tiene un rol relevante en el sistema de salud mundial; está formada por grandes organizaciones gubernamentales o individuos dedicados a la investigación, innovación, desarrollo y entrega de medicinas para la salud humana y animal a los consumidores (Márquez, 2019).

Del mismo modo De la Fuente (2017) expreso que actualmente, inmersos en el debate sobre el desarrollo del modelo de farmacia, se debe tener en cuenta la relevancia de la diferenciación y el posicionamiento como un factor importante para la industria farmacéutica. Esta nueva demanda se debe en gran medida al incremento de la competencia de manera física como virtual en los últimos años.

Por ello, las oficinas de farmacia se ven obligadas a alejarse del modelo tradicional de dispensación hacia una farmacia orientada al cliente/paciente, donde la venta y la dispensación se complementan con información y asesoramiento de especialistas; asimismo, el ofrecimiento del mayor número de servicios con un valor añadido basado en sobre los requisitos del cliente.

Para Becerra y Piña (2017) en el mercado farmacéutico, la satisfacción del cliente es más preocupante, ya que no solo se trata de la satisfacción con el producto adquirido, sino también del proceso en la que se recupera el individuo. Otros aspectos de lo que actualmente se está analizando, entre los que destacan: seguridad, comodidad, eficacia, efectos secundarios, coste, etc., es decir, si el cliente que asiste a una farmacia no recibe una atención adecuada este quedará insatisfecho. Asimismo, la atención al cliente es considerada un factor relevante que brindan como servicio las organizaciones cuyo fin es satisfacer las necesidades y perspectivas, puesto que crear una mejor productividad y colocarlas en una mejor posición que otras organizaciones ya que aumenta su competitividad (Malpartida et al., 2021).

Por otro lado, Montalvo et al. (2020) menciona que la atención médica con completos estándares de calidad se caracteriza por una excelente capacidad profesional y una utilización efectiva de los recursos, garantiza un riesgo mínimo

en el individuo, y resultados favorables garantizados para su salud. Además, es importante comprender lo que es un paciente oncológico, actualmente, el cáncer se considera un problema de salud y su incidencia va en incremento a nivel mundial, y se espera que las cifras globales alcancen los 21,4 millones de casos nuevos y los 13,2 millones de casos nuevos para 2030, con 100.000 muertes cada año. El contexto aumento social concibe el cáncer como una enfermedad con potentes efectos psicológicos, tanto por la propia enfermedad como por las consecuencias físicas y emocionales que provoca. Así, la satisfacción de estos pacientes puede estar mediada en mayor medida por la ansiedad, el miedo y la incertidumbre que generan estos procesos, e influyen claramente en la experiencia (Chávez et al, 2019).

Desde la perspectiva de Rivera y Changllo (2021) para el control de esta enfermedad, el objetivo es reducir la morbilidad y la mortalidad, para mejorar con ello la calidad de vida de los usuarios, así como su terapéutica y prevención sobre salud en poblaciones específicas a través de la implementación sistemática de intervenciones para la prevención, detección temprana y diagnóstico (basado en evidencia científica). Es así que, es relevante en las organizaciones, valorar la satisfacción y atención que reciben los usuarios. Para los usuarios, la calidad presenta muchos factores; sin embargo, lo importante parece ser la interacción con los trabajadores de la salud, también está relacionado con otros aspectos como: tiempos de espera, calidad de trato, privacidad durante la atención, la capacidad de acceder al servicio, así como obtener el servicio esperado. La falta de estos elementos disminuye la calidad de satisfacción de los pacientes (Gerónimo Carrillo et al., 2017).

En el ámbito internacional, Pérez et al. (2018) expresan que certificar el derecho a la salud de calidad es una obligación para disminuir la pobreza y a desigualdad en Colombia. Sin embargo, se ha intentado de muchas formas optimizar la calidad del servicio de salud, el Ministerio de Seguridad Social, por medio de la ley No. 100, formó el Sistema General de Salud y Seguridad Social (SGSSS) como una red de participación pública y privada, ofreciendo servicios de calidad conforme a normativas de equidad, universalidad, integridad y libre

elección, pero pese a la evolución el sistema se sigue considerando ineficiente y difícil y la prestación de atención médica sigue siendo de baja calidad.

Además, Malpartida et al. (2021) mencionó el estudio de Navarrete (2013) un estudio bibliométrico, de la calidad de la atención en salud en el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social), donde, claramente, el impacto real en la calidad en los servicios de salud aún no se ha realizado. Se espera que, en un futuro próximo, los estudios asociados con la calidad del servicio ocupan un lugar destacado en los procesos organizacionales y los gestores decidan sobre bases confiables, lo que redundará en un mejor servicio en sí mismo para los beneficiarios y la organización.

Del mismo modo, Vilanova (2021) mencionó que las farmacias comunitarias son vitales para ayudar a los pacientes con cáncer. No obstante, para poder hacer esto, es fundamental la formación de los farmacéuticos para poder dar un consejo adecuado a estos pacientes. La formación les ayudará a aprender más sobre el cáncer, su patología y los efectos secundarios de la enfermedad. Asimismo, Cornejo (2021) indicó que, en Europa, España, el usuario de oncología, a lo largo de su tratamiento, sale de la farmacia, conociendo los datos del farmacéutico que estará a su cargo. Puesto que, desde el primer momento, que es diagnosticado con esta patología es puesto a disposición de la Farmacia de Oncología -Hematología de un centro hospitalario e inicia el proceso de la atención individualizada. El químico farmacéutico, en conjunto con el equipo multidisciplinario, dan inicio a la elección, registro y vigilancia de los fármacos que utilizara en su tratamiento el paciente.

En el entorno nacional, siendo el caso del servicio de enfermería del nosocomio Cayetano Heredia, los servicios que se brindan a pacientes, se ven perjudicados por diversos aspectos, como la demora en el recojo, largos tiempos de espera, largas colas, ausencia de reportes de consultas externas y falta de orientación a tiempo de los pacientes, falta de trabajo en equipo para abordar los problemas de los usuarios, falta de consenso en el tratamiento del paciente y un entorno no adecuado para la atención de todos los asegurados, lo cual genera

como consecuencia poca satisfacción de los usuarios, de manera que tal que su percepción es que el centro de salud no brinda un buen servicio de calidad (Chuquicusma et al., 2020).

En el Perú, se presentan diversos tipos de organizaciones de salud (puestos médicos, centros médicos, hospitales e instituciones especializadas) que realizan cuidados preventivos y curativos, a ciudadanos, por lo que deben prestar servicios que satisfagan sus expectativas. La atención médica calificada se caracteriza por una competencia profesional sobresaliente, una utilización efectiva de los recursos, asegurando un riesgo mínimo para los pacientes (Montalvo et al., 2020).

En los últimos años, ha habido un cambio en la atención de los farmacéuticos para pacientes con cáncer, pasando de especialistas centrados en dispensar a un modelo que tenga como centro los requerimientos de los usuarios con cáncer. El trabajo desarrollado por Castillo-Saavedra et al. (2019) realizó una comparación entre dos hospitales de la provincia de Santa en Perú; a nivel global los pacientes que asistieron al hospital la Caleta argumentaron un nivel alto, a diferencia de los que asistieron al centro hospitalario de nivel II-2, que percibieron un nivel medio de atención. Referente a los factores internos que generan estas percepciones, los más importantes se encuentran asociados al ámbito personal, que conllevan a un clima laboral inadecuado. De la misma manera, entre los factores externos, se percibe que el sistema de abastecimiento, es ineficiente y ello estaría asociado con retrasos en las compras corporativas de medicinas.

De acuerdo con todo lo descrito, resulta evidente que a nivel general la atención al cliente que ofrecen las farmacias, no es el más adecuado, ya que en muchas ocasiones no dan un trato cordial o empático, en muchos casos no cuentan con los medicamentos requeridos, o tienen costos muy elevados. Del mismo modo, existen casos en los que los usuarios acuden a la farmacia en busca de orientación acerca de los medicamentos o tratamiento que deben seguir y sus requerimientos no son atendidos, lo que genera insatisfacción en el usuario. Especialmente los pacientes oncológicos requieren de una atención

personalizada, ya que por su padecimiento ya están en una situación estresante tanto física como emocionalmente, por lo que es fundamental que reciban una atención adecuada, empática y satisfactoria.

Por lo tanto, se plantea en la investigación, el siguiente problema general ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?; los problemas específicos serán: (a) ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y la fiabilidad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?, (b) ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y la capacidad de respuesta en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?, (c) ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y la seguridad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?, (d) ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y la empatía en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?, (e) ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y los aspectos tangibles en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?.

La justificación teórica del estudio ya que parte de los conocimientos y antecedentes que ya existen con respecto a las variables expuestas, para comprender de la mejor forma la problemática, además de tener la oportunidad de ampliar y aportar nuevos constructos que sirvan de base a futuras investigaciones.

La justificación metodológica del estudio ya que por medio de la aplicación del procesamiento científicos se podrán obtener los datos necesarios, que posteriormente serán cuantificados y permitirán emitir las conclusiones y recomendaciones pertinentes.

La justificación práctica del estudio ya que una vez que se obtengan los resultados del estudio, los mismos permitirán conocer las fortalezas y debilidades, así como también buscar estrategias que optimicen la atención al cliente en farmacias oncológicas y a su vez incremente la perspectiva de calidad que tienen los pacientes de un hospital policial de Lima.

La justificación social, puesto que una mala atención al cliente trae como consecuencia una población insatisfecha, conllevando una afectación, en la calidad de vida, por ende, con este estudio, se busca la mejora en la atención al cliente en farmacias oncológicas, para que de este modo los pacientes perciban un trato adecuado y personalizado y así mejorar su nivel de satisfacción.

En tal sentido, frente a la problemática existente, el objetivo general del estudio de investigación será: Establecer la relación que existe entre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.; los objetivos específicos serán: (a) Determinar la relación que existe entre la atención al cliente y la fiabilidad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022; (b) Especificar la relación que existe entre la atención al cliente y la capacidad de respuesta en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022; (c) Establecer la relación que existe entre la atención al cliente la seguridad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022; (d) Determinar la relación que existe entre la atención al cliente y la empatía en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022 y (e) Especificar la relación que existe entre la atención al cliente y los aspectos tangibles en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?.

Así, esta investigación, tendrá como hipótesis general: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.; y como hipótesis específicas: (a) Existe relación significativa entre la atención al cliente y la fiabilidad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022; (b) Existe relación significativa entre la atención al cliente y la capacidad de respuesta en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022; (c) Existe relación significativa entre la atención al cliente y la seguridad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022; (d) Existe relación significativa entre la atención al cliente y la empatía en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022; (e) Existe relación significativa entre la atención al cliente y los aspectos tangibles en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO

En cuanto, a los trabajos de nivel internacional podemos mencionar a, Escobar et al. (2021), quien, en su artículo relacionado a la Industria Farmacéutica, tuvo como finalidad el de determinar aquellos problemas que se pueden presentar en el rubro farmacéutico. Dentro de las herramientas que aplicaron en el estudio, además del checklist, menciona a dos diagramas como herramientas visuales y de gráfico: Pareto e Ishikawa respectivamente; adicionalmente se aplicó una metodología cuantitativa, de tipo estudio de casos. Los resultados evidenciaron que, los usuarios tienen un descontento respecto al servicio obtenido por la falta de promociones, elevado costo de algunos productos. En conclusión, al ejecutar las herramientas relacionadas a calidad; las mismas que facilitan hallar incidencias y que permiten, mediante su uso, generar una mejora continua, conllevando a una mayor fidelización, siendo el caso de las farmacias.

Elizar, Indrawati, y Rahmat (2020), quienes en su artículo tuvieron como finalidad determinar el efecto de calidad del servicio sobre la fidelización que perciben los usuarios durante su atención, teniendo como variable interviniente la satisfacción y confianza del cliente en los servicios de un policlínico pediátrico del Hospital Privado H. La metodología fue de enfoque cuantitativo y nivel explicativo. El universo poblacional consta de 109 pacientes del policlínico pediátrico y la muestra es la totalidad de pacientes. Asimismo, se utilizó como instrumento de recogida de datos un cuestionario que consta 7 ítems en la valoración escala ordinal tipo Likert. Estos resultados cumplen los criterios de ajuste en los que el valor de la calidad del servicio satisface al usuario. Se concluyó que la confianza del cliente tiene efecto en la eficacia del servicio en la lealtad, mientras la complacencia del cliente no puede servir como mediador ya que alrededor del 70% de los pacientes en el policlínico pediátrico son miembros del Seguro.

Pilco y Fernández (2020) en su investigación realizada en un centro hospitalario nivel III, su objetivo fue establecer los factores, teniendo como referencia tanto la percepción y expectativa de los usuarios, en la calidad de los

servicios. La metodología fue cuantitativa, partiendo de un nivel exploratorio descriptivo. El universo poblacional estuvo representado por 1800 pacientes y la muestra de 317 participantes. Además, para recolectar datos se utilizó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario consta 22 ítems. Dentro de los resultados, destacó, que el bienestar de los asegurados afín en la atención en salud, por la buena percepción que tiene sobre los trabajadores del centro de salud. Se concluyó que el factor más importante es el conocimiento del trabajador porque un 76,45% indicaron estar satisfecho, además el 56,7% indican que la calidad del servicio es una prioridad.

Picón (2019) en su tesis cuya finalidad fue establecer el nivel de calidad en la atención y la relación sobre la satisfacción del paciente de un centro hospitalario de especialidades de Guayaquil- Ecuador. La metodología tuvo un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y diseño no experimental. El universo poblacional estuvo conformado de 16,883 egresos hospitalarios de pacientes y la muestra se tomó de 376 pacientes. Asimismo, para recolectar datos se utilizó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario consta de 19 ítems en escala de Likert. En los resultados se apreció que casi el 50% de los atendidos muy satisfecho, una cifra muy similar (48.1%) satisfecho esto indica, que en su mayoría recomendaría el nosocomio. Concluyendo que, para percibir una calidad de atención, existen factores que faltan favorablemente en los trabajadores en la entrega de un servicio idóneo, el clima laboral, el respaldo, la autonomía a los colaboradores, la familiaridad y capacitación.

Prakash, Srivastava (2018) en su artículo tuvo como objetivo identificar los antecedentes y los resultados de la calidad del servicio interno (ISQ) en un entorno de atención médica. La metodología fue enfoque cualitativo, nivel descriptivo. El universo poblacional estuvo conformado por todo el personal y pacientes de la clínica y la muestra se tomó de 238 pacientes. Asimismo, para la obtención de datos según muestra de estudio, para recolectar datos se utilizó la encuesta y el instrumento fue el cuestionario consta 37 ítems escala ordinal tipo Likert. Dentro de los resultados, evidenció que ISQ afecta el bienestar del cliente interno, a su vez, la calidad de la prestación del servicio. Se concluyó que la

heterogeneidad en las necesidades de los pacientes, la atención coordinada y el apoyo organizacional juegan un papel crucial en la determinación del ISQ, lo que a su vez influye en el nivel de atención centrada en el paciente.

