



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

Calidad de Atención y Satisfacción de los Pacientes que Acuden a la
Farmacia de un Pospital público de Chimbote – 2022

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Zarate Castillo, Carolina Francia (orcid.org/0000-0002-7540-0389)

ASESOR:

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

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

CHIMBOTE – PERÚ

2022

DEDICATORIA

A MIS QUERIDOS PADRES

Digna, Segundo, Flor y Santos; Quienes iluminan mis días, aunque ya no estén presentes, los llevo profundamente en mi corazón y pensamiento, ya que fueron y serán mi mejor ejemplo para seguir adelante.

A MI QUERIDA HERMANA

Zoilita, por su cariño, apoyo incondicional, comprensión y consejos que me brindas en todo momento.

A MI QUERIDO ANTONY

Mi compañero, por tu amor, consejos, motivación, y perseverancia para seguir adelante día a día.

CAROLINA FRANCIA ZARATE CASTILLO

AGRADECIMIENTO

A Dios Todopoderoso por darme la vida, salud y fortaleza. Guiándome por el camino de amor y la verdad. Por ser una guía en este nuevo logro en mi carrera profesional.

Agradezco a todas las personas que hicieron posible la culminación del presente informe de tesis.

Mi gratitud a todos los amigos, familiares y docentes que siempre nos brindaron su apoyo incondicional y su paciencia que contribuyeron a lograr ese anhelo.

Al docente de diseño y desarrollo del trabajo de investigación por el gran apoyo recibido hasta culminar este informe y poder decir meta cumplida.

La autora

Índice de contenidos

	Pág.
Caratula	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
RESUMEN	vi
ABSTRACT	vii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	16
3.1 Tipo y diseño de investigación	16
3.2 Variables y operacionalización	17
3.3 Población, muestra y muestreo	18
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	20
3.5 Procedimientos	21
3.6 Método de análisis de datos	22
3.7 Aspectos éticos	23
IV. RESULTADOS	24
V. DISCUSIÓN	28
VI. RECOMENDACIONES	35
REFERENCIA	36
ANEXOS	45

Índice de tablas

Pág.

Tabla 1.	Niveles de calidad de atención de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022.	24
Tabla 2.	Niveles de satisfacción de usuario de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022	25
Tabla 3.	Relación entre las dimensiones de la calidad “elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y Global” con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022.	26

RESUMEN

El presente estudio se realizó con el objetivo de determinar la calidad de atención y satisfacción en los pacientes que acuden a la farmacia de un hospital público de Chimbote. El enfoque metodológico utilizado fue el cuantitativo y de finalidad básica, con un diseño descriptivo correlacional y transversal. Fueron entrevistados un total de 200 usuarios del servicio de farmacia de un hospital público de Chimbote entre los meses de abril a junio del 2022. Se excluyeron aquellos que voluntariamente declinaron participar y los que presentaron alteraciones mentales. La técnica estadística utilizada fue el análisis de frecuencias y porcentual; para el análisis relacional se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman, se utilizaron los programas estadísticos SPSS versión 26 y G*Power. Se encontró 36% de alta calidad, 62,5% regular calidad y 1,5% baja calidad, el nivel de satisfacción del usuario fue satisfecho en 23,5%, regularmente satisfecho 72,5% e insatisfecho 4%. La calidad de la atención y la satisfacción del usuario presentaron un coeficiente de correlación de 0.651 ($p < 0.001$). Se concluye que, en los usuarios del servicio de farmacia de un hospital público de Chimbote, la calidad de la atención se relaciona de forma directa, fuerte y significativa con la satisfacción del paciente.

Palabras clave: Calidad, atención, satisfacción, paciente, farmacia, hospital.

ABSTRACT

The present study was carried out with the objective of determining the quality of care and satisfaction in patients who go to the pharmacy of a public hospital in Chimbote. The methodological approach used was quantitative and of basic purpose, with a descriptive correlational and cross-sectional design. A total of 200 users of the pharmacy service of a public hospital in Chimbote were interviewed between the months of April to June 2022. Those who voluntarily declined to participate and those with mental disorders were excluded. The statistical technique used was frequency and percentage analysis; For the relational analysis, the Spearman correlation coefficient was used, the statistical programs SPSS version 26 and G*Power were used. It was found 36% of high quality, 62.5% regular quality and 1.5% low quality, the level of user satisfaction was satisfied in 23.5%, regularly satisfied 72.5% and dissatisfied 4%. The quality of care and user satisfaction presented a correlation coefficient of 0.651 ($p < 0.001$). It is concluded that: in the users of the pharmacy service of a public hospital in Chimbote, the quality of care is directly, strongly and significantly related to the quality of care.

Keywords: Quality, care, satisfaction, patient, pharmacy, hospital.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), afirma que los estados deben garantizar a cada persona el acceso a las prestaciones básicas en salud, y exhorta a que su atención debe ser adecuada y oportuna, buscando el bienestar de las mismas, afirmando que una característica ineludible es realizarla en el momento y lugar que se necesita; para lo cual, los sistemas de salud deben poseer una red integrada de establecimientos de salud operativos, con personal idóneo para proporcionar una atención de calidad. No se puede hablar de calidad si no se cuenta con stock suficiente de productos farmacéuticos acorde con las necesidades (OMS, 2020).

En su publicación del 11 de marzo de 2020, la OMS caracterizó a la COVID-19 como pandemia; y en escala global la población afrontó un enorme reto, afectando la vida de cada individuo, los gobiernos impusieron restricciones buscando evitar que el virus se propagara; estas restricciones afectaron la cadena de suministros y esto sumado al requerimiento de fármacos, la ausencia de fármacos específicos, la especulación, el acaparamiento y el sobreprecio, colapsaron los sistemas de salud de muchos países.

El desabastecimiento de productos farmacéuticos, es una dificultad a nivel mundial, la deficiencia de stock de algún producto farmacéutico es generada por varios motivos; Identificando como principales a: (1) el número limitado de fabricantes del producto final, (2) visibilidad insuficiente de la demanda real, (3) inadecuadas decisiones empresariales en cuanto a las adquisiciones y la cadena de suministro, (4) precios demasiado alto en medicamentos para ciertas enfermedades (Mazer, et al., 2020).

Además, se resalta que, existe un mercado turbio que produce medicamentos falsificados, que ponen en peligro la salud de los pacientes; siendo necesario controles más severos; lo cual influye en el flujo de la producción generando un desabastecimiento temporal o permanente de medicamentos (Hulme, Brigh & Nielsen, 2018).

En el Perú estas causas también afectan al mercado de productos farmacéuticos, el cual está compuesto por: las instituciones públicas integradas por el MINSA, ESSALUD, las sanidades de las Fuerzas Armadas y de la Policía Nacional, siendo sus adquisiciones en gran proporción productos farmacéuticos de nombres genéricos. Por otra parte, tenemos a las instituciones privadas conformadas por las cadenas de boticas, los establecimientos farmacéuticos privados y las clínicas privadas, quienes adquieren productos farmacéuticos de nombre de marca, mucho más costosos que los medicamentos genéricos (Ugarte, 2019).

A inicio del 2020; según estadísticas del mercado que ofrecen productos farmacéuticos, las ventas a las instituciones públicas no eran más del 19% del total de ventas de productos farmacéuticos a nivel nacional, el resto lo tenía las instituciones privadas, dichas estadísticas son medidas en unidades; en las últimas 2 décadas, aumentó el financiamiento público y llegó a constituir el 79% del total de ventas del mercado nacional. La proporción de porcentaje varían cuando se mide en valores monetarios, constituyendo las ventas a las instituciones privadas un 83% (Fabian, 2021; Balbin, Fontela, Juarez & Zegarra, 2020).

En el Perú se brinda el derecho a la salud pública a todos los peruanos sin distinción alguna, de su condición socioeconómica o de seguro; en los últimos años los establecimientos de salud a nivel nacional afrontan una crisis de escasez y desabastecimiento de productos farmacéuticos; y se ha ahondado más este problema a causa de la pandemia (Gozzer, Canchihuamán & Espinoza, 2020).

En el sector público la demanda es muy alta, lo cual se da a través de compras corporativas, éstas compras en escala permiten mejorar los precios, pero ante problemas de gestión por parte de la dirección de cada establecimiento de salud, genera retrasos en las compras y desabastecimiento, imposibilitando que cada ciudadano tenga acceso a los medicamentos que son prescritos en sus recetas médicas (Cuba & Cayro, 2018).

El suministro de productos farmacéuticos en el sector público (compra nacional), es ejecutado por CENARES, quienes ejecutan los abastecimientos según requerimientos anuales, de los establecimientos de salud, los cuales son presentados con anticipación y según cronograma; basados en el consumo histórico, consumos promedios mensuales de los productos farmacéuticos, los cuales deben estar en el PNUME, según nivel de atención dada por el Ministerio de Salud; estos requerimientos son consignados en un sistema electrónico, y se envían a CENARES, es ahí donde consolidan y realizan las compras a los laboratorios autorizados; posteriormente según cronograma se distribuyen y entregan los productos farmacéuticos a nivel nacional (Quiliche, 2021).

Por lo tanto, ante la alta demanda de los pacientes en los establecimientos de salud públicos, es fundamental que el Servicio de Farmacia, se encuentre con un buen abastecimiento de productos farmacéuticos para poder dispensar los productos farmacéuticos que se encuentren prescritos en una receta médica. Esto es proporcional con la calidad de atención en las instituciones públicas de salud, esto desde que el usuario-paciente acude a sacar una cita para una determinada especialidad, y finaliza al recibir sus medicamentos prescritos en su receta médica al servicio de farmacia, debiendo entonces incorporarse un sistema de gestión de la calidad, que pueda dirigir, planificar y controlar todas las actividades que presta, buscando la satisfacción del cliente, en este caso del usuario-paciente.

La presente investigación permite evaluar la calidad de atención y nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de farmacia para la dispensación de sus productos farmacéuticos que se encuentren prescritas en su receta médica en un hospital público de Chimbote, lo cual se ha observado que afronta un acceso insuficiente en algunos productos farmacéuticos (medicamentos, insumos y/o materiales quirúrgicos), que lamentablemente, son influenciados por diferentes factores como las relaciones personales, presupuesto, infraestructura, equipamiento, comunicación, horario de atención, igualdad, eficiente, rápida y una atención personalizada, correcta dispensación y otros; siendo factores que influyen al

restablecimiento de la salud del paciente al no dispensar lo que se le prescribe en su receta médica. Por lo que se plantea la siguiente pregunta: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia de un hospital público de Chimbote – 2022?

Existen estudios que relacionan la calidad de la atención con el nivel de satisfacción y aún los resultados parecen contradictorios a pesar de utilizar los mismos instrumentos y utilizar los mismos resultados, situación que hace de interés a nuestro estudio pues nuestros resultados consisten en un grano de arena más que ayuda a mejorar el entendimiento de esta relación.

Los resultados del presente estudio van a beneficiar a los usuarios del servicio de farmacia pues permitirá al servicio acciones de mejora en la calidad lo que va a permitir plasmarse en una mayor satisfacción del usuario, pues con el aporte de nuestros resultados los directivos y administradores de farmacia elaborarán estrategias buscando mejorar y optimizar la calidad de la atención.

En tal sentido, el objetivo general de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022. Luego consideramos como objetivos específicos (1) Identificar el nivel de calidad de atención; (2) Identificar el nivel de satisfacción del paciente; (3) Evaluar la relación que existe entre las dimensiones de la calidad con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022.

Por último, consideramos como hipótesis de estudio lo siguiente: H_1 : Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022; H_0 : No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022.

II. MARCO TEÓRICO

Este problema sobre abastecimiento de medicamentos ha sido tratado por investigaciones en el ámbito internacional que a continuación se presentan:

Hasen & Negeso (2021), quienes en Oromia, Etiopía, realizaron un estudio transversal buscando determinar el nivel de satisfacción de pacientes y los factores asociados al servicio proporcionado por farmacéuticos. Se evaluaron 219 sujetos mediante un cuestionario tipo Likert validado, el cual fue aplicado por el administrador, el método de análisis fue la regresión logística multivariada. Los resultados evidenciaron una satisfacción con el servicio de 56% y se asociaron significativamente con la satisfacción del paciente el menor número de medicamentos tomados por día y la estancia hospitalaria. Se concluye que el nivel de satisfacción de los pacientes fue baja y que el número de medicamentos tomado por día y la estancia hospitalaria se asociaron significativamente con la satisfacción del usuario.

