

UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
ESCUELA DE POSGRADO
UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE
CIENCIAS DE LA SALUD



**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO
DE FARMACIA EN USUARIOS QUE ACUDEN A
CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL
DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2022”**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO
EN SALUD PÚBLICA**

AUTOR: ROSA MARÍA ZAPATA LÁZARO

ASESOR: DRA. TERESA VARGAS PALOMINO

LINEA DE INVESTIGACIÓN: Ciencias de la Salud

Callao, 2023

PERÚ

INFORMACIÓN BÁSICA

FACULTAD

Facultad de Ciencias de la Salud

UNIDAD DE INVESTIGACIÓN

Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud

TÍTULO

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA EN USUARIOS QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2022”

AUTORA

Bach. Rosa María Zapata Lázaro / Código ORCID: 0000-0002-1652-1156 / DNI: 43874272

ASESOR

Dra. Teresa Vargas Palomino / Código ORCID: 0000-0002-3852-8260 / DNI: 09271141

LUGAR DE EJECUCIÓN

Farmacia de Consultorios Externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

UNIDAD DE ANÁLISIS

Usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Consultorios Externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión

TIPO DE INVESTIGACIÓN

Cuantitativa / No experimental / Correlacional

TEMA OCDE

Salud

HOJA DE REFERENCIA DEL JURADO Y APROBACIÓN

MIEMBROS DEL JURADO DE SUSTENTACIÓN:

Dr. Hernán Cortez Gutiérrez	Presidente
Dr. César Ángel Durand Gonzales	Secretario
Dra. Noemi Zuta Arriola	Miembro
Mg. Laura Matamoros Sampen	Miembro
Mg. José Salazar Huarote	Suplente

ASESORA: TERESA VARGAS PALOMINO

Nº de Libro : 2

Nº de Folio : 70

Nº de Acta : 30

Fecha de aprobación de tesis: 15 de marzo de 2023

Resolución del Comité Directivo de la Unidad de Posgrado



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO**

CONSTANCIA N° 004 -2023-UPG-FCS

La Unidad de Asesoría de Tesis de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad Nacional del Callao;

HACE CONSTAR QUE:

Se ha procedido a revisar la tesis titulada:

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA EN
USUARIOS QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL
DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2022**

presentada por: ZAPATA LÁZARO ROSA MARÍA

para tramitar el Grado Académico de **MAESTRO EN SALUD PÚBLICA**

Al realizar la revisión de la autenticidad mediante el URKUND, se obtuvo un resultado del **9%**, lo cual no supera el máximo establecido en la Directiva N° 013-2019-R "Directiva que Regula y Norma el Uso del Software para la Identificación de la Autenticidad de Documentos Académicos en la Universidad Nacional del Callao", aprobado con Res. N° 704-2019-R del 05 de Julio de 2019.

Se expide la presente constancia a solicitud del (la) interesado (a), a fin de continuar con el trámite correspondiente.

Bellavista, 23 de Enero de 2023



**UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO**

**Dra. Mercedes Lulilea Ferrer Mejía
UNIDAD DE TESIS - UPG FCS UNAC**

Recibo: 050.001.0136

Fecha: 7/12/2022

DEDICATORIA

A mis padres por su amor incondicional, por sus consejos y por ser ejemplos a seguir, a mi familia por su valioso apoyo y en especial a mi hijo Jared por ser mi adoración y motivación a seguir adelante.

AGRADECIMIENTO

A Dios por bendecirme y protegerme en todo momento, a los docentes de la Maestría en Salud Pública de la Universidad Nacional del Callao por compartir sus conocimientos, a mi asesora por sus recomendaciones y al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión por permitir llevar a cabo la investigación.

ÍNDICE

Pág.

ÍNDICE DE TABLAS.....	3
RESUMEN	4
RESUMO	5
INTRODUCCIÓN	6
I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	8
1.1. Descripción de la realidad problemática	8
1.2. Formulación del problema.....	9
1.3. Objetivos.....	10
1.4. Justificación	10
1.5. Viabilidad.....	11
1.6. Delimitantes de la investigación	11
II. MARCO TEÓRICO	12
2.1. Antecedentes	12
2.2. Bases teóricas.....	19
2.3. Marco conceptual.....	20
2.4. Definición de términos.....	24
III. HIPÓTESIS Y VARIABLES.....	25
3.1. Hipótesis.....	25
3.2. Operacionalización de variables.....	26
TABLA 3.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES.....	1
IV. METODOLOGÍA	30
4.1. Diseño metodológico.....	30
4.2. Método de investigación	30
4.3. Población y muestra	30
4.4. Lugar de estudio	31
4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información	32
4.6. Análisis y procesamiento de datos.....	32
4.7. Aspectos éticos en investigación	32
V. RESULTADOS	34
5.1. Resultados descriptivos.....	34
5.2. Resultados inferenciales	37
VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	42