En cuanto a los trabajos previos nacionales, Carhuancho, Nolazco, Guerrero y Silva (2021) en su artículo, cuyo propósito fue establecer la calidad de servicio en la consulta externa de 02 centros hospitalarios de nivel III de Lima-Perú. Cuya, metodología llevó un enfoque cuantitativo, nivel descriptivo y método deductivo. El universo poblacional se formó por 5,037 pacientes y la muestra se tomó de 418 pacientes. Además, para la obtención de datos según muestra de estudio, utilizando el instrumento, un cuestionario de 22 ítems escala ordinal tipo Likert. Cuyos resultados obtenidos indican que no se muestra calidad de servicio en la consulta externa en los establecimientos de salud analizados, con 0,2 % de los usuarios están satisfechos. Se concluyó que, existen diferencias que son consecuencia de la inversión en dispositivos médicos y construcción, así como la poca capacitación al personal asistencial.

Montalvo et al. (2020) en su artículo presentó: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología de un complejo hospitalario de nivel III de atención, en Puerto Maldonado-Perú. La metodología usó un enfoque cuantitativo, diseño no experimental y el nivel correlacional. El universo poblacional fue de 250 pacientes y la muestra estuvo conformada por 152 usuarios. Asimismo, para la obtención de datos según muestra de estudio, empleando como instrumento de recogida de datos un cuestionario con 26 ítems escala ordinal tipo Likert. En los resultados obtenidos muestra que (65,1%) de personas perciben la calidad de servicio como regular, un (45,4%) están parcialmente satisfechos. Se concluyó que existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el área de traumatología de dicho nosocomio.

Paripancca (2019), ejecutó su investigación, siendo la determinación de la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes de un centro hospitalario público privada. La metodología llevó enfoque cuantitativa y tipo

básica. La población estuvo representada por 261 pacientes y la muestra fue de manera censal no probabilístico. Además, para la obtención de datos según muestra de estudio, empleando como instrumento de recogida de datos un cuestionario con 20 ítems escala ordinal tipo Likert. En los resultados, mostraron que más del 90% de pacientes distinguen en la prestación del servicio, un grado medio, y el 10% diferencian un bajo nivel en la prestación de servicio, esto nos refleja que si existe una concordancia en la prestación de atención y la satisfacción de los pacientes del centro hospitalario. Cuya conclusión, que existe relación entre las 2 variables mencionadas; y se necesita aumentar la calidad con el fin de conservar e incluso acrecentar la satisfacción de los clientes.

Ruiz (2017), realizó una investigación, cuyo objetivo fue conocer la relación que existe sobre grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario en un centro hospitalario de nivel II de atención en Tarapoto-Perú. Su metodología, fué un enfoque cuantitativo y diseño no experimental. El universo poblacional, fue de 48,988 usuarios externos y la muestra se tomó de 377 usuarios. Asimismo, para la obtención de datos según muestra de estudio, empleando como instrumento de recogida de datos un cuestionario con 16 ítems escala ordinal tipo Likert. Indicaron los resultados para la eficacia en la atención tuvo un (67%) el cual indicaron que es regular, mientras que un (33%) afirmaron que es bueno. Se concluyó que, un 70% de pacientes con un nivel de satisfacción inferior, así como 24% se hallan medianamente satisfechos, en el grado de calidad de un nosocomio de nivel II de atención en Tarapoto.

Messarina (2016) en su artículo, consistió en determinar la influencia de la calidad de la atención que brinda el profesional de la salud en la satisfacción del usuario que concurre al servicio de Resonancia magnética de un complejo hospitalario en Trujillo-Perú. La metodología llevo un enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo con diseño no experimental. Cuya población estaba representada de 535 pacientes, la muestra consto de 224 participantes. Además, para la obtención de datos según muestra de estudio, empleando como instrumento de recogida de datos un cuestionario con 20 ítems escala ordinal

tipo Likert. Como resultado se puede mencionar la existencia un nivel de relación entre el agrado del paciente que asiste al servicio del nosocomio, con la dimensión de fiabilidad. Concluyendo, la influencia en la eficacia de prestación que otorga el experto en salud con el agrado del usuario, confirmado con el valor de correlación de 0.878, mostrando que existe entre las variables del estudio una alta relación.

En cuanto a los fundamentos teóricos, sobre la variable Atención al cliente, Del Carmen (2019) afirmó que la atención de calidad requiere de un esfuerzo articulado de los principales involucrados de salud, mejorar los métodos de atención, mejorar el aspecto ético de su ejercicio, así como impulsar la intervención del residente en la reproducción en el sistema de salud de alta calidad. Además, Malpartida et al. (2021) la atención al cliente es uno de los servicios que ejecutan las organizaciones con el fin de poder atender sus necesidades y perspectivas; ello conlleva a un excelente desempeño y los ubica en una mejor situación frente a otras entidades.

Por su parte, Torres (2019) indica que el servicio al cliente representa una de las herramientas más relevantes para obtener que el cliente adquiera un servicio en específico, se le entiende como un grupo de asistencias que el usuario espera recibir del buen servicio.

La atención al cliente, Valenzuela et al. (2019) mostró que es una estrategia de la organización de ofrecer un valor añadido a los clientes, pacientes y/o usuarios, sobre la propuesta que ofrece la competencia y adquirir una mejor apreciación del servicio brindado. En este sentido la calidad en el servicio se entiende como la diferencia lo que quiere el cliente y lo que obtiene luego de recibir un servicio. Por un lado, cuando la organización cumple con las expectativas del usuario, se consolida la satisfacción (Silva- Treviño et al., 2021).

Respecto a la calidad de servicio, Montalvo (2020) indicó que la apreciación en la eficacia de la calidad de un servicio es, la relación entre la organización o institución que brinda el servicio a los pacientes, usuarios, clientes; por lo cual,

no se queda solo a la educación de los expertos en salud, sino en la manera que brindan sus servicios. Además, Almeida y Torres (2020) indicaron que la calidad en salud es una medida indiscutible para la prestación segura de servicios en un organismo sea pública o privada; así como también se convierte en una base de obtención y desarrollo necesario, enmarca la buena atención, seguridad, satisfacción y costo – efectividad del cuadro clínico analizado. Gerónimo (2017) La eficacia depende de muchos elementos, sin embargo, el más resaltante al parecer es su trato con los trabajadores sanitarios; estos elementos en el periodo de espera, buena atención, privacidad durante su cuidado, la facilidad de los servicios y de que logre el servicio que espera. La herramienta que permite realizar el cálculo de la calidad de servicio es Servqual que comprende 05 dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.

Así mismo, la satisfacción del paciente es percibida por un grupo de variables, como: salud, edad, sexo, cultura (socio- demográficas), calidad afectiva, destreza, tiempo en la espera (perfil del proveedor de salud). Puesto que hay una gran asociación entre las expectativas y la satisfacción de los usuarios, siendo de gran importancia. Por lo cual se define a la satisfacción del paciente como el acuerdo de sus expectativas versus la apreciación final del servicio aceptado en el plano sanitario. (Maidana et al., 2018).

La calidad de los servicios, se entiende como evaluación general que realiza el usuario, cliente, sobre la excelencia o supremacía de la institución u organización que brinda en sus productos y/o servicios ofrecidos. (Pincay-Morales y Parra-Ferrié, 2020).

De acuerdo con Pincay-Morales y Parra-Ferrié (2020), las dimensiones de calidad de servicio al cliente son 05: Confiabilidad: competencia al brindar un servicio y que satisfacer las perspectivas del usuario, cliente. Capacidad de respuesta: asistir de modo ligero y acertado las exigencias de los usuarios. Seguridad: confiabilidad del servicio, con el conocimiento y atención que se brinda. Empatía: comprender la necesidad del usuario brindando una atención individualizada. Aspectos tangibles: peculiaridades palpables del personal y la institución u organización.

### **III. METODOLOGÍA**

#### **3.1 Tipo y diseño de investigación**

##### **3.1. Tipo y diseño de investigación:**

La presente investigación es de tipo: básica, porque se buscó averiguar el entendimiento de las variables: atención al cliente y calidad de servicio. De Benito y Salinas (2016) expresaron que el estudio tipo básica es una metodología sistemática, pero maleable, focalizada en mejorar la destreza educativa por medio del análisis, diseño, desarrollo e implementación iterativos, contenido en los principios instituidos por CONCYTEC (Consejo Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación Tecnológica).

Por su parte, el diseño, del estudio es no experimental porque buscó comparar las variables en el contexto tal cual se presentan. Lechuga (2020), acotó que este tipo de diseño se ejecuta no manipulando las variables de estudio, y analizando el contexto en que se presentan. También, este estudio muestra corte transversal porque se realizó en un hospital policial en Lima en el año 2022, Cvetkovic (2021) quien define, que es la valoración de un intervalo de tiempo y espacio específico.

El nivel de este estudio de investigación, fue correlacional, pues se buscó medir el nivel de asociación que existe entre las variables atención al cliente y calidad de servicio. Díaz et al. (2016) acotaron que el nivel correlacional busca determinar si dos o más conceptos o propiedades se encuentran relacionados, así como el grado o magnitud de la asociación.

La investigación es de enfoque cuantitativo, puesto se realizó un procesamiento de datos que conllevo a un análisis tipo estadístico, para disentir las hipótesis de la presente tesis. Sánchez (2019) acotó que este enfoque tiene como función principal medir de una forma exacta las características, propiedades, dimensiones o componentes descubiertos en los estudios.

### 3.2. Variables y Operacionalización:

#### V1: Atención al cliente

Definición conceptual, Malpartida et al. (2021) la atención al cliente es un aspecto de establecer de las organizaciones con el fin de poder atender sus necesidades y perspectiva, lo que conlleva un excelente desempeño y los ubica en una mejor situación frente a otras entidades.

Definición operacional, Definición operacional: la variable atención al cliente se dimensiona en: planta física, personal de atención, comodidad del servicio, seguridad de servicio y confiabilidad del servicio. Estas se medirán en escala ordinal tipo Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.

Siendo los indicadores:

---

#### Dimensión: Planta Física

- 01 La farmacia de oncología tiene una planta física adecuada para brindar la atención farmacéutica.
- 02 La farmacia de oncología cuenta con tecnologías y equipos apropiados para la Atención.
- 03 La farmacia de oncología cuenta con la infraestructura suficiente para la atención de la población de un hospital policial.

#### Dimensión: Personal de Atención

- 04 La cantidad de personal de atención en la farmacia de oncología es el apropiado.
- 05 El personal de atención de la farmacia de oncología tiene preferencias sobre algunos Pacientes.
- 06 La atención en la farmacia de oncología es efectiva.
- 07 La atención brindada por el personal profesional es eficiente.

#### Dimensión: Comodidad del Servicio

- 08 El horario de atención en la farmacia de oncología es suficiente y apropiado.
- 09 La sala de espera de la farmacia de oncología es cómoda.
- 10 La climatización de la farmacia de oncología es confortable
- 11 La iluminación de la farmacia de oncología es adecuada
- 12 La higiene en la farmacia de oncología es correcta

#### Dimensión: Seguridad del Servicio

- 13 El servicio de la farmacia de oncología cuenta con medidas de seguridad adecuadas.

#### Dimensión: Confiabilidad del Servicio

- 14 El personal de la farmacia de oncología atiende oportunamente y con educación a los usuarios y/o pacientes derechohabientes
- 15 El jefe de la farmacia de oncología supervisa adecuadamente la atención de los usuarios

---

Escala de medición: Nominal

## **V2: Calidad de servicio**

Definición conceptual, esta variable, se entiende como evaluación general que realiza el usuario, cliente, sobre la excelencia o supremacía de la institución u organización que brinda en sus productos y/o servicios ofrecidos. (Pincay-Morales y Parra-Ferrié, 2020).

Definición operacional, la calidad de servicio se medirá por medio del instrumento Servqual y Servqhosp que es una herramienta que calcula la calidad de servicio bajo 05 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Estas se medirán en escala ordinal tipo Likert: (1) Mucho peor de lo que esperaba (2) Peor de lo que esperaba, (3) Igual de lo que esperaba, (4) Mejor de lo que esperaba, (5) Mucho mejor de lo que esperaba, una herramienta que calcula la calidad de servicio bajo cinco dimensiones:

- Aspectos tangibles: Su conceptualización más general es “lo que se puede tocar”. Los aspectos tangibles van de la mano con la infraestructura y los equipos materiales que pueda tener el área de atención.

- Fiabilidad: Busca que el servicio prestado sea eficiente, creando una habilidad para darse cuenta de situaciones inoportunas y buscar soluciones próximas a las desventajas de la empresa. La fiabilidad se da en los resultados que muestran para con los consumidores, en este caso, pacientes, logrando la satisfacción de los mismos.

- Capacidad de respuesta: Ofrece a los clientes servicios ofertados en un tiempo conveniente y razonable; lo que quiere decir que se ofrece una atención rápida, ya que la mayoría de clientes muestran ser impacientes y les gusta tener una atención de forma inmediata, como opción para mejorar este factor podría ser automatizando algunos procesos o dejando una persona técnica y/o profesional que este siempre este a cargo de dar un servicio eficiente.

- Seguridad: Ofrece garantía en un servicio, en otras palabras, el profesional brinda y transmite confianza. Es totalmente necesario ser amable y ejecutar las actividades mostrando ética, para que esta seguridad sea válida para los clientes, así como también se relaciona con la imagen que representa el

personal de atención, siendo educado y con valores y así generar tranquilidad y un menor porcentaje de riesgos.

- Empatía: Uno de los factores más importantes ya que los seres humanos por naturaleza están influenciados por las emociones y sentimientos, ya sean positivas o negativas; en este caso importante que los individuos que ofrecen el servicio de atención sean comprensivas, comunicativas y solidarias, enfatizando actitudes positivas con los infantes y personas de tercera edad. Mostrar inteligencia y estabilidad emocional es un factor clave para mejorar la empatía con los usuarios.