Hailemeskal, Sereda, Latypov, Kiriazova & Avaliani (2020), en Kiev, Ucrania, realizaron un estudio transversal en 649 sujetos en 47 establecimientos de salud, que se atienden por VIH, buscando evaluar la calidad de atención percibida y la satisfacción de los usuarios, así como la calidad percibida y características relacionadas. Se utilizaron test tipo Likert validados que midieron la calidad y la satisfacción del usuario, el método estadístico utilizado fue el análisis factorial. Entre los resultados se encontró que la satisfacción fue mayor en los centros de atención primaria con un efecto $\beta = 0,145$ ($p < 0,001$), favoreció un efecto indirecto por accesibilidad $\beta = 0,060$ ($p < 0,001$), el dispensario de jeringas de tuberculina fue más accesible con un efecto directo de $\beta = 0,105$ ($p = 0,006$). Se concluye que la facilidad y acceso es un factor clave para la satisfacción del usuario, por lo que la descentralización de los servicios resulta vital para una mejora en la calidad y satisfacción del usuario.

Amiot, Diet, Dussart & García (2020), en Lyon, Francia, realizaron un estudio prospectivo durante nueve meses buscando evaluar la satisfacción del usuario y la calidad de atención de los pacientes, se utilizó una encuesta validada y enviada online que evalúa la satisfacción del paciente y la calidad de la atención. De 55 encuestas enviadas se devolvieron 41, encontrando un 74,5% de satisfacción entre bueno y excelente, se consideró además que las respuestas brindadas tienen un impacto positivo en los conocimientos del personal de farmacia, sobre las prácticas profesionales y en la atención al paciente. El estudio concluye que existe un alto nivel en la satisfacción y calidad del paciente de farmacia.

Newlands, Power, Young & Watson (2018) en Glasgow, Reino Unido, realizaron un estudio cualitativo utilizando el método eDelphi en 74 farmacéuticos comunitarios buscando identificar y priorizar sistemas de servicios de farmacias comunitarias. El estudio presenta tres etapas, la primera consistió en la generación de temas, fue seguida de una encuesta electrónica eDelphi y finalmente una racionalización de temas en función de viabilidad, aceptabilidad y potencial de mejora. Se categorizaron y promovieron 20 temas. Se alcanzó consenso final en 6 temas y se promovieron: promover la adecuada venta y suministros de medicamentos, asesoramiento a pacientes sobre medicamentos recetados, promover la adherencia a la medicación, atención de pacientes vulnerables y el uso efectivo de fuerza laboral en farmacias comunitarias. Este estudio permitió un enfoque sistemático, inclusivo y eficaz en el logro de la determinación de prioridades para la mejora de la práctica de farmacia comunitaria.

Fisher, Mtonga, Espino et al (2018) en Pittsburg, Estados Unidos, realizaron un diseño experimental computacional basado en la web buscando estandarizar y optimizar la práctica de dispensación y manejo de inventario elaborando la herramienta RxMAGIC, para lo cual desarrollaron 45 registros clínicos de usuarios probando el prototipo funcional, e interactuaron datos entre el aplicativo y la web, encontrando resultados positivos pues todas las funciones probadas recibieron una puntuación media de cuatro o cinco, en una escala Likert de cinco puntos. El estudio concluye que

el entorno digital creado aumenta la capacidad del farmacéutico para brindar servicios de medicamentos de manera eficiente. El grupo de investigación planea en el futuro continuar midiendo el impacto de RxMAGIC en la eficiencia y satisfacción de los farmacéuticos.

Rupp (2018) en Arizona, Estados Unidos, realiza un estudio de revisión buscando evaluar la calidad brindada por los farmacéuticos y las organizaciones farmacéuticas. Aunque se reconocen los avances en la temática de atención con calidad en farmacia, estos son graduales y fragmentados. Esta situación hace que la evaluación de la calidad de estas instituciones sea difícil. Se parte de un modelo de la farmacia simple y elegante propuesta por Avedis Donabedian puede permitir desarrollar un mejor enfoque para monitorear y administrar la calidad de atención. El autor propone que siguiendo el paradigma de Donabedian quien propone compasión o simplemente cariño por el paciente, configura un ingrediente especial de alta calidad.

Investigaciones a nivel nacional se encontró a los siguientes:

En el Perú se tiene el estudio de Barrientos (2018) realizado en Lima, con la finalidad de determinar la relación entre la satisfacción del usuario con la calidad de la atención para lo cual realizaron un estudio transversal, observacional y correlacional en 60 clientes del Centro de Salud Laura Caller – Los Olivos de Lima. Este estudio encontró que la calidad del servicio fue calificada como buena y muy buena en 75%; el coeficiente de correlación de Spearman de 0,852 para un $p < 0,01$; siendo esta correlación alta para las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía con la satisfacción del usuario. Este estudio concluye que en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller – Los Olivos de Lima la calidad de la atención se relaciona directa y significativamente con la satisfacción del usuario.

Orellana (2020) en Lima, realizó un estudio cuantitativo aplicativo en una muestra probabilística de 278 clientes con la finalidad de evaluar la influencia de la aplicación del procedimiento de atención en la satisfacción del usuario de una cadena farmacéutica. Como técnica estadística se utilizó la correlación de Spearman. Se

encontró un Rho de Spearman para la relación de satisfacción del usuario con los niveles de calidad de atención de: 0,827 ($p < 0,001$) para la dimensión nivel de comunicación, 0,838 ($p < 0,001$) para la dimensión competencia del personal, 0,847 ($p < 0,001$) para la dimensión tiempo de espera, 0,855 ($p < 0,001$) para la dimensión entrega eficaz de medicamentos. Se concluye que la satisfacción del usuario se relaciona de forma directa y significativa con todas las dimensiones de calidad evaluadas.

De Tomás (2018) en Lima, Perú, en el Hospital 2 de mayo realizó una investigación transversal y correlacional en 187 usuarios con la finalidad de evaluar la correlación entre calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia. Como medida de correlación se calculó el Rho de Spearman. Este estudio reportó que la satisfacción del cliente en forma global se relaciona con la calidad de la atención con Rho de 0,900 ($p < 0,001$). En relación a la dimensión elementos tangibles se encontró Rho de 0,398 ($p < 0,001$), en la dimensión seguridad el Rho fue de 0,432 ($p < 0,001$), en la dimensión capacidad de respuesta el Rho fue de 0,214 ($p < 0,003$), en la dimensión empatía el Rho fue de 0,431 ($p < 0,001$). El estudio concluye que de forma global la calidad de atención tiene fuerte relación con la satisfacción del cliente, pero en sus dimensiones la relación es moderada.

Gonzales (2020) en Tarapoto, Perú, realizó un estudio observacional, transversal y correlacional en 40 usuarios del servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, con el objetivo de evaluar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario. Se utilizaron dos cuestionarios estructurados, validados y sometidos a pruebas de confiabilidad, el primero evalúa la calidad de la atención en función a tres dimensiones: estructura, procesos y resultados; el segundo evalúa la satisfacción del usuario en función a cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles. Como estadístico se utilizó la correlación de Spearman. Como resultado proporciona el valor global para la calidad de la atención con un Rho de Spearman de 0,711 ($p < 0,001$) y concluye que la calidad de atención tiene relación significativa con la satisfacción del usuario.

La variable calidad de atención es definida por Pérez (2018) como una diferencia que existe entre la necesidad propia sentida por el usuario del servicio con la percepción que el usuario tiene ante la atención recibida, lo que confiere a la calidad de atención la etiqueta de opinión, la cual debe ser sistematizada en procesos más tangibles. Hace referencia a la forma como la institución se prepara para brindar los servicios y pueden ser evaluados según la sistematización que logra objetividad en lo subjetivo que puede tener el usuario.

Otra definición de calidad de atención afirma que es el aspecto que el usuario percibe sobre el servicio recibido para lograr satisfacer su necesidad, esta definición permite evaluar bondades y beneficios que proporciona el servicio (Maggi, 2018).

Actualmente la calidad de la atención es un reto ineludible para las organizaciones que brindan servicios de salud, pues es vital para la supervivencia de la organización estar a la altura de las necesidades de los usuarios, para lo cual la propuesta de la mejora de los servicios es el camino a seguir. No se puede dejar de mencionar que este enfoque hace que las empresas en el afán por satisfacer mejor al usuario ingresen en un proceso competitivo, haciendo uso de los aspectos tecnológicos y optimizado el personal humano, buscando cada organización estar siempre a la vanguardia, teniendo como punto de partida y manteniéndose durante todo este proceso la satisfacción del usuario y la calidad de la atención (Kitsios, Stefanakakis, Kamariotou, & Dermentzoglou, 2019).

La calidad de atención va a permitir mejoras en la percepción del usuario, desde el acceso a la institución, es por ello que la institución tiene que preocuparse de que las mejoras que se imponen puedan ser evidenciadas por los usuarios, pues solo así se podrá hablar de satisfacción del usuario. El sector salud ha presentado una demanda cada vez mayor de los servicios que presta, incorporando tecnología y personal humano calificado, no pudiendo estas dos variables estar separadas, sino que son interdependientes entre ellas. Es necesario que la institución evidencie suficientes recursos y estos recursos cada vez deben ser más numerosos, pues la demanda en servicios de salud cada vez es mayor (da Silva, et al., 2020).

Se conocen para la evaluación de la calidad de la atención estas cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad, seguridad, empatía y tangibilidad.

La dimensión fiabilidad hace referencia a la habilidad para desenvolverse de la forma más adecuada, con la finalidad de lograr cumplir las expectativas que el usuario debe percibir (Chen, Zeng, & Hou, 2018). En este concepto el usuario debe percibir las capacidades y habilidades del personal que brinda servicios, percepción que lo llevará a inspirar confianza mientras brinda servicios (Ramya, Kowsalya, & Dharanipriya, 2019).

La dimensión capacidad de respuesta evalúa la voluntad o disposición hacia el usuario que posee la persona que brinda el servicio, aquí el usuario percibe desde que llega al establecimiento donde recibirá el ejercicio, permitiendo percibir de qué manera el personal encargado va a brindarles el servicio, sobre todo en relación a la velocidad con la que los problemas que se presentan son resueltos (Murray, Elms & Curran, 2019).

La dimensión seguridad se refiere al conocimiento que tiene la persona que proporciona la atención sobre el desarrollo de sus labores, abarca el profesionalismo y la cortesía, sobre todo al ingreso a la institución donde es abordado por el personal administrativo y de seguridad, la seguridad y la calidad son inseparables y prioritarias para las entidades que brindan servicios de salud (Alqattan, Cleland, & Morrison, 2018).

La dimensión empatía, se entiende como la habilidad para proporcionar la atención de forma individualizada al usuario, se caracteriza por la habilidad que tiene el personal que brinda el servicio de comprender de forma integral la necesidad que tiene el cliente, cumplir con esta dimensión permite a la organización que el cliente proporcione las mejores referencias sobre el servicio recibido. Se recomienda un área especial donde al usuario se le pueda proporcionar comprensión y entendimiento (Giménez, & Prado-Gascó, 2018).

La dimensión tangibilidad, se refiere a las instalaciones que pueden ser

observadas de forma visual por el usuario, incluye las instalaciones, los equipos, el confort, además la forma como el personal se presenta (Fatima, Humayun, Iqbal, & Shafiq, 2019).

Para Mejías (2019), la definición de calidad desde un enfoque sanitario, implica considerar aspectos como: realizar la atención centrada en el usuario, debe primar la ética, el liderazgo y la competencia profesional; debe contemplar no solo la satisfacción del usuario externo, sino que también la satisfacción de los prestadores, debe considerarse la mejora continua, la innovación científica y tecnológica, priorizando la seguridad, buscando eficacia, efectividad y eficiencia, para generar calidad de atención.

Torres y León (2015), calidad implica un aspecto muy significativo, que llama la atención de una comunidad, y que se defiende y exige la continua de la prestación de los servicios que logra satisfacer sus necesidades, en el contexto de una atención sanitaria que satisface las expectativas de los usuarios, resalta sobre todo que cuando las instituciones brindan servicios apropiados, los usuarios pueden evidenciarlo, sin embargo, solo la evaluación sistemática de la satisfacción al usuario podrá cuantificar el progreso de esta y verificará el cumplimiento de objetivos y metas.

La variable satisfacción del usuario, es definida por la norma ISO 9001-2015 como la percepción que el usuario tiene sobre el grado en el que se ha logrado cumplir su expectativa (Alzate, 2017).

Para el Ministerio de Salud (2012), la satisfacción del usuario es definida como el nivel en el que la organización que brinda el servicio de salud cumple con las expectativas y percepciones del usuario externo, en relación al tipo de servicio que la entidad oferta.

Kotler y Keller (2006), ingresan en su definición las palabras sensación placentera o de decepción que experimenta el usuario cuando es atendido y este compara los resultados obtenidos con las expectativas de beneficios previas o esperados por él.

Se afirma que el satisfacer una necesidad esta siempre asociado a la acción de cumplir o no con las expectativas del usuario, por ello la variable expectativa del usuario, que no es más que la percepción de satisfacción que el posee debe ser tomada en cuenta en la atención de salud, considerándose como una dimensionalidad humanística. El prestador de servicios de salud, entiéndase como el profesional debe buscar la mejora de la vida de sus usuarios o pacientes. Por lo que las organizaciones deben evaluar y priorizar que los profesionales no solo deban poseer habilidades tecnológicas y destreza científica, sino que buscar en ellos valores éticos, pues esto va a beneficiar al paciente y la población (Barrientos, 2018).