6.1. Contratación y demostración de la hipótesis con los resultados	42
6.2. Contratación de los resultados con otros estudios similares	46
VII. CONCLUSIONES.....	47
VIII. RECOMENDACIONES.....	48
IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	49
ANEXOS.....	54
ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA	1
ANEXO 02: INSTRUMENTOS	56
ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	58
ANEXO 04: FORMATO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS	59
ANEXO 05: BASE DE DATOS	69
ANEXO 06: RANGO DE VALORES PARA LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	73
ANEXO 08: COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN	73
ANEXO 09: GRADO DE CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES.....	74

ÍNDICE DE TABLAS

	Pág.
TABLA 3.2.1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	29
TABLA 5.1.1: NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN	34
TABLA 5.1.2: DISTRIBUCIÓN DE DATOS SEGÚN LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN	35
TABLA 5.1.3: NIVEL DE SATISFACCIÓN	35
TABLA 5.1.4: DISTRIBUCIÓN DE DATOS SEGÚN LAS DIMENSIONES DE SATISFACCIÓN	36
TABLA 5.2.1: PRUEBAS DE NORMALIDAD	37
TABLA 5.2.2: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN	38
TABLA 5.2.3: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN SU DIMENSIÓN ENTORNO	39
TABLA 5.2.4. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN SU DIMENSIÓN TECNOLÓGICO-CIENTÍFICO	40
TABLA 5.2.5. CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN SU DIMENSIÓN HUMANÍSTICA	41
TABLA 6.1.1: CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN	42
TABLA 6.1.2. CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN SU DIMENSIÓN ENTORNO	43
TABLA 6.1.3. CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN SU DIMENSIÓN TECNOLÓGICO- CIENTÍFICO	44
TABLA 6.1.4. CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN SU DIMENSIÓN HUMANÍSTICA	45

RESUMEN

La investigación titulada “Calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022”, tuvo como objetivo general establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022. La investigación es de tipo básico, con enfoque cuantitativo y diseño no experimental, transversal y correlacional. La muestra estuvo conformada por 67 usuarios. Para la recolección de información se empleó la técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. En los resultados se evidenció que, la correlación para las variables calidad de atención y satisfacción se obtuvo $r_s=0.833$ y $\text{sig.}=0.000$; para las variables calidad de atención y satisfacción en su dimensión entorno se obtuvo $r_s=0.294$ y $\text{sig.}=0.016$; para las variables calidad de atención y satisfacción en su dimensión tecnológico-científico se obtuvo $r_s=0.730$ y $\text{sig.}=0.000$ y para las variables calidad de atención y satisfacción en su dimensión humanística se obtuvo $r_s=0.785$ y $\text{sig.}=0.000$. Se concluyó que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción; además, existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión entorno, existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión tecnológico-científico; asimismo, existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión humanística.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción.

RESUMO

A presente investigação intitulada "Qualidade de atenção e satisfação do serviço de farmácia em usuários que frequentam os ambulatorios do Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022", teve como objetivo geral estabelecer a relação entre qualidade de atenção e satisfação do serviço de farmácia em usuários que frequentam os ambulatorios do Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022. O tipo de investigação é básica, com abordagem quantitativa e desenho não experimental, transversal e correlacional. A amostra foi constituída por 67 usuários. Para a coleta de informações, foi utilizada a técnica de enquete e como instrumentos os questionários. Nos resultados evidenciou-se que a correlação para as variáveis qualidade de atenção e satisfação obteve-se $r_s=0,833$ e $\text{sig.}=0,000$; para as variáveis qualidade de atenção e satisfação em sua dimensão ambiente obteve-se $r_s=0,294$ e $\text{sig.}=0,016$; para as variáveis qualidade de atenção e satisfação em sua dimensão tecnológico-científica, obteve-se $r_s=0,730$ e $\text{sig.}=0,000$ e para as variáveis qualidade de atenção e satisfação em sua dimensão humanística, obteve-se $r_s=0,785$ e $\text{sig.}=0,000$. Concluiu-se que, existe relação significativa entre qualidade de atenção e satisfação, existe relação significativa entre qualidade de atenção e satisfação em sua dimensão ambiental; existe relação significativa entre a qualidade de atenção e satisfação em sua dimensão científico-tecnológica e existe relação significativa entre a qualidade de atenção e satisfação em sua dimensão humanística.