Siendo los indicadores:

---

**Dimensión: Aspectos Tangibles**

- 01 Los equipos tecnológicos son los adecuados para la atención en la farmacia de oncología
- 02 La vestimenta del personal de la farmacia de oncología es la correcta
- 03 Las señalizaciones para orientarse dentro del hospital para llegar a la farmacia de oncología están visibles

**Dimensión: Fiabilidad**

- 04 Si el personal de la farmacia de oncología tiene interés por cumplir lo que dice que va a hacer
- 05 El estado en el que está la farmacia de oncología (apariencia, comodidad).
- 06 La información que los químicos farmacéuticos de la farmacia de oncología proporcionan es fiable
- 07 El tiempo de espera para ser atendido en la farmacia de oncología es el adecuado
- 08 La facilidad para llegar a la farmacia de oncología
- 09 El interés del personal de la farmacia de oncología por solucionar los problemas de los pacientes

**Dimensión: Capacidad de Respuesta**

- 10 La puntualidad de la atención de la farmacia de oncología.
- 11 La rapidez con que se consigue lo que se necesita en la farmacia de oncología.
- 12 La disposición del personal en la farmacia de oncología para ayudarlo cuando lo necesita.

**Dimensión: Seguridad**

- 13 La confianza que el personal de la farmacia de oncología transmite
- 14 La amabilidad del personal de la farmacia de oncología en su trato con el usuario y/o pacientes el adecuado
- 15 La preparación del personal de la farmacia de oncología para realizar su trabajo

**Dimensión: Empatía**

- 16 El trato personalizado que brinda el personal de la farmacia de oncología que se da a los pacientes
  - 17 La capacidad del personal de la farmacia de oncología para comprender las necesidades de los pacientes
  - 18 La información que brinda el personal de la farmacia de oncología a los familiares
  - 19 El interés del personal de la farmacia de oncología por los pacientes
- 

Escala de medición: Nominal

### 3.3. Población, muestra y muestreo

#### 3.3.1. Población:

Según Arias et al. (2016) indicaron, a la población de estudio como un conjunto de casos limitados y asequibles, con un conjunto de criterio establecidos. En la presente investigación, la población fue de 348 pacientes que accedieron a la farmacia oncológica en los meses de marzo-abril del 2022 de un hospital policial.

**Criterios de inclusión:** Personas que acudieron a la farmacia oncológica de un hospital policial, con edades que fluctuaron entre 18 y 70 años.

**Criterios de exclusión:** Personas quienes rechazaron o se abstuvieron de ejecutar el cuestionario.

#### 3.3.2. Muestra:

Por medio del cálculo se determinó que la muestra es 183 pacientes que accedieron a la farmacia oncológica en los meses de marzo-abril del 2022 de un hospital policial.

#### 3.3.3. Muestreo:

Por su parte, Gamboa (2017) aportó que la muestra es un subconjunto del universo poblacional el cual debe ser representativa de esta con el fin de tener resultados generales. En este caso se calculará la muestra con la siguiente formula probabilística.

$$n = \frac{NZ^2 p (1 - p)}{(N - 1) e^2 + Z^2 p (1 - p)}$$

N= Tamaño poblacional = 348

Z= Nivel de confianza =1.96

p= Proporción = 0.5

e= Error estándar = 0.05

La muestra que se determinó fue de 183 pacientes que acceden a la farmacia oncológica en los meses de marzo-abril del 2022 de un hospital policial.

### 3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos:

#### 3.4.1. Técnicas:

Hernández y Duarte (2018), mencionan sobre un procedimiento interrogativo, denominándolo, encuesta, que se utiliza sobre algún problema, para la identificación de opiniones y perspectivas de los usuarios, clientes, pacientes. En la presente investigación, se utilizó la encuesta a fin de obtener datos relacionados con las variables, dimensiones e indicadores de estudio.

#### 3.4.2. Instrumentos:

Hernández y Duarte (2018) señalan que el instrumento, es el cuestionario, siendo un documento, indicado con un conjunto de preguntas cerradas que deberán estar plasmadas de forma clara y relacionadas con el tema. En el presente estudio de investigación, se realizó un cuestionario, teniendo una escala ordinal tipo Likert para medir las variables de investigación.

#### Tabla 1

Ficha Técnica del Instrumento de medición Atención al cliente.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO	
Nombre del instrumento:	Atención al usuario en servicio de hospital
Autor:	Aradeisy Ibarra y Edwin Rua
Año:	2018
Tipo de Instrumento:	Cuestionario
Número de ítems:	15 total divididos en: Planta física (1-3), Personal de atención (4-7), Comodidad del servicio (8-12), Seguridad en servicio (13), Confiabilidad del servicio (14-16)
Técnica:	Encuesta
Tiempo de aplicación:	20 min
Escala:	Likert: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Totalmente de acuerdo

FUENTE: Cuadro de elaboración propia

**Tabla 2**

Ficha Técnica del Instrumento de medición Calidad de servicio.

FICHA TÉCNICA DEL INSTRUMENTO	
Nombre del instrumento:	Calidad de Servicio
Autor:	Servqual – Servqhosp
Año:	2022
Tipo de Instrumento:	Cuestionario
Número de ítems:	19 total divididos en: Aspectos tangibles (1-3), Fiabilidad (4-9), Capacidad de respuesta (10-12), Seguridad (13 - 15), Empatía (16-19)
Técnica:	Encuesta
Tiempo de aplicación:	20 min
Escala:	Likert: (1) Mucho peor de lo que esperaba, (2) Peor de lo que esperaba, (3) Igual de lo que esperaba, (4) Mejor de lo que esperaba, (5) Mucho mejor de lo que esperaba

FUENTE: Cuadro de elaboración propia

**3.4.3. Validez y confiabilidad**

Tal como señala, Villasís et al. (2018) manifiestan, sobre la definición de validez en investigación hace referencia a lo que es verdadero o lo más cercano. Generalmente discurre que los resultados de un estudio serán válidos cuando el estudio no presente errores. Para la validación, se realizó, juicio de expertos; donde especialistas en la temática del estudio brindarán sus apreciaciones objetivas respecto al instrumento.

**Tabla 3**

Validez de contenido a través de juicio de expertos

No	Nombre y Apellido	Especialidad	Pertinencia	Relevancia	Claridad	Juicio del experto
1	Henry Valenzuela Quevedo	Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.	Si	Si	Si	Aplica
2	Jonas Roberto Velasco Chong	Maestro en toxicología.	Si	Si	Si	Aplica
3	Anthony Gianpierre Bermejo Cabanillas	Maestro en Farmacia y Bioquímica mención: Farmacia Clínica	Si	Si	Si	Aplica

FUENTE: Cuadro de elaboración propia

Conforme con Castro et al. (2020) plantean que un instrumento para ser confiable, se necesita de un proceso de medición, empleando una técnica, del cual se obtiene un resultado que se encuentra entre 0 y 1. Conforme, a nuestro presente estudio, y según el tipo de variable ordinal en escala Likert, se determinó, la confiabilidad del instrumento por medio del estadístico Alfa de Cronbach.

#### **Tabla 4**

Estadística de la fiabilidad de la variable Atención al cliente

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,847	15

FUENTE: Cuadro de elaboración propia.

#### **Tabla 5**

Estadística de la fiabilidad de la variable Calidad de servicio

<b>Estadísticas de Fiabilidad</b>	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,889	19

FUENTE: Cuadro de elaboración propia.

En la tabla 04 sobre la Fiabilidad de la Variable Atención al Cliente y tabla 05 sobre la Fiabilidad de la Variable Calidad de servicio, se observó que el instrumento presenta un Alfa de Cronbach de 0.847 y 0.889 respectivamente; lo cual demostró un nivel excelente de confiabilidad.

### **3.5 Procedimientos**

A través de la encuesta, se recolectaron los datos y se procedió a plasmarlos en un Excel, en el cual se visualizó las variables: atención al cliente y calidad de servicio, asimismo sus dimensiones e indicadores por medio de una matriz

de datos. Fueron analizados, en un software estadísticos SPSS v. 26, de forma descriptiva e inferencial.

### **3.6 Método de análisis de datos**

Los datos de la investigación, fueron procesados a través del software estadístico SPSS v.26. Se cumplió, con 03 procesos dependientes: el primero, que fue por medio del estadístico Alfa de Cronbach, el análisis de la confiabilidad; después se realizó el análisis descriptivo de las dimensiones y variables de estudio, con las respectivas tablas (representaciones visuales). Y para finalizar, se llevó a cabo, el análisis inferencial, utilizando el Rho de Spearman, para contrastar la hipótesis; y permitiendo establecer la asociación entre dos variables: Atención al Cliente y Calidad de servicio.

### **3.7 Aspectos éticos**

La presente investigación, se realizó cumpliendo las normas APA, respetando los derechos del autor; colocando las referencias de cada cita redactada. Asimismo, se ejecutó respetando las identidades de los clientes encuestados, con ética y profesionalismo.

Asimismo, se incorporaron los principios éticos, como la beneficencia, con la finalidad de obtener beneficios al máximo y disminuir los riesgos de los pacientes y/o usuarios atendidos, no maleficencia, no causando daño a los pacientes y/o usuarios, respetando la vida y su integridad física, durante el presente estudio de investigación; la autonomía, respetando las disposiciones del paciente y/o usuarios, a través del consentimiento informado, autorizando ser parte de la presente investigación; y por último, pero no menos importante, justicia, que consiste en el respeto a la dignidad e igualdad de consideración.

#### IV. RESULTADOS

En el presente estudio de investigación, al recolectar los datos, con la ayuda de la encuesta, a 183 personas que acudieron a la farmacia de oncología de un hospital policial, se procedió a plasmarlos en una matriz de datos (Excel) en el cual se visualizó las variables: atención al cliente y calidad de servicio

##### 4.1 Análisis Descriptivo:

**Tabla 6**

Distribución frecuencia de la variable atención al cliente

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
BAJO	3	1,6	1,6	1,6
MEDIO	171	93,4	93,4	95,1
ALTO	9	4,9	4,9	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se visualiza, en la tabla 6, el 93,4% de los pacientes estimaron que la atención al cliente en farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se ubica en un nivel medio; ello indica que existen aspectos por mejorar en el proceso de la atención al cliente, mientras que el 4,9% indicó que está en un nivel alto; también, 1,6% de los integrantes de la muestra, indicaron que está en un nivel bajo.

**Tabla 7**

Distribución frecuencia de la dimensión planta física

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	5	2,7	2,7	2,7
MEDIO	88	48,1	48,1	50,8
ALTO	90	49,2	49,2	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se aprecia, en la tabla 7, el 49,2% de los pacientes estimaron que la planta física de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se ubica en un nivel alto (las instalaciones y ambiente son adecuadas para brindar un servicio de calidad); de los encuestados el 48,1% indicó un nivel medio; además, el 2,7% mostraron un nivel bajo sobre la dimensión planta física.

**Tabla 8**

Distribución frecuencia de la dimensión personal de atención

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	15	8,2	8,2	8,2
MEDIO	141	77,0	77,0	85,2
ALTO	27	14,8	14,8	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se nota, en la tabla 8, el 77,0% de los integrantes de la muestra estimaron que el personal de atención de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se ubica en un nivel medio (existen todavía mejoras en la atención del personal de salud); el 14,8% indicó que está en un nivel alto; mientras que, 8,2% de los pacientes revelaron que está en un nivel bajo.

**Tabla 9**

Distribución frecuencia de la dimensión comodidad del servicio

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	7	3,8	3,8	3,8
MEDIO	176	96,2	96,2	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se observa en la tabla 9, el 96,2% de los pacientes estimaron que la comodidad del servicio de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se ubica en un nivel medio (los pacientes se encuentran cómodos con el servicio, pero todavía existen aspectos para mejorar); mientras que el 3,8% mostró que está en un nivel bajo.

**Tabla 10**

Distribución frecuencia de la dimensión seguridad del servicio

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	6	3,3	3,3	3,3
MEDIO	170	92,9	92,9	96,2
ALTO	7	3,8	3,8	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se contempla, en la tabla 10, el 92,9% de los pacientes estimaron que la seguridad del servicio de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se ubica en un nivel medio; mientras que el 3,8% indicó que está en un nivel alto; asimismo, el 3,3% de los encuestados indicaron que está en un nivel bajo.

**Tabla 11**

Distribución frecuencia de la dimensión confiabilidad del servicio

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	4	2,2	2,2	2,2
MEDIO	121	66,1	66,1	68,3
ALTO	58	31,7	31,7	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se visualiza, en la tabla 11, el 66,1% de los pacientes estimaron que confiabilidad del servicio de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se ubica en un nivel medio; también el 31,7% indicó que está en un nivel alto; además, 2,2% de los encuestados indicaron que está en un nivel bajo.

**Tabla 12**

Distribución frecuencia de la variable calidad de servicio

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	3	1,6	1,6	1,6
MEDIO	138	75,4	75,4	77,0
ALTO	42	23,0	23,0	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se aprecia, en la tabla 12, el 75,4% de los pacientes estimaron que la calidad del servicio de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se ubica en un nivel medio; ello indica que existen aspectos por mejorar en el proceso de la calidad del servicio, mientras que el 23,0% mostró que está en un nivel alto; también, los encuestados indicaron, un nivel bajo, cuyo resultado fue 1,6%.

**Tabla 13**

Distribución frecuencia de la dimensión aspectos tangibles

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	10	5,5	5,5	5,5
MEDIO	161	88,0	88,0	93,4
ALTO	12	6,6	6,6	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se nota, en la tabla 13, el 88,0% de los pacientes estimaron que los aspectos tangibles de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se ubica en un nivel medio; mientras que el 6,6% mostró que está en un nivel alto; además, 5,5% de los encuestados indicaron que está en un nivel bajo.

**Tabla 14**

Distribución frecuencia de la dimensión fiabilidad

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	3	1,6	1,6	1,6
MEDIO	143	78,1	78,1	79,8
ALTO	37	20,2	20,2	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se observa, en la tabla 14, el 78,1% de los pacientes estimaron que la fiabilidad de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se ubica en un nivel medio; mientras que el 20,2% mostró que está en un nivel alto; además, el 1,6% de los encuestados indicaron que está en un nivel bajo.

**Tabla 15**

Distribución frecuencia de la dimensión capacidad de respuesta

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	3	1,6	1,6	1,6
MEDIO	144	78,7	78,7	80,3
ALTO	36	19,7	19,7	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se visualiza, en la tabla 15, el 78,7% de los pacientes estimaron que la capacidad de respuesta de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se halla en un nivel medio; el 19,7% mostró que está en un nivel alto; también, el 1,6% de los encuestados indicaron que está en un nivel bajo.