Fernández et al, (2019), señala que para lograr una óptima satisfacción del paciente es esencial un adecuado clima organizacional en la institución, pues es un elemento de reconocida influencia en la mejora de la calidad de los servicios de salud.

Suarez et al. (2018), la monitorización del nivel de satisfacción de los usuarios del sector salud debe ser un proceso repetitivo y rutinario, donde los resultados deben ser evaluados por la gerencia, esto si es que se busca la mejora en la calidad de la organización. La Torre et al (2014), señala que existen determinadas variables que pueden relacionarse con la insatisfacción del usuario, entre los cuáles se señala al sexo del usuario, así como también el tiempo de espera; Por lo que Becerra y Condori (2020), afirman que una de las condiciones que se deben mejorar en la mejora de la calidad y satisfacción del usuario, es la reducción del tiempo de espera en colas, la cual debe implementarse optimizando procesos que sean sostenibles por la institución.

Reynaldos et al. (2017) ya señalaba lo importante de medir el nivel de satisfacción del usuario externo como medida de calidad, señalaba sobre todo el gran impacto que este tiene en el nivel primario de atención, ya que este nivel es la puerta de ingreso del usuario al sistema sanitario, y esta primera buena impresión es de utilidad para lograr un vínculo entre los usuarios y el sistema sanitario. Ante esto Cobo, et al. (2018) afirma que la organización que presta servicios de salud, tiene que dinamizar los cambios positivos a nivel organizacional buscando mejorar tanto los elementos tangibles e intangibles.

Se puede resumir que la satisfacción del usuario de la organización de salud debe guiarse en torno al servicio que se oferta, se debe ser coherente en función a los recursos con los que se cuenta y de ello proponer metas las cuales se deben monitorizar y evaluar lo obtenido, se poner especial énfasis en valores, diversas habilidades, destrezas y forma organizada de la institución. La satisfacción puede también ser entendida como la respuesta del paciente en función de su naturaleza cognoscitiva ante el servicio recibido, por lo tanto, determinar las características generales del usuario externo resulta de interés para la entidad prestadora de servicios de salud, lo cual permitirá que estrategias puede mejorar los niveles de calidad de la atención y de qué forma esta se puede medir al encuestar a los usuarios.

De forma conceptual se entiende a la satisfacción del usuario como la percepción de este referente al nivel como sus expectativas para la atención fueron cumplidas y de forma operacional como el nivel en que la entidad prestadora de servicios de salud puede cumplir con las expectativas y percepciones que tiene el usuario; siendo metódico para su medición considerar tres dimensiones: humanista, tecnológico y del entorno (Alzate, 2017).

En la dimensión humanística se hace referencia a aspectos sobre el cuidado y protección de la persona, garantizando con ello una atención eficiente, considerando la actitud, conducta y comportamiento del encargado de prestar el servicio (Melián, Domínguez & Santana, 2020).

Esta dimensión de la satisfacción del usuario eventualmente es postergada a pesar de que se respalda en la ética médica, relacionándose incluso con aspectos morales, y pese a existir numerosa bibliografía sobre moral y ética en salud, las instituciones le dan poca importancia. Esta dimensión se hace tangible con la observación de la comunicación que existe entre el personal sanitario y el usuario o paciente, evaluando si el prestador respeta las diferencias que tiene con el usuario, su discreción, confidencialidad y la capacidad de valorar y educar al paciente sea cual fuere su condición (Barrientos, 2018). Muchos afirman que el nivel de conocimiento y especialización del profesional es lo más importante al momento de considerar la

satisfacción del paciente (Ismail et al., 2020). Mientras que otros señalan la importancia de considerar más el esfuerzo del prestador de servicio para crear estos servicios en función a la percepción del paciente como ejemplo en el área de dispensación de medicamentos (Martín D. 2015).

Dimensión tecnológica científica, la tecnología juega aquí un rol importante, y el nivel de conocimiento del prestador de servicio para desenvolverse en su uso como ocurre con los profesionales químicos farmacéuticos y técnicos en farmacia, para lograr este objetivo de forma regular, debe intervenir toda una normatividad que lo demande y se lleven a cabo las capacitaciones del personal; cuando esto no se concreta, el aspecto crítico resulta en la falta de personal con el adecuado conocimiento para la atención (Donabedian, 1980).

Se deduce que las instituciones tienen entre sus grandes desafíos en que los prestadores o trabajadores tienen que estar formados para una labor específica, con una formación profesional continua y con el soporte necesario para el manejo de la tecnología, siendo la gerencia la que debe promover estas actividades para no caer en la obsolescencia, pues se deben promover recursos tecnológicos que faciliten las actividades de los profesionales y técnicos en relación con la direccionalidad de la organización, lo cual debe ser percibido por el usuario, ante lo cual emitirá un juicio el cual puede ser claramente registrado y en el que manifestará el nivel de satisfacción de sus necesidades.

Dimensión entorno, se considera la percepción que el usuario tiene sobre el aspecto externo, es decir hace referencia a las instalaciones físicas e infraestructura de las instituciones prestadoras de servicios (Oi, Weng & Yu, 2020).

Entra en escena aquí el término “confort” e incluye instalaciones limpias, ambientes privados, con iluminación y hasta elementos de distracción como monitores de televisión, todo aquello que al usuario le provea de comodidad ya sea mientras recibe el servicio o está en espera de recibirlo, pero en el interior de la institución (Barrientos, 2018).

Lo señalado desemboca en que la infraestructura, el estado de instalaciones y todo el confort que se le pueda brindar al usuario va a ser de vital importancia a la hora de calificar su nivel de satisfacción, siendo pues lo que va a quedar grabado en la memoria del usuario y cada vez que tenga que asistir a la institución, su estadía con confort va a jugar un rol preponderante, si las instalaciones no son de su agrado, así lo expresa y divulga.

Cuando se trata de la satisfacción del usuario el vínculo que establece el personal profesional con el usuario, va a mezclarse con la disponibilidad, eficacia y eficiencia del servicio que ha recibido. De esto, se tiene que es vital el cumplimiento de las expectativas que trae el usuario, por lo tanto, aspectos tan antiguos como el trato adecuado, correcta y rápida atención, basado en las necesidades del usuario, sobre lo cual el personal profesional tiene que tener la capacidad de descubrir, en el caso de los profesionales de farmacia es prontitud, atención cordial, explicar indicaciones y stock adecuado de insumos y fármacos (Berenguer, et al 2014). Es importante considerar apertura al usuario reclamos ante lo que perciba como una atención inadecuada, por lo que debe haber apertura al reclamo administrativo, teniendo en cuenta que se evidenciaron problemas y considerando cada uno de estos como una oportunidad para la mejora (Winslade & Tamblyn, 2017).

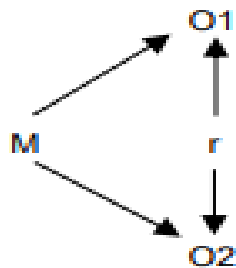
III. METODOLOGÍA

3.1 Tipo y diseño de investigación

La presente investigación presenta un enfoque cuantitativo con finalidad básica pues se realizó mediante instrumentos sistematizados con información que fue sometido a análisis estadísticos, que intervinieron en la verificación de la hipótesis (Cordeiro & Soares, 2018).

En relación con el diseño optado en la investigación fue descriptivo, pues ninguna variable fue sometida a manipulación (Zhang et al., 2018). Así mismo la investigación es de nivel correlacional, pues busco relacionar la variable calidad de atención con la variable satisfacción del usuario en un momento determinado (Seeram, 2019).

Esquema del diseño de investigación



Donde:

M: es la muestra de estudio

O₁: es la variable calidad de atención

O₂: es la variable satisfacción de usuarios

r: es la posible relación.

3.2 Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual

Se define como las ventajas proporcionadas por la institución hacia el usuario externo teniendo en cuenta los aspectos que este percibe y que están orientados sobre todo en garantizar bondades y beneficios que el usuario pueda percibir (Maggi, 20218).

Definición operacional

Se define como el grado alcanzado por el servicio ofertado al usuario externo en relación a los objetivos propuestos o dimensiones tangibles determinadas.

Las dimensiones que se evalúan son: fiabilidad evaluando confiabilidad, orientación y accesibilidad; la dimensión capacidad de respuesta evaluando rapidez, tiempo de espera, disponibilidad y responsabilidad; la dimensión seguridad evaluando la capacitación, confianza y privacidad; la dimensión empatía que evalúa horario, comprensión, cortesía y dedicación. Finalmente, la dimensión tangibilidad que evalúa las condiciones estructurales y de equipamiento de la institución.

Escala ordinal

Alta calidad

Regular calidad

Baja calidad

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Es definida como un proceso subjetivo del usuario referente al cumplimiento de sus expectativas en relación a un servicio que se le proporciona (Aliaga, 2019).

Definición operacional

Operacionalmente es el nivel o puntuación con el que la institución llega a cumplir con las necesidades del usuario, siendo calificada por la percepción de este mediante una puntuación en función a dimensiones objetivas.

Las dimensiones que se evalúan son: fiabilidad evaluando confiabilidad, orientación y accesibilidad; la dimensión capacidad de respuesta evaluando rapidez, tiempo de espera, disponibilidad y responsabilidad; la dimensión seguridad evaluando la capacitación, confianza y privacidad; la dimensión empatía que evalúa horario, comprensión, cortesía y dedicación. Finalmente, la dimensión tangibilidad que evalúa las condiciones estructurales y de equipamiento de la institución.

Escala ordinal

Satisfecho

Regularmente satisfecho

Insatisfecho

3.3 Población, muestra y muestreo

Población

Usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital Público de Chimbote durante abril a junio del año 2022.

Récord de atenciones			Promedio de atenciones
Abril	Mayo	Junio	
2995	3270	3108	3101

Fuente: Elaboración propia

- **Criterios de inclusión:**
 - Saber leer y escribir.

- Estar de acuerdo con aportar información en el presente estudio (dar asentimiento)
- **Criterios de exclusión:**
 - Enfermedad mental que dificulte llenar el cuestionario

Muestra:

Se utilizo la fórmula para obtener el tamaño muestral de una proporción (Ojeda, 2014). La población se estima en base a lo atendido durante un mes de 3101 recetas que se extrapolan a los meses de abril a junio. Calculando por la fórmula se tiene:

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

Donde:

- N = 3101 es la población
- $Z_{\alpha}=1.96$
- P=es la proporción de interés (proporción de usuarios satisfechos en servicio de farmacia), se asume del estudio de Orellana (2019), cuyo valor es de 15.83% para siempre o casi siempre satisfechos.
- $Q=1-P$
- e = error máximo del 5% (0.05 en su expresión decimal).

Remplazando datos se tiene:

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.1583 \times 0.8417 \times 3101}{1.96^2 \times 0.1583 \times 0.8417 + 3100 \times 0.05^2} = 200$$

El tamaño de muestra queda en 200 sujetos que se recopilan proporcionalmente a la población de la forma:

Abril	Mayo	Junio	Total
63	70	67	200

Muestreo

Aleatorio sistemático cada k elementos, así para el mes de abril se escoge un valor de k de la forma $2995/63$, que es dividir la población de abril entre la muestra de abril y se obtiene un valor de 46.42; de forma análoga para mayo y junio se obtienen respectivamente 46.71 y 46.38, por lo que se decide para cada mes encuestar a un usuario cada 46 que acuden a farmacia, hasta completar el tamaño de muestra designado para cada mes.

Unidad de análisis

Es la población de los usuarios de farmacia y la unidad de muestreo cada uno de los usuarios de farmacia encuestados.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica

La técnica propuesta es la encuesta, esta permite acceder a la información necesaria para el autor, para lo cual se sigue un proceso secuenciado y sistemático que permitan acceder a dicho constructo, siendo ineludible su validez y confiabilidad (Feria, Mantilla y Mantecón, 2020).

3.4.2. Instrumentos

Como instrumento se utilizó el cuestionario SERVQUAL el cual sirve para medir la satisfacción y calidad de atención del usuario según nivel de atención, este cuestionario está validado por el Ministerio de Salud del Perú (2011) y puesto a disposición para su uso en las diferentes instituciones de salud según su nivel.

La satisfacción del usuario fue medida en dos aspectos: primero en función a las expectativas y segundo en función a la percepción del usuario. La calidad de atención se obtuvo de la diferencia que existe entre la percepción y las expectativas sobre el servicio recibido. El instrumento posee 22 ítems y está estructurado en un

formato de tipo Likert para la respuesta a cada ítem de 1 a 7. Considerando la importancia que el usuario le otorga al recibir el servicio otorgándole un puntaje mínimo de 1 si lo considera nada importante y 7 si lo considera en extremo importante.