Palavras-chave: qualidade de atenção, satisfação.

INTRODUCCIÓN

La calidad de atención en el sector salud se ha convertido en un gran problema debido a un sistema de salud complejo y al aumento en las demandas y costos de atención, ante ello, no se cuenta con la aprobación de los usuarios generalmente por la demora en las citas, la no disponibilidad de los productos farmacéuticos y dispositivos médicos, el tiempo de espera para ser atendido, entre otros; lo que genera la no conformidad en los usuarios porque buscan la manera de llevar un tratamiento, ven disminuidas las probabilidades de éxito terapéutico y se generan gastos de bolsillos en las familias (en caso de pacientes asegurados). Por ello es importante dar soluciones efectivas que garanticen a los usuarios en recibir las atenciones necesarias por ser de justicia y respetando de sus derechos y continuar con las investigaciones sobre el desarrollo de la satisfacción en el usuario y así restablecer los estándares de calidad.

Ante lo mencionado, el presente trabajo tuvo como objetivo general establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022; además, los objetivos específicos fueron: a) Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión entorno del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022. b) Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión tecnológico-científico del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022. c) Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión humanística del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022. Las justificaciones fueron las siguientes: a) Permitir profundizar contenidos científicos y contribuir con información actualizada sobre calidad de atención y satisfacción. b) Aportar el instrumento sometido a validación que servirá como referente de futuras investigaciones. c) Dar a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios del

servicio de farmacia, los cuales pueden ser utilizados por el nosocomio como antecedente a fin de mejorar las estrategias en calidad de atención en beneficios de los usuarios. d) Respetar lo establecido en la Ley General de Salud N°26842, artículo 2 del título I, donde indica que la persona tiene derecho a exigir un servicio de calidad.

Por otro lado, el presente estudio consta de los siguientes capítulos: I) Planteamiento del problema; II) Marco teórico; III) Hipótesis y variables; IV) Metodología; V) Resultados; VI) Discusión de resultados; VII) Conclusiones; y VIII) Recomendaciones.

I. PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA

1.1. Descripción de la realidad problemática

La Organización Mundial de la Salud (2020) señaló que las defunciones ocasionadas en países con ingresos medianos y bajos, oscilan entre 5,7 y 8,4 millones de forma anual, siendo el 60% de estas atribuidas a una calidad de atención deficiente. **(1)**

El Banco Mundial (2022), menciona que cada año se registran más de 6 millones de muertes por causas evitables y que para muchas personas, el acceso a una atención de calidad equitativa no es factible **(2)**. Además, señaló que la calidad de atención es escasa generando gastos adicionales para las familias. **(3)**

En Latinoamérica, Alberto Corzo (2022), director del Instituto Cubano de Libertad de Expresión y Prensa indica que, ante la grave falta de medicamentos básicos e instrumental médico esencial en farmacias y hospitales de Cuba, los usuarios recurren al mercado negro como única alternativa para adquirirlos y donde los precios son excesivos, generando el descontento de la población. **(4)**

A nivel nacional, Carlos Almonacid (2022), jefe del Programa del Derecho a la Salud de la Defensoría del Pueblo, manifiesta que hoy en día el principal problema de la población, a pesar de tener seguro de salud, es acceder a los servicios de calidad, ya que en muchas ocasiones no se cuenta con los recursos económicos. **(5)**

Asimismo, la Contraloría General de la República del Perú (2018), refirió que existe en los establecimientos de salud una inadecuada atención en los servicios de farmacia ya que el 63% de los productos farmacéuticos vitales no son solicitados para su compra; y de los medicamentos solicitados para la compra, el 24% se encuentran en substock y el 18% están desabastecidos originando la insatisfacción o el descontento de los usuarios. **(6)**

Con respecto al servicio de farmacia de consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, se presentan disconformidades por parte de los usuarios debido a la falta de orientación para ser atendidos, la demora en la atención y el desabastecimiento productos farmacéuticos. Por consiguiente, esto conlleva a problemas como: disminución de la probabilidad de éxito terapéutico; gastos de bolsillo, en caso de pacientes asegurados; entre otros.