**Tabla 16**

Distribución frecuencia de la dimensión seguridad

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	3	1,6	1,6	1,6
MEDIO	125	68,3	68,3	69,9
ALTO	55	30,1	30,1	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se aprecia, en la tabla 16, el 68,3% de los pacientes estimaron que la seguridad de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se halla en un nivel medio; mientras que el 30,1% indicó que está en un nivel alto; asimismo, el 1,6% de los encuestados indicaron que está en un nivel bajo.

**Tabla 17**

Distribución frecuencia de la dimensión empatía

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>	<b>Porcentaje acumulado</b>
BAJO	3	1,6	1,6	1,6
MEDIO	140	76,5	76,5	78,1
ALTO	40	21,9	21,9	100,0
Total	183	100,0	100,0	

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

Como se nota, en la tabla 17, el 76,5% de los pacientes estimaron que la empatía de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, se halla en un nivel medio; el 21,9% reveló que está en un nivel alto; también, el 1,6% de los encuestados indicaron que está en un nivel bajo.

## 4.2 Resultados inferenciales

Al realizar la prueba de normalidad, se plantea dos hipótesis:

H1: La distribución de los datos estudiados tiene una distribución normal.

H2: La distribución de los datos estudiados no tiene una distribución normal.

**Tabla 18**

Prueba de normalidad variable atención al cliente

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1_ATENCIONALCLIEN TE	,108	183	,000	,961	183	,000

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

En la prueba de normalidad, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, puesto que la muestra es mayor a 50 personas. Dándonos como resultado de la significación la cifra de 0.000 en la primera variable: atención al cliente, cuyo valor es bajo al 0.05, dato que concluye, que la distribución de los datos no es normal. Consecuentemente, se rechaza H1 (hipótesis alterna), demostrando, que se emplea el Coeficiente de correlación de Spearman, para la evidencia de las hipótesis.

Al realizar la prueba de normalidad, se plantea dos hipótesis:

H1. La distribución de los datos estudiados tiene una distribución normal.

H2. La distribución de los datos estudiados no tiene una distribución normal.

### Tabla 19

Prueba de normalidad variable calidad de servicio

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
SUM_CALIDADDESERVI CIO	,154	183	,000	,949	183	,000

Fuente: Procesamiento en SPSS de la base de datos de la aplicación del instrumento a los integrantes de la muestra.

En la prueba de normalidad, se utilizó la prueba de Shapiro-Wilk, puesto que la muestra es mayor a 50 personas. Dándonos como resultado de la significación la cifra de 0.000 en la segunda variable: calidad de servicio, cuyo valor es bajo al 0.05, dato que concluye, que la distribución de los datos no es normal. Consecuentemente, se rechaza H1 (hipótesis alterna), demostrando, que se emplea el Coeficiente de correlación de Spearman, para la evidencia de las hipótesis.

## Hipótesis General

H1: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

**Tabla 20**

Correlación de las variables Atención al cliente y Calidad de servicio:

		VAR_ATENC I ONALCLIEN TE	VAR_CALID A DDESERVICI O
VAR_ATENCIONALCLIE NTE	Coefficiente de correlación	1,000	,492
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	183	183
Rho de Spearman VAR_CALIDADDESERVI CIO	Coefficiente de correlación	,492	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	183	183

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

De acuerdo, con los resultados del análisis estadístico, se halló una relación positiva entre atención al cliente y calidad de servicio, puesto que el grado de correlación fue 0,492. Los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada. En cuanto a la significancia, resultó  $p=0,000$  siendo  $p<0,005$  esto permite mostrar que la relación es significativa. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, cuya conclusión es: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

### Hipótesis Específica 1

H1: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la fiabilidad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la atención al cliente y la fiabilidad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

**Tabla 21**

Correlación de las variables atención al cliente y la dimensión fiabilidad:

		VAR_ATENCION ALCLIENTE	DIM_FIABILIDAD
	Coefficiente de correlación	1,000	,526
VAR_ATENCIONALCLIENTE	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	183	183
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	,526	1,000
DIM_FIABILIDAD	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	183	183

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

De acuerdo, con los resultados del análisis estadístico, se halló una relación positiva entre atención al cliente y dimensión fiabilidad, puesto que el grado de correlación fue 0,526. Los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada. En cuanto a la significancia, resultó  $p=0,000$  siendo  $p<0,005$  esto permite mostrar que la relación es significativa. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, cuya conclusión es: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la fiabilidad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

## Hipótesis Específica 2

H1: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la capacidad de respuesta en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la atención al cliente y la capacidad de respuesta en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

**Tabla 22**

Correlación de las variables Atención al cliente y la dimensión capacidad de respuesta:

		VAR_ATENCION ALCLIENTE	DIM_CAPACI DADERESP UESTA
	Coeficiente de correlación	1,000	,533
VAR_ATENCION ALCLIENTE	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	183	183
Rho de Spearman			
	Coeficiente de correlación	,533	1,000
DIM_CAPACI DADERESP UESTA	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	183	183

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

De acuerdo, con los resultados del análisis estadístico, se halló una relación positiva entre atención al cliente y la dimensión capacidad de respuesta, puesto que el grado de correlación fue 0,533. Los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada. En cuanto a la significancia, resultó  $p=0,000$  siendo  $p<0,005$  esto permite mostrar que la relación es significativa. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, cuya conclusión es: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la capacidad de respuesta en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

### Hipótesis Específica 3

H1: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la seguridad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la atención al cliente a y la seguridad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

**Tabla 23**

Correlación de las variables atención al cliente y la dimensión seguridad

		VAR_ATENCIONALCLIENTE	DIM_SEGURIDAD
VAR_ATENCIONALCLIENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,425
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	183	183
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	,425	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	183	183

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

De acuerdo, con los resultados del análisis estadístico, se halló una relación positiva entre atención al cliente y dimensión seguridad, puesto que el grado de correlación fue 0,425. Los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada. En cuanto a la significancia, resultó  $p=0,000$  siendo  $p<0,005$  esto permite mostrar que la relación es significativa. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, cuya conclusión es: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la seguridad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

#### Hipótesis Específica 4

H1: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la empatía en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la atención al cliente y la empatía en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

**Tabla 24**

Correlación de las variables atención al cliente y la dimensión empatía

		VAR_ATENCIONALCLIENTE	DIM_EMPATÍA
VAR_ATENCIONALCLIENTE	Coefficiente de correlación	1,000	,505
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	183	183
Rho de Spearman			
DIM_EMPATÍA	Coefficiente de correlación	,505	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	183	183

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

De acuerdo, con los resultados del análisis estadístico, se halló una relación positiva entre atención al cliente y dimensión empatía, puesto que el grado de correlación fue 0,505. Los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada. En cuanto a la significancia, resultó  $p=0,000$  siendo  $p<0,005$  esto permite mostrar que la relación es significativa. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, cuya conclusión es: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la empatía en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022

### Hipótesis Específica 5

H1: Existe relación significativa entre la atención al cliente y los aspectos tangibles en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

H0: No existe relación significativa entre la atención al cliente en y los aspectos tangibles en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

**Tabla 25**

Correlación de las variables atención al cliente y la dimensión aspectos tangibles

		VAR_ATENCIONALCLIENTE	DIM_ASPECTOSTANGIBLES
VAR_ATENCIONALCLIENTE	Coeficiente de correlación	1,000	,743
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	183	183
Rho de Spearman			
DIM_ASPECTOSTANGIBLES	Coeficiente de correlación	,743	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	183	183

Fuente: Respuestas de los integrantes de la muestra y procesados en SPSS v.26

De acuerdo con los resultados del análisis estadístico, se halló una relación positiva entre atención al cliente y dimensión aspecto tangible, puesto que el grado de correlación fue 0,743. Los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada. En cuanto a la significancia, resultó  $p=0,000$  siendo  $p<0,005$  esto permite mostrar que la relación es significativa. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, cuya conclusión es: Existe relación significativa entre la atención al cliente y aspectos tangibles en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

## V. DISCUSIÓN

La presente investigación tuvo por finalidad establecer la relación que existe entre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022. Cuando se obtuvieron los datos, estos fueron procesados y analizados, arrojándolos de forma gráfica y porcentual. Dichos resultados serán discutidos a continuación. Asimismo, el utilizar la fórmula probabilística, fue una fortaleza en la presente investigación, la característica de la muestra al ser aleatorio representa el total de la población. Asimismo, la debilidad de la metodología se basa en los instrumentos utilizados, ya que, fueron adaptados para dicho trabajo de investigación.

Para la variable atención al cliente, por medio de los resultados se logró determinar que, el 93,44% del total de la muestra consideraron que esta se encuentra en un nivel medio, seguido de un 4,92% la cual la estima en un nivel alto, y por último un 1,64% de los encuestados la percibe en el nivel bajo. Como se puede apreciar, los anteriores resultados coinciden con los expuestos por Ruiz (2017) en donde los resultados indican que la eficacia en la atención tuvo un (67%) el cual indicaron que es regular, mientras que un (33%) afirmaron que es bueno. Se concluyó que, un 70% de pacientes con un nivel de satisfacción inferior, así como 24% se hallan medianamente satisfechos, en el grado de calidad de un nosocomio de nivel II de atención en Tarapoto.

Tal y como manifiesta Valenzuela et al. (2019) la atención al cliente, es una estrategia de la organización de ofrecer un valor añadido a los clientes, pacientes y/o usuarios, sobre la propuesta que ofrece la competencia y adquirir una mejor apreciación del servicio brindado. Entonces, es necesario que, en este caso, los pacientes, reciban una atención de alta calidad, con empatía, respondiendo a sus requerimientos.

En lo que respecta a las dimensiones que componen la atención al cliente, se obtuvo que la planta física está ubicada en el nivel medio, esto según el 49,09% de los participantes; del mismo modo, un 49,18% del total manifiesta

que esta dimensión se encuentra en un alto nivel, mientras que un pequeño porcentaje (2,73%) lo ubica en un nivel bajo.

Para la dimensión personal de atención, los participantes expresaron que se ubica en el nivel medio, esto según el 77,05% del total de la muestra, seguido del 14,75% que considera se encuentra, con alto nivel, y 8,20% estima en un nivel bajo.

La siguiente dimensión de atención al cliente, comodidad del servicio, reflejo que, para la mayoría de los encuestados, representando por el 96,17% la perciben en un nivel medio, y un 3,83% de la muestra lo ubica en el nivel bajo en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

La dimensión llamada comodidad del servicio demostró que el 96,17% de los encuestados considera que la dimensión se encuentra en un nivel medio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima. Por último, para la dimensión seguridad del servicio, los datos reflejaron que la mayoría de los encuestados, es decir, el 92,90% lo ubica en el nivel medio, seguido del 3,83% que lo estima en el nivel alto y un 3,28% que lo ubica en el nivel bajo.

En lo que corresponde a los resultados mencionados anteriormente, estos se comparan con los hallazgos de Picón (2019) en su tesis cuya finalidad fue establecer el nivel de calidad en la atención y la relación sobre la satisfacción del paciente de un centro hospitalario de especialidades de Guayaquil-Ecuador. En los resultados se apreció que casi el 50% de los atendidos muy satisfecho, una cifra muy similar (48.1%) satisfecho esto indica, que en su mayoría recomendaría el nosocomio. Concluyendo que, para percibir una calidad de atención, existen factores que faltan favorablemente en los trabajadores en la entrega de un servicio idóneo, el clima laboral, el respaldo, la autonomía a los colaboradores, la familiaridad y capacitación.

Por otro lado, la variable calidad de servicio evidencio que un 75,41% del estudio, se estimó que está en el nivel medio, seguida del 22,95% quienes la

ubican en un alto nivel de la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

Sobre la calidad de servicio, y sus dimensiones quedaron distribuidas de la siguiente manera: la dimensión aspectos tangibles reflejo que un 87,98% la percibe en un nivel medio, mientras que el 6,56% la considera ubicada en un alto nivel, y finalmente el 5,46% afirma que se encuentra en el nivel bajo en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022. en segundo lugar, la dimensión fiabilidad demostró que, el 78,14% del total considera que esta se encuentra en el nivel medio, seguido del 20,22% que lo estima en un alto nivel y un 1,64% de la muestra afirma que se encuentra en un bajo nivel en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

La dimensión capacidad de respuesta de ver que el 78,69% de los encuestados afirmaron que se encuentra ubicada en el nivel medio, el 19,67% que lo estima en un nivel alto y 1,64% argumenta que se encuentra en el nivel bajo en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022. La dimensión seguridad, quedo representado por el 68,31% de la muestra quienes consideran que la misma se ubica en el nivel medio, un importante porcentaje (30,05%) manifiesta que está ubicada en un alto nivel, por último, el 1,64% de los participantes la estima en un nivel bajo. La última dimensión que forma parte de la calidad de servicio, denominada empatía, reflejo que la mayoría representado por el 76,50% la ubica en un nivel medio y un 21,86% la estima en un alto nivel.

Los resultados descritos anteriormente se contrastan con los de Paripancca (2019), en su investigación, cuyo objetivo se basó en la determinación de la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes de un centro hospitalario público privada. En los resultados, mostraron que más del 90% de pacientes distinguen en la prestación del servicio, un grado medio, y el 10% diferencian un bajo nivel en la prestación de servicio, esto nos refleja que si existe una concordancia entre la prestación de atención y la satisfacción de los pacientes de dicho centro hospitalario. Cuya conclusión, que existe

relación entre las 2 variables mencionadas; y se necesita aumentar la calidad con el fin de conservar e incluso acrecentar la satisfacción de los clientes.

En cuanto a las hipótesis planteadas se determinó que existe una relación positiva entre la atención al cliente y calidad de servicio, puesto que el grado de correlación fue de 0,492. Los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, cuya conclusión es: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

La hipótesis específica 1, los resultados establecieron que existe una relación positiva entre la atención al cliente y la fiabilidad, ya que el grado de correlación fue de 0,526. Los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

En la hipótesis específica 2, se estableció que existe una relación positiva entre la atención al cliente y la capacidad de respuesta, ya que el grado de correlación fue de 0,533. Los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna, cuya conclusión es: Existe relación significativa entre la atención al cliente y la capacidad de respuesta en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

Continuando en este contexto, para la tercera hipótesis específica se determinó que, existe una relación positiva entre la atención al cliente y la seguridad, ya que el grado de correlación fue de 0,425. Los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna. Seguidamente, en la hipótesis específica 4, se confirmó que, existe una relación positiva entre la atención al cliente y la empatía, ya que el grado de correlación fue de 0,505. Los valores de Rho de Spearman indican que

esta es una correlación moderada. Consecuentemente, se rechaza la hipótesis nula, aceptándose la hipótesis alterna.