Se aplica la teoría de baremización para medir la calidad en tres niveles y se consignan los puntajes:

22 a 66 puntos es de baja calidad, de 67 a 110 puntos es de calidad media o regular y de 111 a 154 puntos es de alta calidad. Se califica de esta forma a las expectativas y a la calidad percibida. Para puntualizar la satisfacción del usuario se tomará en cuenta la diferencia entre las expectativas y lo percibido. Para la baremización se asume el punto medio 4 como esperado lo que lleva a calificar como insatisfecho al puntaje entre -66 a -22 puntos y regularmente satisfecho de -21 a +22 puntos y como satisfecho al puntaje de +23 a +66.

La dimensión elementos tangibles consta de 4 ítems (del 1 al 4), la dimensión fiabilidad de 5 ítems (de 5 al 9), la dimensión seguridad de 4 ítems (10 a 13), la dimensión capacidad de respuesta 4 ítems (14 a 17) y la dimensión empatía con 5 ítems (18 a 22).

Validación y confiabilidad del instrumento.

El instrumento SERVQUAL fue validado por MINSA (2011), la confiabilidad se realizó mediante la medida de escala alfa de Cronbach (Alkhadim, 2022). Para lo cual se tomó una muestra previa de 20 sujetos.

3.5 Procedimientos

Con el permiso de la dirección del Hospital se procedió a aplicar las encuestas a los usuarios del servicio de farmacia, esta actividad se realizó tomando las medidas de seguridad sanitarias como el uso de mascarilla y conservando el distanciamiento social de 1.5 metros. Antes de aplicar el cuestionario se realizó la explicación de la finalidad del cuestionario, posterior a ello se hizo firmar el consentimiento informado a cada uno

de los usuarios que desearon ser partícipes de la investigación. La aplicación del cuestionario duro de 15-20 min y se respetaron los principios éticos que guiaron a esta investigación. La información recopilada fue ingresada en una base de datos previamente elaborada con el programa estadístico SPSS en su versión 26 para su procesamiento y análisis de datos.

3.6 Método de análisis de datos

Inicialmente se realizó el análisis descriptivo, mostrando según la clasificación de la calidad de atención y de la satisfacción de los usuarios según los baremos como alto, regular y bajo mediante un análisis de frecuencias absolutas y relativas (%). De forma similar fue realizada para la variable satisfacción del usuario.

La estadística bivariada se realizó mediante el coeficiente de correlación lineal, como la prueba de normalidad realizada encontró que la variable calidad y satisfacción no presentaron distribución normal, se aplicó el coeficiente no paramétrico de Spearman, para lo cual se utilizó el programa SPSS versión 26. Se calculó también el coeficiente de determinación el cual en el caso del coeficiente de correlación se considera como tamaño del efecto, así como la potencia estadística post hoc, para lo cual se utilizó el programa estadístico de código abierto G*Power (Universität Düsseldorf, 2020; Ventura, 2019).

El coeficiente de correlación de Spearman fue interpretado de la siguiente forma: para valores de 0 a 0.2 no existe correlación, de 0.21 a 0.4 la correlación es calificada como débil, cuando los valores son de 0.41 a 0.6 se tiene una correlación moderada, si los valores oscilan entre 0.68 a 0.8 la correlación es fuerte y cuando es de 0.81 a 1.0 la correlación es muy fuerte (González, 2018).

Para el tamaño del efecto o correlación efectiva entre las variables, que se coloca en expresión decimal pero su interpretación es porcentual y significa “que es el porcentaje que es explicado entre las variables”, para lo cual fueron tomados en cuenta los siguientes valores de corte: cuando su valor es 0.1 el tamaño del efecto se

denomina pequeño, para un valor de 0.3 es mediano y para un valor 0.5 es grande (Cárdenas y Arancibia, 2014).

3.7 Aspectos éticos

La presente investigación, tiene principios fundamentales de ética, siendo estos: respeto por las personas, ya que cada paciente se merece respeto al ser tratado, es beneficioso ya que al obtener los resultados podemos dar alternativas de mejoras para las personas que acudan al servicio de farmacia, es de justicia que los pacientes que acudan al servicio de farmacia puedan obtener sus productos farmacéuticos que necesiten. Se aplicó rigor científico en la recopilación de los datos, los cuales son transparentes y auditables. Según la declaración de Helsinki se resguarda la intimidad de la persona que participa en la presente investigación y se solicita el asentimiento informado (Asociación Médica Mundial, 2015).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Distribución de los niveles de calidad de atención de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022.

Nivel	f	%
Alta calidad	72	36.0
Regular calidad	125	62.5
Baja calidad	3	1.5
Total	200	100.0

Interpretación:

Con respecto al nivel de calidad de atención de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022, luego de realizarse el análisis estadístico se llegó a los siguientes resultados: Del 100% de los usuarios que fueron partícipes de la investigación, el 62,5% indicaron recibir una atención con calidad regular, mientras que el 36,0% recibió una calidad alta y solo el 1,5% recibió una calidad baja.

Tabla 2

Distribución de los niveles de satisfacción de usuario de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022

Nivel	F	%
Satisfecho	47	23.5
Regularmente satisfecho	145	72.5
Insatisfecho	8	4.0
Total	200	100.0

Interpretación:

Con respecto a los niveles de satisfacción de usuario de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022. Luego de realizarse el análisis estadístico se llegó a los siguientes resultados: Del 100% de los usuarios, el 72.5% refiere sentirse regularmente satisfecho, el 23.5 refiere sentirse satisfecho y por último, el 4.0% refiere sentirse insatisfecho.

Tabla 3

Relación entre las dimensiones de la calidad elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y Global con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022.

Dimensiones	Rho	Sig.	*R²	**1-β
Elementos tangibles	0.539	<0.001	0.291	1.000
Fiabilidad	0.605	<0.001	0.366	1.000
Capacidad de respuesta	0.588	<0.001	0.346	1.000
Seguridad	0.582	<0.001	0.339	1.000
Empatía	0.655	<0.001	0.429	1.000
Global satisfacción	0.651	<0.001	0.424	1.000

**R², es el tamaño del efecto y se corresponde con el coeficiente de determinación.*

***1-β, es la potencia estadística post hoc (difiere de la a priori que se asume 0.80).*

Interpretación:

La tabla 3 muestra para la dimensión elementos tangibles una correlación moderada, muy significativa ($p < 0.001$), con un tamaño del efecto mediano, con una potencia estadística post hoc de 1.0, significa que se ha encontrado una relación que verdaderamente existe. Significa que la dimensión de la calidad, elementos tangibles siempre va a tener un efecto mediano en la satisfacción del usuario de farmacia.

Para la dimensión fiabilidad se muestra una correlación fuerte, muy significativa ($p < 0.001$), con un tamaño del efecto mediano, con una potencia estadística post hoc de 1.0, significa que se ha encontrado una relación que verdaderamente existe. Significa que la dimensión de la calidad, fiabilidad siempre va a tener un efecto mediano en la satisfacción del usuario de farmacia.

Para la dimensión capacidad de respuesta se encuentra una correlación moderada, muy significativa ($p < 0.001$), con un tamaño del efecto mediano, con una potencia

estadística post hoc de 1.0, significa que se ha encontrado una relación que verdaderamente existe. Significa que la dimensión de la calidad, Capacidad de respuesta siempre va a tener un efecto mediano en la satisfacción del usuario de farmacia.

Para la dimensión seguridad se encuentra una correlación moderada, muy significativa ($p < 0.001$), con un tamaño del efecto mediano, con una potencia estadística post hoc de 1.0, significa que se ha encontrado una relación que verdaderamente existe. Significa que la dimensión de la calidad, Seguridad siempre va a tener un efecto mediano en la satisfacción del usuario de farmacia.

Para la dimensión empatía se reporta una correlación fuerte, muy significativa ($p < 0.001$), con un tamaño del efecto grande, con una potencia estadística post hoc de 1.0, significa que se ha encontrado una relación que verdaderamente existe. Significa que la dimensión de la calidad, empatía siempre va a tener un efecto grande en la satisfacción del usuario de farmacia.

Para la relación entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario en global se encuentra una correlación moderada, muy significativa ($p < 0.001$), con un tamaño del efecto grande, con una potencia estadística post hoc de 1.0, significa que se ha encontrado una relación que verdaderamente existe. Significa que la calidad de la atención siempre va a tener un efecto mediano en la satisfacción del usuario de farmacia.

V. DISCUSIÓN

En relación al nivel de calidad de atención de los usuarios el que fue encontrado con una mayor frecuencia fue el nivel regular con 36,0%. Gonzales (2020) reporta como nivel con mayor frecuencia al nivel regular con 53%, no es similar a nuestro resultado, pero ambos estudios coinciden en señalar al nivel de calidad como regular al más frecuente. Marca distancia de nuestros resultados el estudio realizado por Amiot et al. (2020) quienes, en Lyon, Francia reportaron un 74,5% de nivel de satisfacción entre bueno y excelente, las diferencias encontradas con nuestro estudio radican en lo distante de las realidades de ambos sistemas sanitarios de salud como puede ser el europeo francés con mayores presupuestos al sector salud y también porque este estudio fue de manera prospectiva, por lo cual puede denotar una gran diferencia con respecto al estudio realizado.

Sin mostrar cifras sobre el nivel de la calidad de la atención, se tiene el estudio de Newlands et al. (2018) realizado en Glasgow, Reino Unido, en el que se evidencia que los servicios de salud de farmacia ofrecen un rol sistemático e inclusivo de la sociedad, lo cual no hace más que marcar una pauta distante de nuestros resultados. Similares estudios a los europeos y distante de nuestros resultados son los reportados en Pittsburg, Estados Unidos por Fisher et al. (2018) quienes señalan que al evaluar la calidad pues la puntuación media fue entre cuatro a cinco de una escala de 5 aprobando la calidad de los servicios de farmacia.

También en nuestro país Barrientos (2018) reporta que el nivel de atención encontrado con mayor frecuencia fue buena y muy buena en 75%. Por su parte De Tomas (2018) en el “Hospital dos de Mayo” de Lima reporta que la calidad del servicio brindada por farmacia con la mayor frecuencia fue la buena calidad con 84,5%. La mayoría de los antecedentes consultados califican el nivel más frecuente para la calidad de atención como bueno y solo Gonzales (2020) respalda nuestros resultados. La única observación a realizar es que los estudios que difieren del nuestro son entre 2017 y 2018, fechas en que la pandemia por COVID-19 que afecto todos los sistemas sanitarios del aún no se había iniciado, pero coincide con

nuestros resultados al señalar con más frecuencia al nivel de calidad medio, un estudio realizado el 2020 cuando la pandemia de COVID-19 ya se había iniciado.

Podemos apreciar que los usuarios en el presente estudio en su mayoría califican un nivel de calidad regular, siendo esto algo positivo porque cabe mencionar que toda la información recolectada se dio durante y después de la pandemia COVID-19, en donde todo el sistema cambió con el fin de salvaguardar la salud de las personas y eso llevaba a que las personas no sean atendidas correctamente o como muchas personas se lo esperaban, pues ahora existen protocolos que dificulta muchas veces lograr alcanzar una prestación de calidad a los usuarios a la hora que acuden a farmacia.

El nivel de satisfacción de usuario que se encontró con mayor frecuencia fue el de regularmente satisfecho con 72,5%. De Tomas (2018) reporto para la satisfacción del usuario como el nivel más frecuente al satisfecho con 84,0% cifra que no es similar a nuestro resultado, pero lo respalda, pues no difiere mucho de ellos. Coincidiendo también con nuestros hallazgos tenemos lo reportado por Gonzales (2020) quien reporta al estado de satisfacción del usuario como más frecuente al satisfecho con 70%. De esto se resume que la mayoría de los antecedentes revisados califican el nivel de satisfacción más frecuente como al satisfecho. Sin embargo, es importante señalar que nuestro hallazgo implica regularmente satisfecho, siendo entre nuestros resultados el insatisfecho apenas un 4%, lo que implica que los hallazgos sean solo temporales y no sean la expresión constante del nivel de satisfacción de los usuarios.

Así mismo también las personas indican que se sienten regularmente satisfechos con las atenciones prestadas en el servicio de farmacia, esto puede ser debido a muchos factores, el tema del tiempo de espera, las largas colas, las citaciones, seguir los protocolos correctamente, pueden llevar a las personas a perder un poco la paciencia y sentirse vulnerados, cabe mencionar que la cifra que indica un nivel insatisfecho son muy mínimas, lo cual nos indica que al menos se está logrando brindar una atención moderadamente de calidad.