Ante esta problemática, se buscó investigar lo siguiente: ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022?; esto a fin de crear estrategias de mejora de acuerdo a los resultados y así evitar la disminución de probabilidad de éxito terapéutico, el sufrimiento humano y gastos de bolsillo.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022?

1.2.2. Problemas específicos

- a) ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión entorno del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022?
- b) ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión tecnológico-científico del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022?
- c) ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión humanística del servicio de farmacia en usuarios que

acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022?

1.3. Objetivos

1.3.1. Objetivo general

Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

- a) Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión entorno del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.
- b) Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión tecnológico-científico del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.
- c) Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión humanística del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

1.4. Justificación

El trabajo de investigación presenta las siguientes justificaciones:

- 1.4.1. Teórica:** Permite profundizar contenidos científicos y contribuir con información actualizada sobre la calidad de atención y la satisfacción.
- 1.4.2. Metodológica:** Aportó el instrumento sometido a validación que puede ser utilizado como referente de futuras investigaciones.
- 1.4.3. Social:** Se dio a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios, los cuales pueden ser utilizados por el nosocomio como antecedente a fin de mejorar las estrategias en calidad de atención en beneficio de los usuarios.

1.4.4. Legal: Respetar lo establecido en la Ley General de Salud N°26842, artículo 2 del título I, donde indica que toda persona tiene derecho a exigir que los servicios sean de calidad.

1.5. Viabilidad

El presente trabajo dispuso de los recursos económicos y la accesibilidad al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión donde se ejecutó la investigación.

1.6. Delimitantes de la investigación

1.6.1. Teórica: No se ha presentado delimitantes teóricas.

1.6.2. Temporal: El tiempo que la investigación requiere como en la búsqueda de información y en la aplicación de los instrumentos de recolección.

1.6.3. Espacial: El acceso al servicio de farmacia para la aplicación de las encuestas.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

2.1.1. Antecedentes internacionales

Picón M. (Ecuador-2019), en su trabajo **titulado** “Calidad en la atención al cliente y la satisfacción del hospital de especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil, aplicando la escala de medición SERVGHOS”, señaló como **objetivo** determinar el nivel de calidad en la atención y su relación con la satisfacción del cliente **Metodología:** tipo no experimental y correlacional, cuya muestra fue 376 pacientes y se empleó el modelo SERVQHOS de calidad y la escala de Likert. En sus **resultados** determinó que por lo general los encuestados se encontraban satisfechos con la tecnología médica recibida, pero mostraron disconformidades ante la falta de señalizaciones en el hospital. Como **conclusión** determinó la correlación positiva fuerte significativa entre las variables ya que $r=0.913$ y $sig=0.000$ **(7)**

Nieto A. (Ecuador-2018), en su investigación **titulada** “Relación entre la percepción de la calidad de servicios médicos y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia del Hospital Básico Balzar”, refirió como **objetivo** evaluar la relación entre la percepción de la calidad de servicio médico y la satisfacción de los pacientes. **Metodología:** tipo correlacional, la muestra era de 120 pacientes y se empleó el modelo SERVPERF. Como **resultado** determinó la existencia de niveles bajos de satisfacción relacionados a temas como tiempo de respuesta (13%), procesos administrativos (16%) y capacidad disponible del hospital (5%). Como **conclusión** determinó una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y satisfacción del paciente. **(8)**

Yupa A. (Ecuador-2018), en su trabajo **titulado** “Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en Centro de Salud Venus del Rio Quevedo”, señaló como **objetivo** determinar la relación entre de la calidad de los servicios

obstétricos y la satisfacción de las madres gestantes. **Metodología:** tipo de investigación fue cuantitativo, descriptivo, donde la muestra estuvo conformada por 230 gestantes, se empleó el modelo SERVQHOS. En sus **resultados** indicó que: la empatía, representada por tiempo de espera 35,7%, comprensión 49,8% y puntualidad 39,6%, obtuvieron los valores promedios que oscilan entre 30 y 40%. Como **conclusión** determinó que existe relación estadísticamente significativa entre las variables calidad de atención y satisfacción del paciente. (9)