Finalmente, para la hipótesis específica 5, los resultados reflejaron que, existe una relación positiva entre la atención al cliente y aspectos tangibles, ya que el grado de correlación fue de 0,743, siendo moderada, de acuerdo a los valores de Rho de Spearman; cuya conclusión es: Existe relación significativa entre la atención al cliente y aspectos tangibles en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.

Estos hallazgos tienen similitud con los expuestos por Montalvo et al. (2020) Montalvo et al. (2020) en su artículo presentó: determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de traumatología de un complejo hospitalario de nivel III de atención, en Puerto Maldonado-Perú. La metodología fue de enfoque cuantitativo, diseño no experimental y el nivel correlacional. El universo poblacional estuvo conformado por 250 pacientes y la muestra fue 152 usuarios. Asimismo, para la obtención de datos según muestra de estudio, empleando como instrumento de recogida de datos un cuestionario con 26 ítems escala ordinal tipo Likert. En los resultados obtenidos muestra que (65,1%) de personas perciben la calidad de servicio como regular, un (45,4%) están parcialmente satisfechos. Se concluyó que existe una correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente en el área de traumatología de dicho nosocomio.

Por otro lado, estos datos también son comparables con los conseguidos por Elizar, Indrawati, y Rahmat (2020) en su artículo mostró como finalidad determinar el efecto de la calidad del servicio en la fidelización de los clientes teniendo como variable interviniente la satisfacción y confianza del cliente en los servicios de un policlínico pediátrico del Hospital Privado H. En los resultados cumplen los criterios de ajuste en los que el valor de la calidad del servicio satisface al usuario. Se concluyó que la confianza del cliente tiene efecto en la eficacia del servicio en la lealtad, mientras la complacencia del

cliente no puede servir como mediador ya que alrededor del 70% de los pacientes en el policlínico pediátrico son miembros del Seguro.

## VI. CONCLUSIONES

- Primera** : Se concluye que, existe relación positiva, entre las variables estudiadas: atención al cliente y calidad de servicio, cuyo nivel de correlación fue 0,492; los valores de Rho de Spearman revelan que esta es una correlación moderada.
- Segunda** : Se concluye que, existe relación significativa entre la atención al cliente y fiabilidad en la farmacia oncológica en un hospital de Lima, con un grado de correlación de 0,526; los valores de Rho de Spearman revelan que esta es una correlación moderada.
- Tercera** : Se concluye que, existe una relación significativa entre la atención al cliente y capacidad de respuesta, cuyo nivel de correlación fue 0,533 y los valores de Rho de Spearman revelan que esta es una correlación moderada.
- Cuarta** : Se concluye que, existe relación positiva entre la atención al cliente y seguridad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima; con un grado de correlación de 0,425; los valores de Rho de Spearman revelan que esta es una correlación moderada.
- Quinta** : Se concluye que, existe una relación significativa entre la atención al cliente y empatía, con un grado de correlación de 0,505; los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada.
- Sexta** : Se concluye que, existe relación significativa entre la atención al cliente y aspectos tangibles, con un grado de correlación fue de 0,743, los valores de Rho de Spearman indican que esta es una correlación moderada.

## VII. RECOMENDACIONES:

- Primera** : Se recomienda a quien corresponda, gestionar mejoras en la infraestructura de una farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022, con el fin, de modernizar los equipos y aparatos tecnológicos con los que puedan mejorar la calidad de servicio brindada.
- Segunda** : Se recomienda a quien corresponda, habilitar una taquilla de atención preferencial para pacientes que lo requieran, esto permitirá una mejor atención y por lo tanto los índices de calidad de servicio serán elevados automáticamente.
- Tercera** : Se recomienda a quien corresponda, brindar capacitaciones a su personal, para que estos puedan dar respuesta a las inquietudes que puedan tener los usuarios.
- Cuarta** : Se recomienda a quien corresponda, ampliar y cumplir con los horarios establecidos, asimismo, sería ideal que ofrezcan el servicio de delivery ya que hay clientes que no pueden trasladarse al establecimiento para adquirir los medicamentos.
- Quinta** : Se recomienda a quien corresponda, alcanzar un óptimo abastecimiento de medicamentos de mayor demanda, para que al momento de ser solicitados tengan disponibles, evitando así incomodidad a los clientes.

## REFERENCIAS

- Almeida, A. y Torres, D. (2020). Calidad en la Prestación de Servicios de Salud, en un Hospital de Bucaramanga – Colombia. *Resvistas Espacios*, 41(49), 234-245.  
<https://revistaespacios.com/a20v41n49/a20v41n49p19.pdf>
- Arias, J., Villasís, M. Miranda, M. (2016). El protocolo de investigación III: la población de estudio. *Revista alegría México*, 63(2), 201-206.  
Disponible en <http://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/181/309>
- Ashfaq, M., Manzoor, A., Ali, L. y Adeel, K. (2020). Quality of Service as a Predictor of Customer Satisfaction in Healthcare Sector. *IBT Journal of Business Studies*, 16(1), 71-87.  
<http://ibtjbs.ilmuniversity.edu.pk/arc/Vol16/i1p6>
- Becerra, B.J. y Piña, M.E. (2017). Grado de satisfacción de los consumidores de antihipertensivos genéricos vs. marcas en el municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. *Visión Gerencial*, 2193-206.  
<https://www.redalyc.org/journal/4655/465552407004/html/>
- Benito, B. y Salinas, J. (2016). La Investigación Basada en Diseño en Tecnología Educativa. *Revista Riite*, (0), 44-59. Recuperado de <https://revistas.um.es/riite/article/view/260631/195691>
- Calderón Pardo, R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2117/MAESTRO%20Renatto%20Calder%C3%B3n%20Pardo.pdf?sequence=201&isAllowed=y>
- Carhuacho, I., Nolzco, F., Guerrero, M. y Silva, D. (2021). Calidad de servicio en hospitales de nivel III de la ciudad de Lima, Perú. *Revista Venezolana De Gerencia*, 26(5), 693-707.  
<https://produccioncientificaluz.org/index.php/rvg/article/view/36472>

- Castro, A., Parra, E. y Arango, I. (2020). Glosario para metodología de la investigación. WorkingPaper ESACE 1(8), 1-41. <http://doi.org/10.17605/OSF.IO/5ANJB>
- Centauri, I. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. Revista de investigación científica y tecnológica, 2 (1),42-51. <https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/>
- Chávez, A.P., Matzumura, K.J., Gutiérrez, C.H. y Mendoza, S.D. ( 2019). Satisfacción de la atención en pacientes con cáncer de tiroides atendidos en el Servicio de Medicina Nuclear del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, 2018. Horizonte Medico, 19(2). [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X201900020007&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S1727558X201900020007&script=sci_arttext)
- Chuquicusma, T.T., Lujan, V.P., Sánchez, CH.M., Silva, J.R. y Rosas, P.C. (2020). Calidad de servicio y nivel de satisfacción en el hospital José Cayetano Heredia, Perú. Revista de la Universidad del Zulia, 2(31), 39-51. <https://www.produccioncientificaluz.org/index.php/rluz/article/view/34041/35873>
- Cobeñas Jacobo, C. R., García Hoyos, J. R., & Cardenas Matto, R. M. (2017). Calidad del cuidado de Enfermería en pacientes del Servicio de Emergencia del Hospital Hipólito Unanue Lima 2017. Recuperado de: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20500.12866/1405>
- Cornejo, A. (2021). "Regla 1" en Farmacia Oncológica: a cada paciente, un profesional y atención única. Gaceta Medica. <https://gacetamedica.com/investigacion/regla-1-en-farmacia-oncologica-a-cada-paciente-un-profesional-y-atencion-unica/>
- Cvtkovic-Vega, A., Maguiña, J., Soto, A., Lama-Valdivia, J. y Correa, L. (2021). Estudios transversales. Revista de la facultad de medicina

- humana, 21(1), 179- 185.  
<http://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v21i1.3069>
- De la Fuente, L. (2017). Importancia del desarrollo de servicios para la farmacia. *Gestión*, 31(6), 11-14. <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-pdf-X0213932417620568>
- Del Carmen, S. (2019). Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud. *Rev Peru Med Exp Salud Publica.*, 36(2), 288- 295.  
<http://dx.doi.org/10.17843/rpmesp.2019.362.4449>.
- Diaz, V. y Calzadilla, A. (2016). Artículos científicos, tipos de investigación y productividad científica en las Ciencias de la Salud. *Revista Ciencias de la salud*, [en línea]. 27 de marzo 2016, n°1. [fecha de consulta: 29 de septiembre de 2020].  
 Recuperado de  
<https://www.redalyc.org/pdf/562/56243931011.pdf> ISSN: 1692-7273
- Elizar, C., Indrawati, R. y Rahmat, T. (2020). Service Quality, Customer Satisfaction, Customer Trust, and Customer Loyalty in Service of Paediatric Polyclinic Over Private Hospital of East Jakarta, Indonesia. *Journal of multidisciplinary academic*, 4(2), 106-111.  
<http://www.kemalapublisher.com/index.php/JoMA/article/view/442>
- Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. Recuperado de:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230805312020000300397&script=sci\\_arttext](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S230805312020000300397&script=sci_arttext)
- Gamboa, M. (2017). Estadística aplicada a la investigación científica. *Revista Apropiación, generación y uso solidario del conocimiento*, 1(1), 59-76. Recuperado de

<http://roa.ult.edu.cu/handle/123456789/3667>

- Gerónimo-Carrillo, R., Guzmán-Cejas, L., Magaña-Olán, L. y Ramos-Rendón, K. (2017). Calidad de servicio en la consulta externa de un centro de salud urbano de Tabasco. *Revista Salud Quintana Roo*, 9(35), 11-15. <https://www.medigraphic.com/pdfs/salquintanaroo/sqr-2016/sqr1635c.pdf>
- Gómez, F. M. I. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Revista peruana de medicina integrativa*, 2(2), 133-139. Recuperado de: <https://doi.org/10.26722/rpmi.2017.22.55>
- Guevara Carranza, J. M. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>
- Hernández, A. y Duarte, I. (2018). Metodología de la Investigación. Recuperado de <https://www.redalyc.org/journal/257/25757716005/html/>
- Lechuga-Cardozo, J. (2020). Diplomacia comercial China Estados Unidos: enfoques metodológicos y sistémicos. *Revista Razón crítica*, (9), 21-41. Recuperado de: [https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract\\_id=3664285](https://papers.ssrn.com/sol3/papers.cfm?abstract_id=3664285)
- Lizana Ubaldo, D. C., Quichiz Campos, S. A., & Piscocoya Valdivieso, F. D. C. (2018). Calidad de atención que brinda el profesional de enfermería en el Servicio de Emergencia de un hospital de Lima-Perú 2018. Recuperado de: <https://repositorio.upch.edu.pe/handle/20.500.12866/3908>
- Maggi Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de

- emergencia pediátrica Hospital General de Milagro.  
Recuperado de:<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Malpartida, G.J., Tarmeño, B.L. y Olmos, S.D. (2021). Estudio sobre la calidad del servicio de atención al cliente a los pacientes del EsSalud. *Revista de Investigación Científica y Tecnológica Alpha Centauri*, 2(1), 43-51.<https://journalalphacentauri.com/index.php/revista/article/view/28/27>
- Márquez, R.M. (2019). Configuración económica de la industria farmacéutica. *Actualidad Contable Faces*, 22(38), 61-100.
- Messarina, P. (2016). Calidad de atención del personal de salud y satisfacción del paciente en el servicio de resonancia magnética del Hospital de Alta Complejidad Trujillo, 2015. *Scientia*, 8(2), 119-123.
- Minaya Torres de Ossio, E. L. (2018). Calidad de Atención y satisfacción del usuariodel servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016. Recuperado de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/13225>
- Montalvo, S., Estrada, E. y Mamani, H. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y Desarrollo. Universidad Alas Peruanas*, 23(2).  
<https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
- Paripancca, E. (2019). Calidad de servicio y satisfacción en la atención de los usuarios externos referidos en un hospital de asociación público-privada. 2016- 2017 [Tesis de maestría, Universidad Nacional Mayor de San Marcos]. Repositorio UNMSM. <http://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/10164>
- Pérez, P.M., Orlandoni, M.G., Ramoni, P.J. y Valbuena, V.M. (2018). Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigmas. *Rev. Cubana Salud Pública*, 44(2).

<https://www.scielo.org/article/rcsp/2018.v44n2/325-343/>

- Picón, M. (2019). La calidad en la atención al cliente y la satisfacción del hospital de especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil, aplicándola escala de medición SERVQHOS [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. RepositorioUCSG.<http://201.159.223.180/handle/3317/13954>
- Piedra-Valoy, I., y Ipa-Chancolla, C. A. (2018). Calidad de la atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de Emergencia del Hospital Essalud II Vitarte. Revista de la Sociedad Peruana de Medicina Interna, 31(4), 137-142. Recuperado de: DOI:<https://doi.org/10.36393/spmi.v31i4.5>
- Pilco, M. y Fernández, J. (2020). Evaluación de la atención de un hospital público del Ecuador. (Tesis de titulación). Universidad Estatal del Milagro Unemi. Ecuador. <http://repositorio.unemi.edu.ec/handle/123456789/5246>
- Prakash, G. y Srivastava, S. (2018). Role of internal service quality in enhancing patient centricity and internal customer satisfaction. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing, 13(1), 2-20. <https://www.emerald.com/insight/content/doi/10.1108/IJPHM-02-2018-0004/full/html>
- Rivera, A.E. y Changllo, R.J. (2021). Prevalencia de problemas relacionados con medicamentos en pacientes que reciben tratamiento oncológico. Revista Médica Basadrina, 15(2), 2128. <https://revistas.unjbg.edu.pe/index.php/rmb/article/view/1049/115>
- Ruiz, R. (2017). Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio UCV. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20500.12692/1597>
- Salazar Odar, C. D. (2017). Calidad de atención percibida por los pacientes atendidos en el servicio de odontología del Hospital