La relación encontrada entre el nivel de calidad de la atención y la satisfacción del usuario fue fuerte con Rho de 0,651 ($p < 0,001$). Concuerta en nuestros resultados en relación a la relación el estudio de Barrientos (2018) quien reporta una correlación de Spearman de 0,852 ($p < 0,01$) para la relación global entre la calidad de la atención y el nivel de atención. Respalda también nuestros resultados lo reportado en Lima por Orellana (2020) quien luego de evaluar usuarios de una cadena farmacéutica reporta para la relación global entre calidad de la atención y satisfacción del usuario un Rho de Spearman de 0,827 ($p < 0,001$), aunque su instrumento utilizado fue diferente y evaluó otras dimensiones, sus resultados no contradicen nuestros hallazgos.

También se observa a los de Tomas (2018) reporta para la relación global entre calidad de la atención y satisfacción del usuario un Rho de Spearman de 0,900 ($p < 0,001$), cifra que muestra una relación más fuerte que la reportada en nuestro estudio, pero no contradice nuestros resultados pues al igual que nuestro estudio encuentra una relación directa y muy significativa. Respalda también nuestros resultados lo encontrado por Gonzales (2020) quien para la relación global entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario reporta un Rho de Spearman de 0,711 ($p < 0,001$). Se señala que la totalidad de los antecedentes reportados respaldan en global nuestros hallazgos afirmando que existe asociación fuerte y muy significativa entre la calidad de atención en global y la satisfacción del usuario en global.

La relación encontrada entre la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de la atención y la satisfacción del usuario fue moderada, con Rho de 0,539 ($p < 0,001$). Barrientos (2018) encuentra para esta misma relación un Rho más fuerte de 0,745 ($p < 0,01$). Se aleja un poco de nuestros resultados lo reportado por De Tomas (2018) quien para esta misma relación reporta un Rho de Spearman de 0,398 ($p < 0,001$) siendo esta una relación débil. Es importante señalar que el Rho encontrado para esta dimensión de 0,539 es menor al Rho de Spearman global de 0,651 e incluso está el hallazgo realizado por De Tomas (2018) quien encuentra un

Rho de Spearman aún más bajo de 0,398 siendo este débil, estas diferencias con el Rho de Spearman global puede deberse a que pueden estar influenciando otros factores, tal como lo señala De Tomas (2018) quedando entonces abierta la posibilidad del desarrollo de nuevos estudios en contextos parecidos buscando esclarecer el real comportamiento de esta dimensión.

La relación encontrada entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad de la atención y la satisfacción del usuario fue fuerte con Rho de 0,605 ($p < 0,001$). Los resultados de Barrientos (2018) quien reporta para esta misma relación un Rho de Spearman de 0,838 ($p < 0,001$).

Esto es muy positivo porque significa que las personas demuestran una relación a hora de sentir una calidad de atención con respecto a la fiabilidad, pues lo van a sentir totalmente íntegro y esto hará que las personas confíen más en el personal de salud y los servicios que estos prestan con el fin de mejorar la calidad de vida de las personas.

La relación encontrada entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad de la atención y la satisfacción del usuario fue moderada con Rho de 0,588 ($p < 0,001$). Barrientos (2018) encuentra para esta misma relación un Rho más fuerte de 0,971 ($p < 0,01$). Una relación débil fue reportada para esta misma relación por De Tomas (2018) quien reporta un Rho de Spearman de 0,214 ($p = 0,003$). Se interpreta aquí que a mayor capacidad de respuesta existe una mayor y mejor satisfacción del usuario, existiendo entre nuestros resultados y los estudios consultados semejanzas y diferencias, así Barrientos en su estudio realizado en Lima presenta la correlación más fuerte, seguida de nuestro resultado realizado en la ciudad de Chimbote y las diferencias podrían más asociarse con la infraestructura y recursos de la institución donde se realiza dicho estudio. Resulta de interés señalar aquí que la potencia estadística post hoc ($1 - \beta$) tiene un valor de 1,00 y conociendo que se parte de una potencia estadística a priori de 0,80, significa esta de que la posibilidad de que nuestra conclusión a un nivel estadístico este errados al extrapolarlos a la población es prácticamente imposible, pues la posibilidad de

identificar a esta relación como genuina de forma correcta es del 100%.

La relación encontrada entre la dimensión seguridad de la variable calidad de la atención y la satisfacción del usuario fue moderada con Rho de 0,582 ($p < 0,001$). Barrientos (2018) encuentra para esta misma relación un Rho más fuerte de 0,790 ($p < 0,01$). Una relación moderada también es encontrada por De Tomas (2018) quien reporta para esta misma relación un Rho de Spearman de 0,432 ($p < 0,001$). En relación a esta dimensión nuestros hallazgos concuerdan con lo reportado en los estudios revisados y se puede afirmar que la esencia de este análisis afirma que a medida que la dimensión seguridad se incrementa, la satisfacción del usuario también se va a incrementar, señalándose además que la seguridad es un aspecto ineludible para las instituciones prestadoras de servicios de salud.

Con respecto a esta relación es muy importante que las personas sientan una seguridad fuerte, pues son los medicamentos y suministros que ellos reciben para mantener o mejorar su calidad de vida, esto repercute firmemente en su percepción de calidad de atención y satisfacción. Por ello es importante la seguridad y confiabilidad que se les brinda a las personas a la hora que acuden a recibir sus medicamentos.

La relación encontrada entre la dimensión empatía de la variable calidad de la atención y la satisfacción del usuario fue fuerte con Rho de 0,655 ($p < 0,001$). Barrientos (2018) encuentra para esta misma relación un Rho más fuerte de 0,785 ($p < 0,01$). Una relación moderada pero significativa para esta misma relación fue reportada por De Tomas (2018) quien reporto un Rho de Spearman de 0,431 ($p < 0,001$). Nuestros resultados y los datos reportados en los antecedentes son claros y señalan que a mayor empatía va a existir una mayor satisfacción del usuario.

La Rosa & Rivera (2021) refiere que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario, ya que, en la mayor parte de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia, se

presenta una calidad de Atención excelente y una Satisfacción al usuario, muy satisfechos todo ello con un $p=0.00$. La dimensión de capacidad de respuesta resalta más ya que percibe mayor satisfacción por los usuarios y se observa por la correlación significativa reportada de ($r = + 0,402$ y $p= 0,000$). Estos resultados fortalecen a los hallados en la investigación, dando a entender que si se mejora la capacidad de respuesta la calidad de atención que percibe el usuario será mucho mejor y la satisfacción en ellos incrementará.

Otro autor con resultados opuestos es Zapata (2019) en cuyos hallazgos reporta existe insatisfacción de los usuarios en un 94 por ciento; con respecto a la duración de la atención lo cual es un punto en proceso observándose un 47.47 por ciento de satisfacción para llegar a ser oportuno y eficaz las dimensiones por las que se da insatisfacción es por la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad. Comparados estos resultados a los obtenidos en la investigación podemos ver que el servicio de farmacia del hospital público de Chimbote satisface las necesidades de sus usuarios ya que la fiabilidad, capacidad de respuesta y seguridad tienen un nivel de significancia <0.001 .

Mondaca & Barzola (2019) en su estudio reportó que existe una relación regular entre satisfacción y calidad de atención entre los usuarios que fueron participes en su estudio. En su mayoría la satisfacción se dio por la información que se les brinda. Así mismo la mayoría calificó el momento y la calidad de la atención como buenos, esto por los horarios e instalaciones del servicio. Esto se asemeja a lo encontrado en el estudio ya que el nivel de satisfacción y calidad de atención mostró una relación moderada. Con ello podemos apreciar que los niveles de satisfacción y calidad de atención de las farmacias en los hospitales de nuestro país es buena; Si bien es cierto siempre existen parámetros aun por mejorar, pero el servicio de farmacia implementados en los hospitales si satisface las demandas y necesidades del usuario.

VI. CONCLUSIONES

Primera: Se determinó que existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022, dado que más de la mitad de los pacientes refieren recibir una calidad de atención regular.

Segunda: Se identificó que el nivel de calidad de atención de la mayoría de los participantes fue regular, menos de la mitad reporto un nivel alto y solo la minoría de calidad baja. dado que la mayoría de los pacientes que acuden a la Farmacia refieren sentirse regularmente satisfechos con la atención recibida.

Tercera: Así mismo se identificó que el nivel de satisfacción de la mayoría de los pacientes que acuden a la farmacia fue regularmente satisfecho, mientras que solo la mitad reporto estar satisfecho. Ya que según dimensiones podemos indicar que la dimensión de elementos tangibles muestra una relación realmente significativa. Para la dimensión fiabilidad también se demuestra una relación realmente significativa. Para la dimensión capacidad de respuesta se ha demostrado una relación verdaderamente significativa. Para la dimensión de seguridad se ha demostrado una relación significativa. Para la dimensión empatía si se demostró una relación realmente significativa. Para la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario se demostró una relación verdaderamente significativa.

Cuarta: Se evaluó que la relación entre las dimensiones de calidad de atención y el nivel de satisfacción son moderadas en los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022.

VII. RECOMENDACIONES

Primera: A la plana directiva del Hospital Público de Chimbote desarrollar estrategias que permitan monitorizar la calidad del servicio de farmacia buscando su concordancia con la estrategia de mejoramiento o implementarla sino existe.

Segunda: A los profesionales y personal técnico del servicio de farmacia del Hospital Público de Chimbote se recomienda mejorar las dimensiones elementos tangibles, seguridad y capacidad de respuesta debido a que fueron las que menor aportaron a satisfacción del usuario.

Tercera: A los profesionales y personal técnico del servicio de farmacia del Hospital Público de Chimbote se recomienda continuar trabajando de la misma manera con las dimensiones de fiabilidad y empatía ya que salieron con mayor porcentaje y son las que mayor aportaron la variable satisfacción del usuario.

Cuarta: A la Universidad César Vallejo y autor del estudio se recomienda divulgar el presente estudio buscando que los trabajadores del servicio de farmacia conozcan como sus usuarios los han calificado en relación a la calidad del servicio que ofertan y de cuan satisfechos se sienten sus usuarios.

Quinta: A otros investigadores ampliar este estudio, tanto en su tamaño, buscando hacerlo multicéntrico o en escala regional e incorporar otras variables que permitan tener un mejor comportamiento sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia.

REFERENCIAS

- Aliaga-Gastelumendi, R. A. (2019). *Calidad de servicio, satisfacción y lealtad de los usuarios del servicio de consulta externa de las clínicas en el Perú*. [Tesis doctoral, Universidad San Ignacio de Loyola]. Repositorio institucional <https://repositorio.usil.edu.pe/items/646a7f7f-0dba-4ea9-a8d3-ba53990d488f>
- Alkhadim G. S. (2022). Cronbach's Alpha and Semantic Overlap Between Items: A Proposed Correction and Tests of Significance. *Frontiers in psychology*, 13, 815490. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.815490>
- Alqattan, H., Cleland, J. y Morrison, Z. (2018). Una evaluación de la cultura de seguridad del paciente en un entorno de atención secundaria en Kuwait. *Revista de Ciencias Médicas de la Universidad de Taibah*, 13 (3), 272-280. <https://doi.org/10.1016/j.jtumed.2018.02.002>
- Alzate-Ibañez, A. M. (2017). ISO 9001: 2015 base para la sostenibilidad de las organizaciones en países emergentes. *Revista venezolana de gerencia*, 22(80), 576-592. <https://www.redalyc.org/journal/290/29055967003/29055967003.pdf>
- Amiot, J., Diet, M., Dussart, C., & Garcia, S. (2020). Évaluation du service rendu d'un centre d'information pharmaceutique sur la prise en charge des patients [Service rendered's assessment of a pharmaceutical information center on patients care]. *Annales pharmaceutiques francaises*, 78(4), 319–323. <https://doi.org/10.1016/j.pharma.2020.02.002>
- Asociación Médica Mundial (2015). *Declaración de Helsinki de la AMM-Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*. http://www.anmat.gov.ar/comunicados/HELSINSKI_2013.pdf
- Baimyrzaeva, M. (2018). Guía de iniciación al proceso de investigación aplicada: qué es, por qué y cómo hacerlo. *Universidad de Asia Central*, 4 (8), 6-12. <https://www.ucentralasia.org/media/ackcdaec/uca-ippa-op4-beginners-guide-for-applied-research-process-eng.pdf>