- Referencial de Ferreñafe, Lambayeque 2017. Recuperado a partir de <https://repositorio.uap.edu.pe/handle/20.500.12990/8012>
- Sánchez, F. (2019). Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. *Revista RIDU*, 13(1), 102-122. Recuperado de <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
- Szwako, A., & Vera, F. (2017). Percepción de la calidad de atención médica en consultorios de la Cátedra de Medicina Familiar del Hospital de Clínicas, Asunción-Paraguay. Año 2013: Quality of medical attention perception in the Family Medicine Service of the Clinic's Hospital, Asuncion-Paraguay. Year 2013. *Revista de salud pública del Paraguay*, 7(2), 26-30. Recuperado a partir de: <http://revistas.ins.gov.py/index.php/rspp/article/view/65>
- Torres, M., Enríquez, J. y Vallejos, C. (2019). Atención al cliente: un análisis al servicio que brindan los restaurantes en la ciudad de Ibarra – Ecuador. *HOLOPRAXIS Ciencia, Tecnología e Innovación*. <https://www.revistaholopraxis.com/index.php/ojs/article/download/104/pdf>
- Vilanova, O. (2021). Las farmacias deben transmitir al paciente oncológico que pueden ayudarle en todo el proceso. *Farmacia Asistencial*. <https://www.diariofarma.com/2021/11/04/la-farmacia-debe-transmitir-al-paciente-oncológico-pueden-ayudarle-en-su-tratamiento>
- Villasís-Keever, M., Márquez-González, H., Zurita-Cruz, J., Miranda-Novales, G. y Escamilla-Núñez, A. (2018). El protocolo de investigación VII. Validez y confiabilidad de las mediciones. *Revista Alergia México*, 65(4), 414-421. <http://www.scielo.org.mx/pdf/ram/v65n4/2448-9190-ram-65-04-414.pdf>

## **ANEXOS**

## Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Atención al cliente y calidad de servicio en farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022								
Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variables e indicadores					
Problema General:	Objetivo general:	Hipótesis general:	Variable 1: Atención al cliente					
¿Cómo se relaciona la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?	Establecer la relación que existe entre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?	Existe relación significativa entre la atención al cliente y la calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
			Planta física.	Planta física, tecnologías y equipos	1-3	<b>Escala Likert:</b> (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo. (3) Indeciso (4) De acuerdo. (5) Muy de acuerdo.		<b>ALTO:</b> 55-75 <b>MEDIO:</b> 35-54 <b>BAJO:</b> 15-34
			Personal de atención	Cantidad, preferencias.	4-7			
			Comodidad del servicio	Tiempo, comodidad, clima	8-12			
			Seguridad de Servicio	Servicio	13			
Confiabilidad del servicio	Educación, atención	14-15						
Problemas Específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variable 2: Calidad de servicio					
a) ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y la fiabilidad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?	a) Determinar la relación que existe entre la atención al cliente y la fiabilidad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.	a) Existe relación significativa entre la atención al cliente y la fiabilidad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.	Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala de valores	Niveles o rangos	
b) ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y la capacidad de respuesta en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?	b) Especificar la relación que existe entre la atención al cliente y la capacidad de respuesta en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.	b) Existe relación significativa entre la atención al cliente y la capacidad de respuesta en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.	Aspectos tangibles	Trato, información, interés	1-3	<b>Escala Likert:</b> (1) Mucho peor de lo que esperaba. (2) Peor delo que esperaba. (3) Igual de lo que esperaba. (4) Mejor de lo que esperaba. (5) Mucho mejor de lo que esperaba.		<b>ALTO:</b> 71-95 <b>MEDIO:</b> 45-70 <b>BAJO:</b> 19-44
			Fiabilidad	Equipos tecnológicos, indicaciones.	4-9			
c) ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y la seguridad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?	c) Establecer la relación que existe entre la atención al cliente y la seguridad en farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.	c) Existe relación significativa entre la atención al cliente y la seguridad en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.	Capacidad de respuesta	Cumplimiento, tiempo, acceso, solución.	10-12			
d) ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y la empatía en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?	d) Determinar la relación que existe entre la atención al cliente y la empatía en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.	d) Existe relación significativa entre la atención al cliente y la empatía en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.	Seguridad	Puntualidad, eficacia, disposición.	13-15			
e) ¿Cómo se relaciona la atención al cliente y los aspectos tangibles en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022?	e) Especificar la relación que existe entre la atención al cliente y los aspectos tangibles en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022.	e) Existe relación significativa entre la atención al cliente y los aspectos tangibles en un hospital policial de Lima, 2022.	Empatía	Confianza, amabilidad, preparación.	16-19			
<b>Diseño de investigación:</b>		<b>Población y Muestra:</b>	<b>Técnicas e instrumentos:</b>		<b>Método de análisis de datos:</b>			
Enfoque: Cuantitativo. Tipo: Básica Método: Deductivo Diseño: No experimental Corte Transversal		<b>Población:</b> 348 pacientes que acceden a la farmacia oncológica en los meses de marzo-abril del 2022 de un hospital policial. <b>Muestra:</b> 183 pacientes que acceden a la farmacia oncológica en los meses de marzo-abril del 2022 de un hospital policial.	Técnicas: Encuesta Instrumentos: Cuestionario		Descriptiva: Tablas de dimensiones y variables Inferencial: Prueba de hipótesis por Rho de Spearman			

## Anexo 2. Tabla de operacionalización de variable

Variable de estudio	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición
<b>Atención al Cliente</b>	Es uno de los servicios que ejecutan las organizaciones con el fin de poder atender necesidades y perspectivas lo cual les genera un excelente desempeño y los ubica en una mejor situación frente a otras entidades. Malpartida et al. (2021)	La variable atención al cliente se dimensiona en: Planta física, personal de atención, comodidad del servicio, seguridad de servicio y confiabilidad del servicio.	Planta física	- Planta física, tecnologías y equipos	<b>Escala Likert:</b> Ordinal (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Indeciso, (4) De acuerdo, (5) Muy de acuerdo.
			Personal de atención	- Cantidad, preferencias.	
			Comodidad del servicio	- Tiempo, comodidad, clima	
			Seguridad de servicio	- Servicio	
			Confiabilidad del servicio	- Educación, atención	
<b>Calidad de servicio</b>	Es una medida para la prestación segura de servicios en un organismo sea pública o privada; así como también se convierte en una base de obtención y desarrollo necesario, enmarca márgenes de atención, seguridad, oportunidad, pertinencia, satisfacción y costo – efectividad del cuadro clínico tratado. (Pincay-Morales y Parra-Ferrié, 2020).	La variable calidad de servicio se dimensiona en: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles.	Aspectos tangibles	- Trato, información, interés.	<b>Escala Likert:</b> Ordinal: (1) Mucho peor de lo que esperaba (2) Peor de lo que esperaba, (3) Igual de lo que esperaba, (4) Mejor de lo que esperaba, (5) Mucho mejor de lo que esperaba
			Fiabilidad	- Equipos tecnológicos, indicaciones.	
			Capacidad de respuesta	- Cumplimiento, tiempo, acceso, solución.	
			Seguridad	- Puntualidad, eficacia, disposición	
			Empatía	- Confianza, amabilidad, preparación	

### Anexo 3. Instrumento/s de recolección de datos

#### CUESTIONARIO DE ATENCIÓN AL CLIENTE

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
MUY EN DESACUARDO	EN DESACUERDO	INDECISO	DE ACUERDO	MUY DE ACUERDO

No	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN: PLANTA FÍSICA</b>						
01	La farmacia de oncología tiene una planta física adecuada para brindar la atención farmacéutica.					
02	La farmacia de oncología cuenta con tecnologías y equipos apropiados para la atención					
03	La farmacia de oncología cuenta con la infraestructura suficiente para la atención de la población de un hospital policial					
<b>DIMENSIÓN: PERSONAL DE ATENCIÓN</b>						
04	La cantidad de personal de atención en la farmacia de oncología es el apropiado.					
05	El personal de atención de la farmacia de oncología tiene preferencias sobre algunos pacientes					
06	La atención en la farmacia de oncología es efectiva					
07	La atención brindada por el personal profesional es eficiente					
<b>DIMENSIÓN: COMODIDAD DEL SERVICIO</b>						
08	El horario de atención en la farmacia de oncología es suficiente y apropiado					
09	La farmacia de oncología cuenta con una sala de espera					
10	La climatización de la farmacia de oncología es confortable					
11	La iluminación de la farmacia de oncología es adecuada					
12	La higiene en la farmacia de oncología es correcta					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD DE SERVICIO</b>						
13	El servicio de la farmacia de oncología cuenta con medidas de seguridad adecuada					
<b>DIMENSIÓN: CONFIABILIDAD DE SERVICIO</b>						
14	El personal de la farmacia de oncología atiende oportunamente y con educación a los usuarios y/o pacientes derechohabientes					
15	El jefe de la farmacia de oncología supervisa adecuadamente la atención de los usuarios					

Gracias por su participación.

## CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SERVICIO

**Indicaciones:** A continuación, se le presenta una serie de preguntas las cuales deberá Ud. responder marcando con una (X) la respuesta que considere correcta.

1	2	3	4	5
MUCHO PEOR DE LO QUE ESPERABA	PEOR DE LO ESPERABA	IGUAL DE LO QUE ESPERABA	MEJOR DE LO QUE ESPERABA	MUCHO MEJOR DE LO QUE ESPERABA

No	DESCRIPCIÓN	VALORACIÓN				
		VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO				
1 2 3 4 5						
<b>DIMENSIÓN: ASPECTOS TANGIBLES</b>						
01	Los equipos tecnológicos son los adecuados para la atención en la farmacia de oncología					
02	La vestimenta del personal de la farmacia de oncología es la correcta					
03	Las señalizaciones para orientarse dentro del hospital para llegar a la farmacia de oncología están visibles					
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>						
04	Si el personal de la farmacia de oncología tiene interés por cumplir lo que dice que va a hacer					
05	El estado en el que está la farmacia de oncología (aparición, comodidad).					
06	La información que los químicos farmacéuticos de la farmacia de oncología proporcionan es fiable					
07	El tiempo de espera para ser atendido en la farmacia de oncología es el adecuado					
08	La facilidad para llegar a la farmacia de oncología					
09	El interés del personal de la farmacia de oncología por solucionar los problemas de los pacientes					
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>						
10	La puntualidad de la atención de la farmacia de oncología.					
11	La rapidez con que se consigue lo que se necesita en la farmacia de oncología.					
12	La disposición del personal en la farmacia de oncología para ayudarlo cuando lo necesita.					
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>						
13	La confianza que el personal de la farmacia de oncología transmite					
14	La amabilidad del personal de la farmacia de oncología en su trato con el usuario y/o paciente es el adecuado					
15	La preparación del personal de la farmacia de oncología para realizar su trabajo					
<b>DIMENSIÓN: EMPATÍA</b>						
16	El trato personalizado que brinda el personal de la farmacia de oncología que se da a los pacientes					
17	La capacidad del personal de la farmacia de oncología para comprender las necesidades de los pacientes					
18	La información que brinda el personal de la farmacia de oncología a los familiares					
19	El interés del personal de la farmacia de oncología por los pacientes					

Gracias por su participación

## Anexo 4. Validación de instrumentos



### JUICIO DE EXPERTO N° 01.

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

No	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANTA FISICA</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
01	Directo	La farmacia de oncología tiene una planta física adecuada para brindar la atención farmacéutica.	X		X		X		
02	Directo	La farmacia de oncología cuenta con tecnologías y equipos apropiados para la atención.	X		X		X		
03	Directo	La farmacia de oncología cuenta con la infraestructura suficiente para la atención de la población de un hospital policial.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONAL DE ATENCION</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
04	Directo	La cantidad de personal de atención en la farmacia de oncología es el apropiado.	X		X		X		
05	Directo	El personal de atención de la farmacia de oncología tiene preferencias sobre algunos pacientes.	X		X		X		
06	Directo	La atención en la farmacia de oncología es efectiva.	X		X		X		
07	Directo	La atención brindada por el personal profesional es eficiente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: COMODIDAD DEL SERVICIO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
08	Directo	El horario de atención en la farmacia de oncología es suficiente y apropiado.	X		X		X		
09	Directo	La farmacia de oncología cuenta con una sala de espera.	X		X		X		
10	Directo	La climatización de la farmacia de oncología es confortable.	X		X		X		
11	Directo	La iluminación de la farmacia de oncología es adecuada.	X		X		X		
12	Directo	La higiene en la farmacia de oncología es correcta.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD DE SERVICIO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Directo	El servicio de la farmacia de oncología cuenta con medidas de seguridad adecuada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: CONFIABILIDAD DE SERVICIO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	

14	Directo	El personal de la farmacia de oncología atiende oportunamente y con educación a los usuarios y/o pacientes.	X		X		X		
15	Directo	El jefe de la farmacia de oncología supervisa adecuadamente la atención de los usuarios	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCION AL CLIENTE

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

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

DNI: 10763934

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

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

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

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

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**16 de mayo del 2022**



Mg. Q.F. Henry Valenzuela Quevedo  
DNI: 10763934

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

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
01	Directo	Los equipos tecnológicos son los adecuados para la atención en la farmacia de oncología.	X		X		X		
02	Directo	La vestimenta del personal de la farmacia de oncología es la correcta.	X		X		X		
03	Directo	Las señalizaciones para orientarse dentro del hospital para llegar a la farmacia de oncología están visibles.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
04	Directo	Si el personal de la farmacia de oncología tiene interés por cumplir lo que dice que va a hacer.	X		X		X		
05	Directo	El estado en el que está la farmacia de oncología (aparición, comodidad).	X		X		X		
06	Directo	La información que los químicos farmacéuticos de la farmacia de oncología proporcionan es fiable.	X		X		X		
07	Directo	El tiempo de espera para ser atendido en la farmacia de oncología es el adecuado.	X		X		X		
08	Directo	La facilidad para llegar a la farmacia de oncología.	X		X		X		
09	Directo	El interés del personal de la farmacia de oncología por solucionar los problemas de los pacientes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Directo	La puntualidad de la atención de la farmacia de oncología.	X		X		X		
11	Directo	La rapidez con que se consigue lo que se necesita en la farmacia de oncología.	X		X		X		
12	Directo	La disposición del personal en la farmacia de oncología para ayudarlo cuando lo necesita.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Directo	La confianza que el personal de la farmacia de oncología transmite.	X		X		X		
14	Directo	La amabilidad del personal de la farmacia de oncología en su trato con el paciente.	X		X		X		
15	Directo	La preparación del personal de la farmacia de oncología para realizar su trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Directo	El trato personalizado que brinda el personal de la farmacia de oncología que se da a los pacientes.	X		X		X		
17	Directo	La capacidad del personal de la farmacia de oncología para comprender las necesidades de los pacientes.	X		X		X		

18	Directo	La información que brinda el personal de la farmacia de oncología a los familiares	X		X		X		
19	Directo	El interés del personal de la farmacia de oncología por los pacientes	X		X		X		

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

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

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

DNI: 10763934

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

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

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

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

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**16 de mayo del 2022**



Mg. Q.F. Henry Valenzuela Quevedo  
DNI: 10763934

## CONSTANCIA DE SUNEDU EXPERTO No 01

REGISTRO NACIONAL DE

**GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES**

Aplicativo

Guía



GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VALENZUELA QUEVEDO, HENRY DNI 10763934	BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA Fecha de diploma: 10/10/2008 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA PERU
VALENZUELA QUEVEDO, HENRY DNI 10763934	QUIMICO FARMACEUTICO Y BIOQUIMICO Fecha de diploma: 28/04/2009 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA ASOCIACIÓN CIVIL PERU
VALENZUELA QUEVEDO, HENRY DNI 10763934	MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD Fecha de diploma: 16/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 02/09/2019 Fecha egreso: 17/01/2021	UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO S.A.C. PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

## JUICIO DE EXPERTO N ° 02



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANTA FISICA</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
01	Directo	La farmacia de oncología tiene una planta física adecuada para brindar la atención farmacéutica.	X		X		X		
02	Directo	La farmacia de oncología cuenta con tecnologías y equipos apropiados para la atención.	X		X		X		
03	Directo	La farmacia de oncología cuenta con la infraestructura suficiente para la atención de la población de un hospital policial.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONAL DE ATENCION</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
04	Directo	La cantidad de personal de atención en la farmacia de oncología es el apropiado.	X		X		X		
05	Directo	El personal de atención de la farmacia de oncología tiene preferencias sobre algunos pacientes.	X		X		X		
06	Directo	La atención en la farmacia de oncología es efectiva.	X		X		X		
07	Directo	La atención brindada por el personal profesional es eficiente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: COMODIDAD DEL SERVICIO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
08	Directo	El horario de atención en la farmacia de oncología es suficiente y apropiado.	X		X		X		
09	Directo	La farmacia de oncología cuenta con una sala de espera.	X		X		X		
10	Directo	La climatización de la farmacia de oncología es confortable.	X		X		X		
11	Directo	La iluminación de la farmacia de oncología es adecuada.	X		X		X		
12	Directo	La higiene en la farmacia de oncología es correcta.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD DE SERVICIO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Directo	El servicio de la farmacia de oncología cuenta con medidas de seguridad adecuada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: CONFIABILIDAD DE SERVICIO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	Directo	El personal de la farmacia de oncología atiende oportunamente y con educación a los usuarios y/o pacientes.	X		X		X		

15	Directo	El jefe de la farmacia de oncología supervisa adecuadamente la atención de los usuarios	X		X		X		
----	---------	---	---	--	---	--	---	--	--

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCION AL CLIENTE

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. JONAS R. VELASCO CHONG,  
DNI: 46985963

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

01	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA - PERU	QUÍMICO FARMACÉUTICO
02	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS - PERU	MAESTRO EN TOXICOLOGIA

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

01	DIRSAPOL-DOSAJE ETILICO	Químico Farmacéutico de Dosaje Étílico Callao(2017 – 2019)
02	DIRECCION DE SANIDAD POLICIALDIRSAPOL	Químico Farmacéutico Asistente de la Unidad de Gestión de Medicamentos (2019– a la fecha)

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**16 de mayo del 2022**



Mg. Q.F. Jonás Roberto Velasco Chong  
DNI: 46985963

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

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
01	Directo	Los equipos tecnológicos son los adecuados para la atención en la farmacia de oncología.	X		X		X		
02	Directo	La vestimenta del personal de la farmacia de oncología es la correcta.	X		X		X		
03	Directo	Las señalizaciones para orientarse dentro del hospital para llegar a la farmacia de oncología están visibles.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
04	Directo	Si el personal de la farmacia de oncología tiene interés por cumplir lo que dice que va a hacer.	X		X		X		
05	Directo	El estado en el que está la farmacia de oncología (aparición, comodidad).	X		X		X		
06	Directo	La información que los químicos farmacéuticos de la farmacia de oncología proporcionan es fiable.	X		X		X		
07	Directo	El tiempo de espera para ser atendido en la farmacia de oncología es el adecuado.	X		X		X		
08	Directo	La facilidad para llegar a la farmacia de oncología.	X		X		X		
09	Directo	El interés del personal de la farmacia de oncología por solucionar los problemas de los pacientes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Directo	La puntualidad de la atención de la farmacia de oncología.	X		X		X		
11	Directo	La rapidez con que se consigue lo que se necesita en la farmacia de oncología.	X		X		X		
12	Directo	La disposición del personal en la farmacia de oncología para ayudarlo cuando lo necesita.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Directo	La confianza que el personal de la farmacia de oncología transmite.	X		X		X		
14	Directo	La amabilidad del personal de la farmacia de oncología en su trato con el paciente.	X		X		X		
15	Directo	La preparación del personal de la farmacia de oncología para realizar su trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Directo	El trato personalizado que brinda el personal de la farmacia de oncología que se da a los pacientes.	X		X		X		
17	Directo	La capacidad del personal de la farmacia de oncología para comprender las necesidades de los pacientes.	X		X		X		

18	Directo	La información que brinda el personal de la farmacia de oncología a los familiares	X		X		X		
19	Directo	El interés del personal de la farmacia de oncología por los pacientes	X		X		X		

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

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. JONAS R. VELASCO CHONG

DNI: 46985963

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

01	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONIA PERUANA - PERU	QUÍMICO FARMACÉUTICO
02	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS - PERU	MAESTRO EN TOXICOLOGIA

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

01	DIRSAPOL-DOSAJE ETILICO	Químico Farmacéutico de Dosaje Etílico Callao(2017 – 2019)
02	DIRECCION DE SANIDAD POLICIALDIRSAPOL	Químico Farmacéutico Asistente de la Unidad de Gestión de Medicamentos (2019– a la fecha)

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**16 de mayo del 2022**



Mg. Q.F. Jonás Roberto Velasco Chong  
DNI: 46985963

## CONSTANCIA DE SUNEDU EXPERTO No 02

REGISTRO NACIONAL DE

Aplicativo

Guía

GRADOS ACADÉMICOS Y TÍTULOS PROFESIONALES

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
VELASCO CHONG, JONAS ROBERTO DNI 46985963	BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA Fecha de diploma: 01/02/13 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
VELASCO CHONG, JONAS ROBERTO DNI 46985963	QUIMICO FARMACEUTICO Fecha de diploma: 03/05/13 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD NACIONAL DE LA AMAZONÍA PERUANA PERU
VELASCO CHONG, JONAS ROBERTO DNI 46985963	MAGISTER EN TOXICOLOGIA Fecha de diploma: 05/08/21 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 13/03/2017 Fecha egreso: 21/12/2018	UNIVERSIDAD NACIONAL MAYOR DE SAN MARCOS PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace:  
<https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

## JUICIO DE EXPERTO N ° 03



### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCIÓN AL CLIENTE

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: PLANTA FISICA</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
01	Directo	La farmacia de oncología tiene una planta física adecuada para brindar la atención farmacéutica.	X		X		X		
02	Directo	La farmacia de oncología cuenta con tecnologías y equipos apropiados para la atención.	X		X		X		
03	Directo	La farmacia de oncología cuenta con la infraestructura suficiente para la atención de la población de un hospital policial.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: PERSONAL DE ATENCION</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
04	Directo	La cantidad de personal de atención en la farmacia de oncología es el apropiado.	X		X		X		
05	Directo	El personal de atención de la farmacia de oncología tiene preferencias sobre algunos pacientes.	X		X		X		
06	Directo	La atención en la farmacia de oncología es efectiva.	X		X		X		
07	Directo	La atención brindada por el personal profesional es eficiente.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: COMODIDAD DEL SERVICIO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
08	Directo	El horario de atención en la farmacia de oncología es suficiente y apropiado.	X		X		X		
09	Directo	La farmacia de oncología cuenta con una sala de espera.	X		X		X		
10	Directo	La climatización de la farmacia de oncología es confortable.	X		X		X		
11	Directo	La iluminación de la farmacia de oncología es adecuada.	X		X		X		
12	Directo	La higiene en la farmacia de oncología es correcta.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD DE SERVICIO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
13	Directo	El servicio de la farmacia de oncología cuenta con medidas de seguridad adecuada.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: CONFIABILIDAD DE SERVICIO</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
14	Directo	El personal de la farmacia de oncología atiende oportunamente y con educación a los usuarios y/o pacientes.	X		X		X		
15	Directo	El jefe de la farmacia de oncología supervisa adecuadamente la atención de los usuarios	X		X		X		

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA ATENCION AL CLIENTE

Observaciones: \_\_\_\_\_

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

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. ANTHONY G. BERMEJO CABANILLAS.

DNI: 45463708

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

01	UNIVERSIDAD SAN PEDRO - PERU	QUIMICO FARMACEUTICO
02	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO - PERU	MAESTRO EN FARMACIA Y BIOQUIMICA, MENCION:FARMACIA CLINICA

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

01	DIRSAPOL-DOSAJE ETILICO	Químico Farmacéutico jefe de Dosaje Etilico Ancash- Chimbote (2017 – 2018)
02	HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SÁENZ"	Químico Farmacéutico jefe del Almacén de medicamentos (2019 – a la fecha)

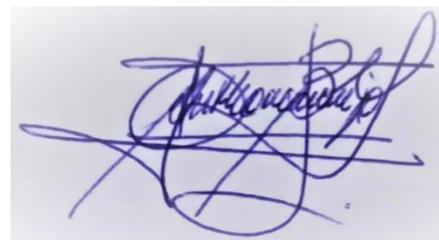
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**16 de mayo del 2022**



Mg. Q.F. Anthony Bermejo Cabanillas  
DNI: 45463708

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

Nº	Dirección del ítem	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias/ Observaciones
			Sí	No	Sí	No	Sí	No	
<b>DIMENSIÓN 1: ASPECTOS TANGIBLES</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
01	Directo	Los equipos tecnológicos son los adecuados para la atención en la farmacia de oncología.	X		X		X		
02	Directo	La vestimenta del personal de la farmacia de oncología es la correcta.	X		X		X		
03	Directo	Las señalizaciones para orientarse dentro del hospital para llegar a la farmacia de oncología están visibles.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: FIABILIDAD</b>			<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	<b>Sí</b>	<b>No</b>	
04	Directo	Si el personal de la farmacia de oncología tiene interés por cumplir lo que dice que va a hacer.	X		X		X		
05	Directo	El estado en el que está la farmacia de oncología (aparición, comodidad).	X		X		X		
06	Directo	La información que los químicos farmacéuticos de la farmacia de oncología proporcionan es fiable.	X		X		X		
07	Directo	El tiempo de espera para ser atendido en la farmacia de oncología es el adecuado.	X		X		X		
08	Directo	La facilidad para llegar a la farmacia de oncología.	X		X		X		
09	Directo	El interés del personal de la farmacia de oncología por solucionar los problemas de los pacientes.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
10	Directo	La puntualidad de la atención de la farmacia de oncología.	X		X		X		
11	Directo	La rapidez con que se consigue lo que se necesita en la farmacia de oncología.	X		X		X		
12	Directo	La disposición del personal en la farmacia de oncología para ayudarlo cuando lo necesita.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 4: SEGURIDAD</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	Directo	La confianza que el personal de la farmacia de oncología transmite.	X		X		X		
14	Directo	La amabilidad del personal de la farmacia de oncología en su trato con el paciente.	X		X		X		
15	Directo	La preparación del personal de la farmacia de oncología para realizar su trabajo.	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 5: EMPATIA</b>			<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
16	Directo	El trato personalizado que brinda el personal de la farmacia de oncología que se da a los pacientes.	X		X		X		
17	Directo	La capacidad del personal de la farmacia de oncología para comprender las necesidades de los pacientes.	X		X		X		

18	Directo	La información que brinda el personal de la farmacia de oncología a los familiares	X		X		X		
19	Directo	El interés del personal de la farmacia de oncología por los pacientes	X		X		X		

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

Observaciones: \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. ANTHONY G. BERMEJO CABANILLAS.

DNI: 45463708

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

01	UNIVERSIDAD SAN PEDRO - PERU	QUIMICO FARMACEUTICO
02	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO - PERU	MAESTRO EN FARMACIA Y BIOQUIMICA, MENCIÓN: FARMACIA CLINICA

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

01	DIRSAPOL-DOSAJE ETILICO	Químico Farmacéutico jefe de Dosaje Etilico Ancash- Chimbote (2017 – 2018)
02	HOSPITAL NACIONAL PNP "LUIS N. SÁENZ"	Químico Farmacéutico jefe del Almacén de medicamentos (2019 – a la fecha)

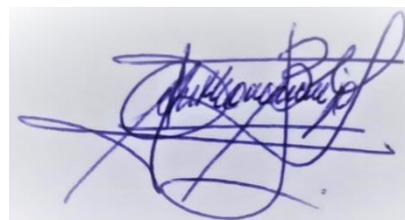
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**16 de mayo del 2022**



Mg. Q.F. Anthony Bermejo Cabanillas  
DNI: 45463708

## CONSTANCIA DE SUNEDU EXPERTO No 03



### Resultado

GRADUADO	GRADO O TÍTULO	INSTITUCIÓN
BERMEJO CABANILLAS, ANTHONY GIANPIERRE DNI 45463708	BACHILLER EN FARMACIA Y BIOQUIMICA Fecha de diploma: 27/09/2010 Modalidad de estudios: -  Fecha matrícula: Sin información (***) Fecha egreso: Sin información (***)	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
BERMEJO CABANILLAS, ANTHONY GIANPIERRE DNI 45463708	QUIMICO FARMACEUTICO Fecha de diploma: 23/12/2010 Modalidad de estudios: -	UNIVERSIDAD SAN PEDRO PERU
BERMEJO CABANILLAS, ANTHONY GIANPIERRE DNI 45463708	MAESTRO EN FARMACIA Y BIOQUÍMICA MENCIÓN : FARMACIA CLÍNICA Fecha de diploma: 11/12/20 Modalidad de estudios: PRESENCIAL  Fecha matrícula: 17/05/2014 Fecha egreso: 30/01/2016	UNIVERSIDAD NACIONAL DE TRUJILLO PERU

(\*\*\*) Ante la falta de información, puede presentar su consulta formalmente a través de la mesa de partes virtual en el siguiente enlace <https://enlinea.sunedu.gob.pe/>

Anexo 5. Base de datos

**Variable 1: “Atención al cliente”**

No PACIENTES	No PREGUNTAS														
	PLANTA FÍSICA			PERSONAL DE ATENCIÓN				COMODIDAD DEL SERVICIO					SEGURIDA D DEL SERVICIO	CONFIABILIDAD DEL SERVICIO	
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15
1	1	1	1	1	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3
2	1	1	1	1	2	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3
3	2	1	1	1	3	5	5	5	3	3	3	3	4	5	3
4	2	2	2	1	3	1	1	1	2	2	2	2	4	1	3
5	2	2	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	4	1	3
6	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3
7	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3
8	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3
9	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	2	3
10	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3
11	3	3	3	3	3	2	2	1	3	3	3	3	2	2	3
12	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
13	3	3	3	2	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
14	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
15	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
16	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
17	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	1	3
18	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3
19	3	2	2	2	3	1	1	1	3	3	3	3	4	1	3