- Balbin-Inga, D. L., Fontela-Becerra, A. E., Juarez-Baldeón, B., & Zegarra-Cavero, O. E. (2020). *La concentración en el sector farmacéutico peruano y su impacto económico*. [Tesis de maestría, Esan Graduate School of Business] repositorio institucional https://repositorio.esan.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12640/2056/2020_MA_TP_18-1_14_T.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- Barrientos, J. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller – Los Olivos, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>
- Becerra, B. y Condori, A. (2020). User r satisfaction in public hospitals: experience of the «cero colas» («zero queues») plan in Ica, Peru. *Rev. Perú. Med. Salud Pública* 36(4), 58-63. doi: 10.17843/rpmesp.2019.364.4299
- Berenguer, MdC., Mediaceja, N. y Montoya, M. (2014). Evaluation of satisfaction in healt: a challenge in the stomatological care. *Medisan*, 18(7), pp 923-927
- Cárdenas-Castro, M., & Arancibia-Martini, H. (2014). Potencia estadística y cálculo del tamaño del efecto en G*Power: Complementos a las pruebas de significación estadística y su aplicación en psicología. *Salud & Sociedad*, 5(2), 210-224. <https://doi.org/10.22199/S07187475.2014.0002.00006>
- Chen, G., Zeng, J. y Hou, H. (2018). Evaluación de la confiabilidad de la aparamenta y su controlador basada en la dimensión Tiempo-Espacio-Fuente. En *2018 Conferencia Internacional China sobre Distribución de Electricidad (CICED)* (pp. 2549-2554). IEEE. <https://doi.org/10.1109/CICED.2018.8592325>
- Cobo, E., Estepa, K. J., Herrera, C., & Linares, P. (2018). Perception of users to the quality of the health service in external consultation in a Health Services Provider Institution. *Revista Investigación En Salud Universidad De Boyacá*, 5(2), 277–294. <https://doi.org/10.24267/23897325.321>

- Cordeiro, L., & Soares, C. B. (2018). Action research in the healthcare field: a scoping review. *JBI database of systematic reviews and implementation reports*, 16(4), 1003–1047. <https://doi.org/10.11124/JBISRIR-2016-003200>
- Cuba-Girón, I. E., & Cayro-Salas, E. E. (2018). *Propuesta de mejora en la etapa de planificación de la programación del cuadro de necesidades de productos farmacéuticos, adquiridos a través de las compras corporativas sectoriales, ejecutadas por encargo al Centro Nacional de Abastecimiento de Recursos Estratégicos en Salud. Ministerio de Salud del Perú. 2017*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio institucional https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4986/1/INV_PG_MGP_TI_Cuba_Cayro_2018.pdf
- da Silva, G. A., Castilho de Alfaia, E., do Socorro, R. A., Dias, G., Melo, S. D., & Dias, G. J. (2020). La satisfacción del usuario como indicador de calidad en una estrategia de salud de la familia. *Enfermería (São Paulo)*, 23(268), 4546–4561. <https://doi.org/10.36489/enfermeria.2020v23i268p4546-4561>
- De Tomas-Hattori, J. F. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/15227>
- Donabedian, A. (1980). La definición de calidad y enfoques para su evaluación. *Ann Arbor, MI: Prensa de la Administración de Salud*.
- Fabian-Gonzalez, B. F. (2021). *La demanda de productos farmacéuticos y OTC en áreas urbana-rural de Huancayo y Huancavelica, y su demanda en el periodo 2021-2027*. [Tesis de maestría, Universidad Continental]. Repositorio institucional https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/10250/1/IV_PG_MBA_TI_Fabian_Gonzalez_2021.pdf
- Fatima, I., Humayun, A., Iqbal, U., & Shafiq, M. (2019). Dimensions of service quality

in healthcare: A systematic review of literature. *International Journal for Quality in Health Care*, 31(1), 11-29. <https://doi.org/10.1093/intqhc/mzy125>

Feria-Ávila, H., Mantilla-González, M., & Mantecón-Licea, S. (2020). La entrevista y la encuesta: ¿métodos o técnicas de indagación empírica? *Didasc@lia: Didáctica Y educación* ISSN 2224-2643, 11(3), 62-79. <http://revistas.ult.edu.cu/index.php/didascalía/article/view/992>

Fernández, D., Revilla, M., Kolevic, L., Cabreos, I., Muchaypiña, I., Sayas, I., Chávez, L., & Mamani, V. (2019). Organizational climate and satisfaction of the external user in the hospitalization services of the Instituto Nacional de Salud del Niño, 2017. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(2), 188- 192. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.802.15745>

Fisher, A. M., Mtonga, T. M., Espino, J. U., Jonkman, L. J., Connor, S. E., Cappella, N. K., & Douglas, G. P. (2018). User-centered design and usability testing of RxMAGIC: a prescription management and general inventory control system for free clinic dispensaries. *BMC health services research*, 18(1), 703. <https://doi.org/10.1186/s12913-018-3517-8>

Giménez-Espert, M. C., & Prado-Gascó, V. J. (2018). The role of empathy and emotional intelligence in nurses' communication attitudes using regression models and fuzzy-set qualitative comparative analysis models. *Journal of Clinical Nursing*, 27(13-14), 2661-2672. <https://doi.org/10.1111/jocn.14325>

González, J. (2018). Coeficientes Correlación: Phi, Contingencia, Biserial, Spearman. [http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18490/1/Otros%20Coeficientes%20Correlaci%C3%B3n FHE UCV.pdf](http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/18490/1/Otros%20Coeficientes%20Correlaci%C3%B3n%20FHE%20UCV.pdf)

Gonzales-Pinedo, K. D. (2020). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52245>

- Gozzer, E., Canchihuamán, F., & Espinoza, R. (2020). COVID-19 y la necesidad de actuar para mejorar las capacidades del Perú frente a las pandemias. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 37(2), 371-373. <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2020.372.5410>
- Hailemeskal, M. B., Sereda, Y., Latypov, A., Kiriazova, T., & Avaliani, N. (2020). Perceived quality of HIV care and client satisfaction across different service providers in Ukraine. *European journal of public health*, 30(1), 23–30. <https://doi.org/10.1093/eurpub/ckz124>
- Hasen, G., & Negeso, B. (2021). Patients Satisfaction with Pharmaceutical Care and Associated Factors in the Southwestern Ethiopia. *Patient preference and adherence*, 15, 2155–2163. <https://doi.org/10.2147/PPA.S332489>
- Hulme, S., Bright, D., & Nielsen, S. (2018). The source and diversion of pharmaceutical drugs for non-medical use: A systematic review and meta-analysis. *Drug and alcohol dependence*, 186, 242–256. <https://doi.org/10.1016/j.drugalcdep.2018.02.010>
- Kitsios, F., Stefanakakis, S., Kamariotou, M., & Dermentzoglou, L. (2019). E-service Evaluation: User satisfaction measurement and implications in health sector. *Computer Standards & Interfaces*, 63, 16-26. <https://doi.org/10.1016/j.csi.2018.11.002>
- Kotler, P. & Keller, K. (2006). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación.
- 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*. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- 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. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional

<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Martín, D., Alcarria, R., Sánchez-Picot, Á., & Robles, T. (2015). An Ambient Intelligence Framework for End-User Service Provisioning in a Hospital Pharmacy: A Case Study. *Journal of medical systems*, 39(10), 116. <https://doi.org/10.1007/s10916-015-0298-z>

Mazer-Amirshahi, M., Fox, E. R., Nelson, L. S., Smith, S. W., & Stolbach, A. I. (2020). ACMT Position Statement on Prescription Drug Shortages. *Journal of medical toxicology: official journal of the American College of Medical Toxicology*, 16(3), 349–351. <https://doi.org/10.1007/s13181-020-00775-7>

Mejías-Sánchez, Y. (2019). Consideraciones para una definición de calidad desde un enfoque salubrista. *Revista De Información Científica Para La Dirección En Salud*. INFODIR, 0(30). Recuperado de <http://www.revinfodir.sld.cu/index.php/infodir/article/view/624>

Melián-Alzola, L., Domínguez-Falcón, C., & Martín-Santana, J. D. (2020). The role of the human dimension in organizational agility: An empirical study in intensive care units. *Personnel Review*, 49(9), 1945-1964. <https://doi.org/10.1108/PR-08-2019-0456>

Ministerio de Salud (2012). *Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Lima. Disponible en <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Murray, J., Elms, J., & Curran, M. (2019). Examining empathy and responsiveness in a high-service context. *International Journal of Retail & Distribution Management*, 47(12), 1364-1378. <https://doi.org/10.1108/IJRDM-01-2019-0016>

Newlands, R. S., Power, A., Young, L., & Watson, M. (2018). Quality improvement of community pharmacy services: a prioritisation exercise. *The International*

journal of pharmacy practice, 26(1), 39–48. <https://doi.org/10.1111/ijpp.12354>

Oi-Zhen, S., Weng-Wai, C., & Yu-Tian, T. (2015). Quality of Healing Environment in Healthcare Facilities. *Jurnal Teknologi*, 74(2), Article 2. <https://doi.org/10.11113/jt.v74.4529>

Orellana-Amancay, B. (2020). *Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Lima Metropolitana*. [Tesis de maestría, Universidad Inca Garcilazo de la Vega] Repositorio institucional <http://repositorio.uigv.edu.pe/handle/20.500.11818/4849>

Organización Mundial de la Salud. (2020). La OMS caracteriza a COVID-19 como una pandemia. Recuperado de: <https://www.paho.org/es/noticias/11-3-2020-oms-caracteriza-covid-19-como-pandemia>

Organización Mundial de la Salud. (2020). Servicios sanitarios de calidad. Recuperado de: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Pérez-Soto, A. C. (2018). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018*. [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>

Quiliche-Alcalde, W. E. (2021). *Análisis de la gestión del abastecimiento de los recursos estratégicos en salud en el Cenares*. [Tesis de doctorado, Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/59730/Quiliche_AWE-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Ramya, N., Kowsalya, A. y Dharanipriya, K. (2019). La calidad del servicio y sus dimensiones. *EPRA Revista Internacional de Investigación y Desarrollo*, 4, 38-41. https://eprajournals.com/jpanel/upload/1110pm_6.Mrs.%20N.%20Ramya-1.pdf

Reynaldos K, González, G., Guerra, X., Gutiérrez, F., & Santibáñez, L. (2017). Poorly

- evaluated factors in satisfaction surveys applied to users of Primary 48 care in Latin America. *Enfermería Actual de Costa Rica*, (33), 99- 110. <https://dx.doi.org/10.15517/Revenf.V0i33.29156>
- Rupp M. T. (2018). Assessing Quality of Care in Pharmacy: Remembering Donabedian. *Journal of managed care & specialty pharmacy*, 24(4), 354–356. <https://doi.org/10.18553/jmcp.2018.24.4.354>
- Seeram, E. (2019). Una visión general de la investigación correlacional. *Tecnología radiológica* , 91 (2), 176-179. <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31685592/>
- Ojeda (2014). Tamaño muestral para una proporción. Prezi. <https://prezi.com/dybp cimvpuzv/tamano-muestral-para-una-proporcion/>
- Suárez, L., Rodríguez, S. & Martínez J. (2018). User's satisfaction with medical care in the medical consultations. Colon 2015-2016. *Revista Médica Electrónica*, 40(4), 1002-1010. Recuperado en 21 de diciembre de 2021, de http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1684-18242018000400008&lng=es&lng=en
- Torres-González, G. C., & León-Manco, R. A. (2015). Nivel de satisfacción de los pacientes atendidos en el servicio de ortodoncia de una clínica dental docente peruana. *Revista Estomatológica Herediana*, 25(2), 122-132. <http://www.scielo.org.pe/pdf/reh/v25n2/a05v25n2.pdf>
- Ugarte-Ubilluz, O. (2019). Estrategias para mejorar el acceso a medicamentos en el Perú. *Anales de la Facultad de Medicina*, 80(1), 104-108. <https://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i1.15878>
- Universität Düsseldorf: G*Power. (2020, marzo 17). <https://www.psychologie.hhu.de/arbeitsgruppen/allgemeine-psychologie-und-arbeitspsychologie/gpower>
- Ventura-León, J. L. (2019). Tamaño del efecto para Kruskal-Wallis: aportes al artículo de Domínguez-González et al.. *Investigación en educación médica*, 8(30), 135-

136. Epub 20 de febrero de 2020. <https://doi.org/10.1016/j.riem.2017.07.002>

Winslade, N., & Tamblyn, R. (2017). Determinants of community pharmacists' quality of care: a population-based cohort study using pharmacy 49 administrative claims data. *BMJ open*, 7(9), e015877. <https://doi.org/10.1136/bmjopen-2017-015877>

Zhang, X., Faries, DE, Li, H., Stamey, JD e Imbens, GW (2018). Abordar la confusión no medida en la investigación observacional comparativa. *Farmacoepidemiología y seguridad de los medicamentos* , 27 (4), 373-382. <https://doi.org/10.1002/pds.4394>

La Rosa & Rivera (2021). influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia en el hospital regional de huacho en el periodo diciembre 2020 – marzo 2021. Universidad María auxiliadora. Facultad de ciencias de la salud escuela profesional de farmacia y bioquímica. <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/652/Tesis.pdf>

Zapata (2019). Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta. Universidad San Pedro. Facultad Medicina Humana. https://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf

Mondaca & barzola (2019). nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias grau essalud. julio setiembre 2018. Universidad Norbert Wiener. Facultad de farmacia y bioquímica. http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de operacionalización de variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad de la atención	Se define como las ventajas proporcionadas por la institución hacia el usuario externo teniendo en cuenta los aspectos que este percibe y que están orientados sobre todo en garantizar bondades y beneficios que el usuario pueda percibir (Maggi, 20218).	Se define como el grado alcanzado por el servicio ofertado al usuario externo en relación a los objetivos propuestos o dimensiones tangibles determinadas.	Elementos tangibles	1,2,3 y 4	Intervalo
			Fiabilidad	5,6,7,8 y 9	Intervalo
			Seguridad	10,11,12 y 13	Intervalo
			Capacidad de respuesta	14,15,16 y 17	Intervalo
			Empatía	18,19,20,21 y 22	Intervalo
Satisfacción del usuario	Es definida como un proceso subjetivo del usuario referente al cumplimiento de sus expectativas en relación a un servicio que se le proporciona (Aliaga, 2019).	Puntuación con el que la institución llega a cumplir con las necesidades del usuario, siendo calificada por la percepción de este mediante una puntuación en función a dimensiones objetivas.	Elementos tangibles	1,2,3 y 4	Intervalo
			Fiabilidad	5,6,7,8 y 9	Intervalo
			Seguridad	10,11,12 y 13	Intervalo
			Capacidad de respuesta	14,15,16 y 17	Intervalo
			Empatía	18,19,20,21 y 22	Intervalo

Anexo 2. Ficha de datos generales

ENCUESTAS SEGÚN SERVICIO DE ATENCIÓN, NIVEL Y CATEGORÍA

		Nº Encuesta: _____
ENCUESTA PARA EVALUAR LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE CONSULTA EXTERNA EN ESTABLECIMIENTOS DEL NIVEL II y III		
Nombre del encuestador:	_____	
Establecimiento de Salud:	_____	
Fecha: ____/____/____	Hora de Inicio: ____/____/____	Hora Final: ____/____/____
Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención que recibió en el servicio de Consulta Externa del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradeceremos su participación.		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
1. Condición del encuestado	Usuario (a)	<input type="text" value="1"/>
	Acompañante	<input type="text" value="2"/>
2. Edad del encuestado en años	<input type="text"/>	
3. Sexo	Masculino	<input type="text" value="1"/>
	Femenino	<input type="text" value="2"/>
4. Nivel de estudio	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
5. Tipo de seguro por el cual se atiende	SIS	1
	SOAT	2
	Ninguno	3
	Otro	4
6. Tipo de usuario	Nuevo	1
	Continuador	2
7. Especialidad /servicio donde fue atendido: _____		

Anexo 2. Cuestionario Servqual Expectativas

EXPECTATIVAS									
En primer lugar, califique las expectativas, que se refieren a la IMPORTANCIA que usted le otorga a la atención que espera recibir en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	E	Que el personal de informes, le oriente y explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa							
02	E	Que la consulta con el médico se realice en el horario programado							
03	E	Que la atención se realice respetando la programación y el orden de llegada							
04	E	Que su historia clínica se encuentre disponible en el consultorio para su atención							
05	E	Que las citas se encuentren disponibles y se obtengan con facilidad							
06	E	Que la atención en caja o en el módulo admisión del Seguro Integral de Salud (SIS) sea rápida							
07	E	Que la atención para tomarse análisis de laboratorio sea rápida							
08	E	Que la atención para tomarse exámenes radiológicos (radiografías, ecografías, otros) sea rápida							
09	E	Que la atención en farmacia sea rápida							
10	E	Que durante su atención en el consultorio se respete su privacidad							
11	E	Que el médico le realice un examen físico completo y minucioso por el problema de salud que motiva su atención							
12	E	Que el médico le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud							
13	E	Que el médico que atenderá su problema de salud, le inspire confianza							
14	E	Que el personal de consulta externa le trate con amabilidad, respeto y paciencia							
15	E	Que el médico que le atenderá, muestre interés en solucionar su problema de salud							
16	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el problema de salud o resultado de la atención							
17	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos							
18	E	Que usted comprenda la explicación que el médico le brindará sobre los procedimientos o análisis que le realizarán							
19	E	Que los carteles, letreros y flechas de la consulta externa sean adecuados para orientar a los pacientes							
20	E	Que la consulta externa cuente con personal para informar y orientar a los pacientes y acompañantes							
21	E	Que los consultorios cuenten con los equipos disponibles y materiales necesarios para su atención							
22	E	Que el consultorio y la sala de espera se encuentren limpios y sean cómodos							

Anexo 3. Cuestionario Servqual Percepciones

PERCEPCIONES									
En segundo lugar, califique las percepciones que se refieren a como usted HA RECIBIDO , la atención en el servicio de Consulta Externa (Nivel II y III). Utilice una escala numérica del 1 al 7.									
Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.									
N°		Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
01	P	¿El personal de informes le orientó y explicó de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención en consulta externa?							
02	P	¿El médico le atendió en el horario programado?							
03	P	¿Su atención se realizó respetando la programación y el orden de llegada?							
04	P	¿Su historia clínica se encontró disponible para su atención?							
05	P	¿Usted encontró citas disponibles y las obtuvo con facilidad?							
06	P	¿La atención en caja o en el módulo de admisión del SIS fue rápida?							
07	P	¿La atención para tomarse análisis de laboratorio fue rápida?							
08	P	¿La atención para tomarse exámenes radiológicos fue rápida?							
09	P	¿La atención en farmacia fue rápida?							
10	P	¿Se respetó su privacidad durante su atención en el consultorio?							
11	P	¿El médico le realizó un examen físico completo y minucioso por el problema de salud por el cual fue atendido?							
12	P	¿El médico le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre su problema de salud?							
13	P	¿El médico que le atendió le inspiró confianza?							
14	P	¿El personal de consulta externa le trató con amabilidad, respeto y paciencia?							
15	P	¿El médico que le atendió mostró interés en solucionar su problema de salud?							
16	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre su problema de salud o resultado de su atención?							
17	P	¿Usted comprendió la explicación que le brindó el médico sobre el tratamiento que recibirá: tipo de medicamentos, dosis y efectos adversos?							
18	P	¿Usted comprendió la explicación que el médico le brindó sobre los procedimientos o análisis que le realizarán?							
19	P	¿Los carteles, letreros y flechas le parecen adecuados para orientar a los pacientes?							
20	P	¿La consulta externa contó con personal para informar y orientar a los pacientes?							
21	P	¿Los consultorios contaron con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?							
22	P	¿El consultorio y la sala de espera se encontraron limpios y fueron cómodos?							

Anexo 4. Gráficos

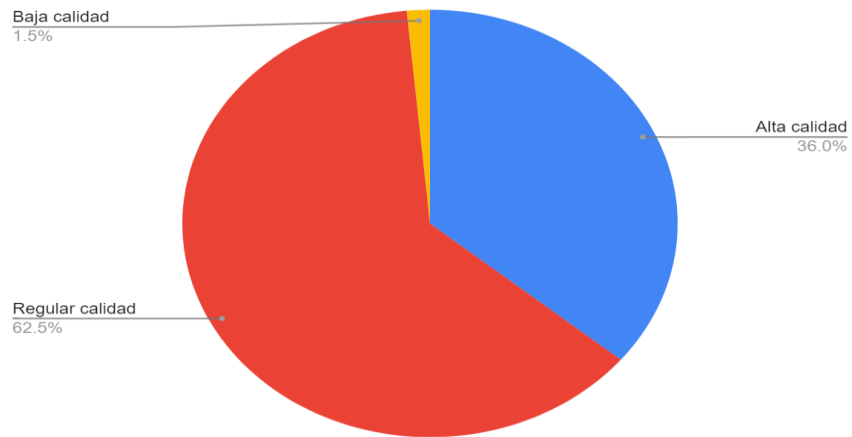


Figura 1. Gráfico de sector circular de la distribución de los niveles de calidad de atención de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022.

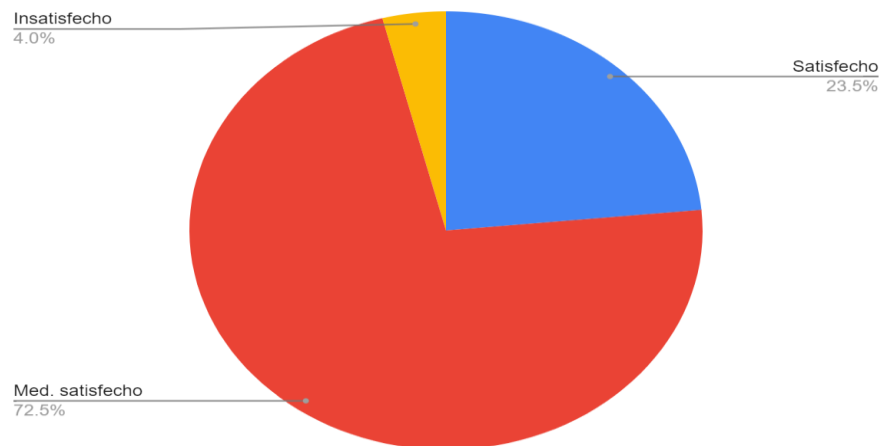


Figura 2. Gráfico de sector circular de la distribución de los niveles de satisfacción de usuario de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote

– 2022.

Anexo 5. Base de datos

Nº	Item-1	Item-2	Item-3	Item-4	Item-5	Item-6	Item-7	Item-8	Item-9	Item-10	Item-11	Item-12	Item-13	Item-14	Item-15	Item-16	Item-17	Item-18	Item-19	Item-20	Item-21	Item-22
1	4	4	4	4	2	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	3	3	3	3	6
2	4	4	4	4	5	4	4	4	4	6	6	6	4	7	6	7	6	6	5	5	5	7
3	3	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	6	7	7	7	7	2	4	4	4	7
5	4	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	6	6	6	6	2	3	3	3	5
6	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	2	5	6	5	5	3	3	3	3	5
7	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	5	6	6	6	6	1	4	4	4	4
8	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	6	6	6	6	3	4	4	4	4
9	5	5	5	5	5	6	6	6	7	6	6	6	4	8	8	8	8	3	5	5	5	6
10	6	6	6	6	5	5	5	5	6	6	6	6	6	6	7	7	6	6	6	6	6	7
11	4	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	3	3	5	5	5	5	1	2	2	2	4
12	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	5	6	6	5	5	2	4	4	4	6
13	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	7	6	6	6	3	5	5	5	5
14	5	5	5	5	6	6	6	6	7	5	5	5	5	7	7	7	7	3	4	4	4	6
15	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	6	6	6	1	5	5	5	6
16	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	6	6	6	6	3	4	4	4	6
17	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3
18	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	8	8	8	8	1	6	6	7	7
19	5	5	5	5	4	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	7	3	5	5	5	7
20	4	4	4	4	5	5	5	5	6	5	5	5	4	6	6	6	6	1	4	4	4	6
21	1	1	1	1	3	2	2	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1
22	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	2	4	4	4	6
23	5	5	5	5	6	6	6	6	7	5	5	5	6	8	8	8	8	2	6	5	5	7
24	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	6	6	6	6	1	4	4	4	5
25	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	3	6	6	6	6	3	4	4	4	5
26	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	6	6	6	6	0	3	3	3	6
27	3	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	2	5	5	2	4	4	4	4	4	4
28	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	1	1	1	3
29	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	1	5	5	5	5	2	3	3	3	3
30	3	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	3	5	5	5	5	2	5	5	5	5
31	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	6
32	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	7	7	7	7	2	5	5	5	5
33	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	3	6	5	5	5	3	4	4	4	5

34	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	6	6	3	6	3	3	3	3	6
35	4	4	4	4	3	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5
36	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	1	1	4
37	6	6	6	6	8	7	7	7	5	7	7	7	5	8	8	8	8	3	6	6	6	7
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3
39	3	3	3	3	4	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	5
40	3	3	3	3	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	6
41	4	4	4	4	2	3	3	3	3	5	5	5	3	6	6	6	6	1	4	4	4	7
42	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	6	6	6	6	3	4	4	4	4
43	3	3	3	3	3	4	4	4	2	5	5	5	3	5	5	5	5	3	5	5	5	5
44	3	3	3	3	2	4	4	4	2	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	7
45	3	3	3	3	1	3	3	3	2	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
46	6	6	6	6	8	6	6	6	7	6	6	6	4	8	8	8	8	3	6	6	6	6
47	3	3	3	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	6	6	6	6	2	4	4	4	5
48	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	3	3	3	6
49	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	1	5	5	5	5	2	2	2	2	4
50	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	2	4	4	4	6
51	6	6	6	6	6	6	6	6	7	6	6	6	4	8	8	8	8	1	5	5	5	7
52	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4
53	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	1	3	3	3	3
54	5	5	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	3	8	8	8	8	1	4	4	4	6
55	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	6	6	6	6	1	4	4	4	5
56	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	4
57	5	5	5	5	5	6	6	6	5	6	6	6	5	8	8	8	8	3	6	6	6	6
58	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	1	3	3	3	5
59	3	3	3	3	3	3	3	2	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	3	3	4
60	4	4	4	4	3	4	4	4	2	3	3	3	2	5	5	5	5	3	2	2	2	4
61	3	3	3	3	4	2	2	2	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	2	2	2	5
62	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	1	4	4	4	4	3	2	2	2	5
63	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	4	6	6	6	6	3	4	4	4	6
64	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	3	3	3	4
65	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	3	3	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2
66	3	3	3	3	1	2	2	2	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	3	3	3	6
67	4	4	4	4	3	4	4	4	5	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	4	4
68	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	1	3	3	3	3
69	2	2	2	2	4	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2
70	7	7	7	7	5	6	6	6	6	6	6	6	7	8	8	8	8	3	6	6	6	7
71	5	5	5	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	6	6	6	6	3	3	3	3	6
72	5	5	5	5	3	4	4	4	3	4	4	4	3	6	6	6	6	3	3	3	3	4
73	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	4	4	4	4	1	2	2	2	4
74	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	6	6	6	6	2	4	4	4	4