48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
50	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
52	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
53	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
54	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
55	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
56	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
57	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
58	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
59	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
60	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
61	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
62	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
63	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
64	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
65	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
66	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
67	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
68	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
69	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
70	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
71	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
72	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	4	3
73	3	3	3	3	3	5	5	4	3	3	3	3	4	5	3
74	3	3	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	3
75	3	3	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	3

76	3	3	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	3
77	3	3	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	3
78	3	3	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	3
79	3	3	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	3
80	3	3	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	3
81	3	3	4	4	3	3	3	5	3	3	3	3	4	3	3
82	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
83	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
84	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
85	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
86	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
87	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
88	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
89	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
90	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
91	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
92	3	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3
93	3	3	4	4	3	5	5	3	2	2	2	2	4	5	3
94	4	3	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	3
95	4	3	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	2	3
96	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	2	3
97	4	3	4	4	3	2	2	1	3	3	3	3	4	3	3
98	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3
99	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3
100	4	3	4	4	3	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3
101	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
102	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
103	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3

104	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
105	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
106	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
107	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
108	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
109	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
110	4	3	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
111	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
112	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
113	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
114	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
115	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
116	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
117	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
118	4	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
119	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
120	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3
121	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
122	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
123	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
124	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
125	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3
126	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	3	3
127	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
128	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
129	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
130	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
131	4	3	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3

132	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
133	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
134	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
135	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
136	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
137	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
138	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
139	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
140	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
141	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
142	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
143	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
144	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3
145	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
146	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
147	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
148	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
149	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
150	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3
151	4	4	4	4	3	4	4	3	2	2	2	2	4	4	3
152	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	5	3
153	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	5	3
154	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	5	3
155	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	5	3
156	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	5	3
157	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	5	3
158	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	5	3
159	4	4	4	4	3	4	4	4	2	2	2	2	4	2	3

160	4	4	4	4	3	5	5	3	2	2	2	2	4	5	3
161	4	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	3
162	4	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	3
163	4	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	3
164	4	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	3
165	4	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	3
166	4	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	4
167	4	4	4	4	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	4
168	4	4	4	5	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	4
169	4	4	4	5	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	4
170	4	4	4	5	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	4
171	4	4	4	5	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	4
172	4	4	5	5	3	5	5	4	2	2	2	2	4	5	4
173	4	4	5	5	3	5	5	4	1	1	1	1	4	5	4
174	4	4	5	5	3	5	5	4	1	1	1	1	4	5	4
175	5	5	5	4	3	5	5	5	2	2	2	2	4	5	4
176	5	4	5	5	3	5	5	4	1	1	1	1	4	5	4
177	5	4	5	5	3	5	5	4	3	3	3	3	5	5	4
178	5	4	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4
179	5	4	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4
180	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4
181	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4
182	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4
183	5	5	5	5	3	5	5	5	3	3	3	3	5	5	4

**Variable 2: "Calidad de servicio"**

No PACIENTES	No PREGUNTAS																		
	ASPECTOS TANGIBLES			FIABILIDAD						CAPACIDAD DE RESPUESTA			SEGURIDAD			EMPATÍA			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19
1	1	3	2	2	5	2	5	5	2	5	5	1	3	5	2	2	2	1	2
2	2	4	3	2	1	3	1	3	3	3	1	3	4	1	3	3	3	3	3
3	2	4	2	3	5	2	5	5	2	5	5	2	3	5	1	2	2	2	1
4	2	5	3	1	5	2	5	5	1	5	5	2	2	5	1	3	1	1	1
5	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	2	3
6	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	3	1	3	3	3	3	4
7	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	4	1	3	3	3	3	4
8	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	4	1	3	3	4	3	3
9	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	4	1	3	3	4	3	3
10	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	5	1	3	3	4	3	3
11	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	5	1	3	3	4	3	3
12	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	5	1	3	3	4	3	3
13	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	5	1	3	3	4	3	3
14	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	5	1	3	3	4	3	3
15	3	5	3	3	1	3	1	3	3	3	1	3	5	1	3	3	4	3	3
16	3	5	3	3	1	3	2	3	3	3	1	3	5	1	3	3	4	3	3
17	3	5	3	3	1	3	2	3	3	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3
18	3	5	3	3	1	4	2	3	3	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3
19	3	5	3	3	1	4	2	4	3	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3
20	3	5	3	3	1	4	2	4	3	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3
21	3	5	3	3	1	4	2	4	3	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3

22	3	5	3	3	1	4	2	4	3	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3
23	3	5	3	3	1	4	2	4	3	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3
24	3	5	3	3	1	4	2	4	3	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3
25	3	5	3	3	1	4	2	4	3	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3
26	3	5	3	3	2	4	2	4	3	4	3	3	5	1	3	3	4	3	3
27	3	5	3	3	2	4	2	4	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	3
28	3	5	3	3	2	4	2	4	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	3
29	3	5	3	3	2	4	2	4	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	3
30	3	5	3	3	2	4	2	4	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	3
31	3	5	3	3	2	4	2	4	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	3
32	3	5	3	3	2	4	2	4	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	3
33	3	5	3	3	2	4	2	4	3	4	2	3	5	3	3	3	4	3	3
34	3	5	3	3	2	5	2	5	3	4	3	3	4	1	3	3	4	3	4
35	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	3
36	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	4
37	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	4
38	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	4
39	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	4
40	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	5	3	3	3	4	3	4
41	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	2	3	5	3	3	3	4	3	4
42	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
43	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
44	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
45	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
46	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
47	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
48	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4

49	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
50	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
51	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
52	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
53	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
54	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
55	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	5	3	3	3	4	3	4
56	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
57	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	3	3	3	4	3	4
58	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
59	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
60	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
61	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
62	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
63	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
64	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
65	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
66	3	5	3	3	2	4	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
67	3	5	3	3	2	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
68	3	5	3	3	2	5	3	4	3	4	3	3	4	4	3	3	4	3	4
69	3	5	3	3	2	5	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4
70	3	5	3	3	3	5	3	4	3	5	3	3	4	4	3	3	4	3	4
71	3	5	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4
72	3	5	3	3	3	5	3	4	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4
73	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4
74	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4
75	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4

<b>76</b>	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4
<b>77</b>	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4
<b>78</b>	3	5	3	3	3	5	3	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4
<b>79</b>	3	5	3	3	3	5	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4
<b>80</b>	3	5	4	3	3	5	4	5	3	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4
<b>81</b>	3	5	3	3	1	4	5	4	3	4	5	3	5	5	3	3	4	3	3
<b>82</b>	3	5	3	3	1	3	5	5	3	4	1	3	5	1	3	3	4	3	3
<b>83</b>	3	5	3	3	1	4	5	5	3	5	3	3	5	5	3	3	4	3	3
<b>84</b>	3	5	3	3	2	4	5	5	3	4	1	3	5	3	3	3	4	3	3
<b>85</b>	3	5	3	3	2	5	5	5	3	5	3	3	4	5	3	3	4	3	4
<b>86</b>	3	5	3	3	3	5	5	5	3	3	1	3	4	2	3	3	4	3	4
<b>87</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	1	3	3	4	3	4
<b>88</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	1	3	3	4	3	4
<b>89</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	1	3	3	4	3	4
<b>90</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	1	3	3	4	3	4
<b>91</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	1	3	3	4	3	4
<b>92</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	1	3	3	4	3	4
<b>93</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	1	3	3	4	3	4
<b>94</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	1	3	3	4	3	4
<b>95</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	1	3	4	4	3	4
<b>96</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	2	3	4	4	3	4
<b>97</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	2	3	4	4	3	4
<b>98</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	2	3	4	4	3	4
<b>99</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	2	3	4	4	3	4
<b>100</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	2	3	4	4	3	4
<b>101</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	2	3	4	4	3	4
<b>102</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	2	3	4	4	3	4

<b>103</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	2	4	4	4	3	4
<b>104</b>	4	5	4	3	1	5	2	4	3	4	1	4	4	2	4	4	4	3	4
<b>105</b>	4	5	4	4	1	5	2	4	3	4	1	4	4	2	4	4	4	3	4
<b>106</b>	4	5	4	4	1	5	2	4	3	4	1	4	4	3	4	5	4	3	4
<b>107</b>	4	5	4	4	1	5	3	4	3	4	2	4	4	3	4	5	4	3	4
<b>108</b>	4	5	4	4	1	5	3	4	3	4	1	4	4	3	4	5	4	3	4
<b>109</b>	4	5	4	4	1	5	3	4	3	4	1	4	4	3	4	5	4	3	4
<b>110</b>	4	5	4	4	1	5	3	4	3	4	1	4	4	3	4	5	4	3	4
<b>111</b>	4	5	4	4	1	5	3	4	3	4	1	4	4	3	4	5	4	3	4
<b>112</b>	4	5	4	4	1	5	3	4	3	4	1	4	4	3	4	5	4	3	4
<b>113</b>	4	5	4	4	1	5	3	4	3	4	1	4	4	3	4	5	4	3	4
<b>114</b>	4	5	4	4	1	5	3	4	3	4	1	4	4	3	5	5	4	3	4
<b>115</b>	4	5	4	4	1	5	3	4	3	4	1	4	4	3	5	5	4	3	4
<b>116</b>	4	5	4	4	1	5	3	4	3	4	1	4	4	3	5	5	4	3	4
<b>117</b>	4	4	4	5	4	5	4	4	4	4	3	4	4	5	3	3	4	4	4
<b>118</b>	4	5	4	3	1	5	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	3	4
<b>119</b>	4	5	4	4	4	5	4	4	4	3	1	2	4	3	3	3	4	4	4
<b>120</b>	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4
<b>121</b>	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4
<b>122</b>	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4
<b>123</b>	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4
<b>124</b>	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4
<b>125</b>	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	5	5	4	3	4
<b>126</b>	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
<b>127</b>	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	4	4	5	3	5	4	3	4
<b>128</b>	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	2	4	5	3	5	4	3	4
<b>129</b>	4	5	4	4	3	5	4	5	3	5	4	2	4	5	3	5	4	3	4

<b>130</b>	4	5	4	4	3	5	4	5	4	5	4	2	4	5	3	5	4	4	4
<b>131</b>	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	2	4	5	3	3	4	4	4
<b>132</b>	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4
<b>133</b>	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4
<b>134</b>	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4
<b>135</b>	4	5	4	3	1	5	5	4	3	4	1	4	4	3	3	4	4	3	4
<b>136</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4
<b>137</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4
<b>138</b>	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	3	3	4	4	4
<b>139</b>	5	4	4	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	5	4	4
<b>140</b>	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	1	5	3	4	3	3	5	4	4
<b>141</b>	5	4	5	5	5	5	4	4	4	3	1	5	3	5	3	3	5	4	4
<b>142</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4
<b>143</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4
<b>144</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4
<b>145</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4
<b>146</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4
<b>147</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	4	4	4	3	3	5	4	4
<b>148</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	3	5	4	4
<b>149</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	3	5	4	4
<b>150</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	3	5	4	4
<b>151</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	3	5	4	4
<b>152</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	4	3	3	5	4	4
<b>153</b>	5	4	4	5	3	5	4	5	4	5	3	5	3	5	3	3	5	4	4
<b>154</b>	5	3	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
<b>155</b>	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
<b>156</b>	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	5	4

157	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	5	4
158	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	5	4
159	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	3	3	5	5	4
160	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	4
161	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5
162	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5
163	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5
164	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5
165	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	5
166	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3
167	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	3	3	5	5	3
168	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
169	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
170	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
171	5	4	4	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
172	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
173	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
174	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
175	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
176	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
177	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
178	5	4	5	5	4	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
179	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
180	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
181	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
182	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4
183	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	4	5	3	5	3	3	5	4	4

## ANEXO 6: Solicitud y Autorización de la institución:

SOLICITO: Autorización para la ejecución de proyecto de investigación correspondiente a la Maestría de Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, sede Lima Norte.

SEÑOR COMANDANTE S PNP JEFE DEL DEPARTAMENTO DE ONCO-HEMATOLOGIA DEL CH PNP "LNS".

Yo, Luisa Milagros Lisset ANGELES AGUIRRE, Capitán S PNP identificado con CIP: 392748 y DNI N° 44792183, actualmente laborando en el Servicio de Farmacia de Soporte Nutricional (USNA) del CH. PNP "LNS", ante Ud. con el debido respeto me presento y expongo lo siguiente:

Que, siendo estudiante del programa de Diseño y Desarrollo del Trabajo de Investigación de la Universidad Cesar Vallejo, en la Sede Lima Norte; y, habiendo diseñado un Proyecto de Investigación titulado: "Atención al cliente y calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022", el mismo que fue elaborado por la suscrita, con la finalidad de optar al título de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud.

Por lo que solicito, muy respetuosamente, disponer a quien corresponda, la autorización correspondiente a fin de poder ejecutar el proyecto en el Departamento de Oncohematología del CH PNP "LNS", siguiendo los criterios de inclusión y exclusión citados en el mencionado proyecto, el mismo que guardar los aspectos éticos mas relevantes y la confidencialidad de los datos correspondientes que será únicamente con fines académicos.

POR LO EXPUESTO

Pido a Ud. Señor Comandante, acceder a mi solicitud justicia que espero alcanzar.

Jesús María, 08 de junio del 2022.



OS-392748

Luisa Milagros L. ANGELES AGUIRRE  
CAP. S PNP

## AUTORIZACION

Yo, Cmdte. S PNP Ricardo PAREDES SALAZAR- Jefe del Departamento de ONCO-HEMATOLOGIA del CH PNP "LNS".

Autorizo a la maestranda **Luisa Milagros Liszet ANGELES AGUIRRE** de la escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, para que aplique los instrumentos del Proyecto de Investigación titulado: "Atención al cliente y calidad de servicio en la farmacia oncológica en un hospital policial de Lima, 2022".

Entendiéndose que el propósito de la investigación es netamente académico y que la información recopilada por la investigadora se mantendrá de manera confidencial, serán tratados de acuerdo con los protocolos de la universidad en mención y que las conclusiones brindarán información útil para nuestra institución

Se entrega la presente autorización para los fines académicos administrativos que estime por conveniente.

Jesús María, 08 de junio del 2022.



OS-355430  
Ricardo Paredes Salazar  
CMDTE - MED PNP,  
ONCOLOGIA - HEMATOLOGIA