75	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	6	6	6	6	1	4	4	4	6
76	2	2	2	2	3	3	3	3	4	2	2	2	3	4	4	4	4	2	2	2	2	4
77	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	7	7	7	7	7	3	6	6	6	7
78	2	2	2	2	4	3	3	3	3	4	4	4	2	4	4	3	3	2	3	3	3	3
79	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	3	2	2	2	3
80	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	5	7	7	7	7	2	5	5	5	7
81	4	4	4	4	4	5	5	5	6	5	5	5	3	6	6	6	6	4	4	4	4	5
82	5	5	5	5	4	6	6	6	4	5	5	5	5	8	8	8	8	1	4	4	4	7
83	4	4	4	4	5	3	3	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	4
84	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	3
85	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	5	6	6	6	6	1	4	4	4	6
86	4	4	4	4	4	5	5	5	3	4	4	4	5	6	6	6	6	4	4	4	4	7
87	4	4	4	4	4	5	5	5	6	5	5	5	5	6	6	6	6	3	5	5	5	7
88	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	2	3	3	3	5
89	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	5	5	5	5	5	2	4	4	4	7
90	3	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	1	4	4	4	6
91	2	2	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	3
92	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	3	5	5	5	5	3	3	3	3	4
93	3	3	3	3	2	3	3	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	3
94	4	4	4	4	6	4	4	4	5	4	4	4	4	4	6	6	6	6	3	3	3	5
95	2	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	1	4
96	3	3	3	3	4	4	4	4	5	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4
97	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	1	5	5	5	5	1	2	2	2	4
98	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4	6
99	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	5	4	7	7	7	7	2	4	4	4	7
100	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
101	5	5	5	5	6	7	7	7	5	6	6	6	4	8	8	8	8	2	5	5	6	7
102	3	3	3	3	5	3	3	3	4	3	3	3	1	4	4	4	4	2	2	2	2	2
103	2	2	2	2	4	3	3	3	2	3	3	3	4	5	5	5	5	2	3	3	3	3
104	3	3	3	3	5	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	5
105	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	3	4	4	4	6
106	5	5	5	5	4	4	4	4	3	4	4	4	4	6	6	3	3	6	4	4	4	5
107	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	2	5	5	5	5	2	4	4	4	4
108	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	3	4	2	2	4	4	2	2	2	5
109	4	4	4	4	2	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
110	6	6	6	6	6	5	5	5	6	6	6	6	6	7	7	7	7	2	7	4	5	7
111	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4
112	3	3	3	3	2	3	3	3	4	2	2	2	2	4	4	3	3	2	2	2	2	2
113	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	2	5
114	3	3	3	3	5	3	3	3	2	4	4	4	2	5	5	5	5	3	3	3	3	6
115	5	5	5	5	7	6	6	6	7	6	6	6	7	8	8	8	8	3	6	6	6	6

116	2	2	2	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	5
117	4	4	4	4	6	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	3	4	4	4
118	3	3	3	3	5	3	3	3	2	3	3	3	4	5	5	5	5	1	3	3	4
119	3	3	3	3	5	4	4	4	2	4	4	4	3	5	5	5	5	1	3	3	6
120	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	6	3	5	5	5	4	4	6
121	4	4	4	4	3	4	4	4	5	4	4	4	3	6	6	6	6	1	3	3	6
122	3	3	3	3	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	5	5	5	7	5	5	5
123	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	6	6	6	6	1	2	2	5
124	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	3	5	5	7
125	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	5	5	5	5	1	3	3	6
126	2	2	2	2	4	2	2	2	2	1	1	1	2	3	3	3	3	1	1	1	3
127	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	1	5	5	5	5	1	2	2	5
128	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	6	6	6	6	3	3	3	5
129	6	6	6	6	6	6	6	6	5	6	6	6	5	8	8	8	8	2	6	6	7
130	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	4	6	6	6	6	1	5	5	5
131	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	3	3	3	3	2	1	1	3
132	4	4	4	4	6	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	5	3	3	3	4
133	4	4	4	4	6	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	5	2	3	3	4
134	2	2	2	2	4	3	3	2	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	6
135	6	6	6	6	6	7	7	7	7	7	7	7	6	8	8	8	8	3	7	7	7
136	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	1	3	3	3
137	4	4	4	4	6	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	6	3	4	4	7
138	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6	8	8	8	8	3	5	5	7
139	5	5	5	5	3	4	4	4	2	4	4	4	3	6	6	6	6	2	3	3	6
140	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	7	7	7	7	1	4	4	6
141	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	5	5	5	5	2	3	3	6
142	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2	6	4	4	4	6	3	3	4
143	4	4	4	4	2	5	5	5	6	4	4	4	3	7	6	6	6	3	3	3	5
144	4	4	4	4	3	5	5	5	6	6	6	6	4	7	7	7	7	1	5	5	7
145	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	3	3	3	4	4	4	4	2	2	2	4
146	5	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	3	8	8	8	8	1	5	5	5
147	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	3	4	4	7
148	5	5	5	5	6	5	5	5	6	5	5	5	5	7	7	7	7	2	5	5	6
149	3	3	3	3	1	4	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	6
150	2	2	2	2	3	3	3	3	4	3	3	3	2	4	4	4	4	1	3	3	4
151	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	3	3	4
152	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	5	6	6	6	6	1	5	5	6
153	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	4	4	5	6	6	6	6	1	4	4	7
154	2	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	4	4	4	4	3	2	2	2
155	4	4	4	4	2	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	4
156	5	5	5	5	6	5	5	5	6	6	6	6	4	7	7	7	7	2	5	5	6

157	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	3	5	5	5	5	2	4	4	4	4
158	2	2	2	2	3	3	3	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3
159	7	7	7	7	5	6	6	6	6	7	7	7	7	8	8	8	8	3	7	7	7	7
160	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	1	4	4	4	5
161	4	4	4	4	5	4	4	4	5	4	4	4	4	7	7	7	7	1	4	4	4	4
162	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	4	6	6	6	6	2	5	5	5	6
163	4	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	4	4	6	6	6	6	2	4	4	4	4
164	4	4	4	4	6	3	3	3	4	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	6
165	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1
166	3	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	5	4	4	4	3	4	4	4	6
167	6	6	6	6	4	6	6	6	6	5	5	5	6	7	7	7	7	1	5	5	5	7
168	4	4	4	4	6	4	4	4	5	5	5	5	5	7	7	7	7	3	5	5	5	6
169	3	3	3	3	5	4	4	4	2	3	3	3	2	4	4	4	4	1	3	3	3	3
170	2	2	2	2	3	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5
171	4	4	4	4	2	4	4	4	3	3	3	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	5
172	3	3	3	3	5	3	3	3	4	2	2	2	3	5	5	4	4	2	2	2	2	2
173	3	3	3	3	2	3	3	3	2	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	5
174	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	3
175	3	3	3	3	5	3	3	2	2	2	2	2	3	4	4	4	4	1	2	2	2	4
176	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	2
177	6	6	6	6	7	7	7	7	6	6	6	6	6	8	8	8	8	3	5	6	5	7
178	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	3	6	6	5	2	5	4	4	4	4
179	5	5	5	5	5	6	6	6	7	6	6	6	7	8	8	8	8	3	6	7	6	7
180	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	6	6	6	6	2	4	4	4	4
181	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3
182	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1
183	3	3	3	3	4	3	3	2	2	3	3	3	4	5	5	5	5	1	3	3	3	5
184	3	3	3	3	5	4	4	4	3	4	4	4	3	2	3	4	4	3	3	3	3	4
185	4	4	4	4	5	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	5
186	6	6	6	6	4	5	5	5	6	6	6	6	6	8	8	8	8	3	5	6	5	7
187	3	3	3	3	5	3	3	3	3	3	3	3	2	5	5	5	5	3	2	2	2	5
188	1	1	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3	2	1	1	1	3
189	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	4	4	2	4	4	4	4	1	4	4	4	4
190	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	4	5	5	5	5	3	3	3	3	4
191	4	4	4	4	2	5	5	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	4	6
192	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	5	5	3	5	5	5	5	1	4	4	4	5
193	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	3	6	4	4	4	6	4	4	4	4
194	4	4	4	4	5	4	4	4	3	5	5	5	3	6	6	6	6	2	5	5	5	5
195	4	4	4	4	3	3	3	1	3	3	3	3	4	4	4	4	3	5	3	3	3	6
196	4	4	4	4	5	4	4	4	3	3	3	3	3	5	5	5	5	2	3	3	3	5
197	3	3	3	3	5	4	4	4	4	3	3	3	3	5	5	5	5	1	3	3	3	5
198	2	2	2	2	4	2	2	2	2	3	3	3	3	5	4	4	4	3	3	3	3	3
199	3	3	3	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	3	4	4	4	4
200	5	5	5	5	6	5	5	5	3	6	6	6	5	7	7	7	7	1	6	6	6	7

Anexo 6. Validación y confiabilidad del instrumento

El presente instrumento contiene la metodología SERVQUAL, el cual consiste en una escala multidimensional que permite medir la satisfacción del usuario como una brecha entre las percepciones y expectativas y fue puesto a disposición de todos los proveedores de servicios de salud por su validez y alta confiabilidad. Siendo validado y sometido a pruebas por el Ministerio de Salud del Perú.

Su validación operativa fue realizada en 20 instituciones de salud del MINSA, en la validación de expertos intervienen 28 expertos del MINSA, PARSALUD, ESSALUD, Instituciones Militares y la Universidad Peruana Cayetano Heredia y la validación de encuestas, metodología y confiabilidad fue realizada por 52 expertos de Lima, sierra, costa y del callao (Ministerio de Salud, 2012).

Anexo 7. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de la atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la farmacia de un hospital público de Chimbote – 2020?</p>	<p>General. Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022.</p> <p>Específicos. (1) Identificar el nivel de calidad de atención; (2) Identificar el nivel de satisfacción del paciente; (3) Evaluar la relación que existe entre la dimensión de la calidad fiabilidad con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022; (4) Evaluar la relación que existe entre la dimensión de la calidad elementos tangibles con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022; (5) Evaluar la relación que existe entre la dimensión de la calidad capacidad de respuesta con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022; (6) Evaluar la relación que existe entre la dimensión de la calidad seguridad con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022; (7) Evaluar la relación que existe entre la dimensión de la calidad empatía con el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022.</p>	<p>H₁: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022; H₀: No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Público de Chimbote – 2022.</p>	<p>Variable 1. Calidad de la atención.</p> <p>Variable 2. Satisfacción del usuario.</p>	<p>Tipo de investigación. Descriptivo correlacional.</p> <p>Población. Usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital Público de Chimbote durante abril a junio del año 2022, que son un total de 9303 usuarios.</p> <p>Muestra. 200 sujetos repartidos 63 en abril, 70 en mayo y 67 en junio.</p> <p>Muestreo. Aleatorio sistemático.</p> <p>Técnica. Encuesta</p> <p>Instrumento. Cuestionario SERVQUAL.</p> <p>Análisis de datos. Coeficiente de correlación no paramétrico de Spearman. El software utilizado fue el SPSS versión 26 y programa G*Power.</p>



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - CHIMBOTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de Atención y Satisfacción de los pacientes que acuden a la Farmacia de un Hospital Publico de Chimbote - 2022", cuyo autor es ZARATE CASTILLO CAROLINA FRANCIA, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

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

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

CHIMBOTE, 27 de Julio del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
CASTILLO SAAVEDRA ERICSON FELIX DNI: 40809471 ORCID 0000-0002-9279-7189	Firmado digitalmente por: EFCASTILLOS el 29-07- 2022 15:51:23

Código documento Trilce: TRI - 0375196