Briones O. (Ecuador-2018), en su investigación **titulada** “Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte”, refirió como **objetivo** evaluar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad del servicio. **Metodología:** tipo correlacional, cuya muestra estuvo conformada por 200 pacientes y se empleó el cuestionario con base en el modelo SERVQUAL. Como **resultados** indicó que 80% de los pacientes no son atendidos durante los primeros 20 minutos; el 60% pocas veces reciben charlas, u otra información relacionada con la salud al momento de espera; el 40% indicaron que los profesionales no se encuentran correctamente uniformados; y el 43.50% opinó que los servicios higiénicos a veces están limpios, y el 42.50 % frecuentemente los encuentra en desaseo. **Concluyó** que los usuarios atendidos por consulta externa del nosocomio proyectan un nivel de satisfacción media, y que existe relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios. (10)

Arévalo A. (Ecuador-2018), en su investigación **titulada** “Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del Centro de Salud C, zona 7 de la provincia de El Oro”, señaló como **objetivo** Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción de los pacientes. **Metodología:** tipo correlacional, con una muestra conformada por 376 pacientes se empleó el cuestionario con base en

el modelo SERVPERF. En sus **resultados** señaló la existencia de desaciertos en el elemento de capacidad de respuesta, implementándose un plan de mejoras para incrementar el nivel de satisfacción de los usuarios. **Concluyó** en que los pacientes deben recibir una atención médica óptima, aunque existe un porcentaje bajo de insatisfacción de la dimensión capacidad de respuesta; asimismo, existe una relación significativa positiva entre la calidad del servicio y satisfacción ($r=0.556$ y $\text{sig}=0.000$) **(11)**

2.1.2. Antecedentes nacionales

Castillo G. (Ancash-2022), en su investigación **titulada** “Calidad de atención y satisfacción del usuario, servicio de diagnóstico por imágenes, Hospital II Huaraz Essalud, 2019”, señaló como **objetivo** determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario. **Metodología:** el tipo fue correlacional, donde la muestra fue de 364 usuarios y se empleó el cuestionario. En sus **resultados** indicó que: 1) Elemento tangibles: 70.9% de los encuestados señalaron que la calidad si es buena y que se encontraban satisfechos. 2) Fiabilidad: 55.8% señalaron que la calidad en buena encontrándose satisfechos. Para estos 2 elementos la correlación es media y significativa. 3) Capacidad de respuesta: para el 64.4% la calidad es buena y se encontraban satisfechos. 4) Seguridad: para el 72.0% la calidad es buena y se encontraban satisfechos. 5) Empatía: para el 69.8% la calidad es buena y se encontraban satisfechos. Para los 3 últimos elementos la correlación es alta y significativa. **Concluyó** en que la correlación es media y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. **(12)**

Fabian A. (Lima-2022), en su investigación **titulada** “Calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la cadena de clínicas odontológicas Dental Moderna. Lima 2019”, señaló como **objetivo** determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la cadena de clínicas odontológicas Dental Moderna. Lima 2019. **Metodología:** tipo

cuantitativo, correlacional, se empleó el cuestionario con base en el modelo SERVPERF y la muestra fue 150 pacientes. Entre sus **resultados** se evidenció que 93.3% de ellos percibieron una calidad alta (Total y parcialmente de acuerdo); 3.3% señalaron su desacuerdo con la calidad (Total y parcialmente en desacuerdo) por los cuales fueron clasificados como bajo nivel. También señaló que el 96.7% (145) indicaron estar satisfechos de la atención recibida; el 3.3% (5) estaban insatisfechos y ninguno estaba moderadamente satisfecho. **Concluyó** señalando la existencia de una relación directa y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente. Además, en las dimensiones como seguridad, fiabilidad, elementos tangibles, empatía y sensibilidad, la percepción de calidad fue alta y, en las dimensiones humana, entorno y técnico-científico, los pacientes refirieron encontrarse satisfechos de la atención recibida. **(13)**

Arévalo R. (Huánuco-2021), en su estudio **titulado** “Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2020”, señaló como **objetivo** determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. **Metodología:** tipo correlacional, la muestra fue de 100 usuarios, se empleó el cuestionario con base en el modelo SERVQUAL, se usó el cuestionario y la escala de Likert. En sus **resultados** identificó que: 1) El 51% de los encuestados consideró la calidad de atención como regular y 39% como buena; 2) El 39% estuvo medianamente satisfecho con el servicio; además, el 29% estaba satisfecho y el 32% se encontró insatisfecho. Finalmente **concluyó** en que, si existe relación directa entre calidad de atención y satisfacción del usuario, esto según el resultado de la Rho de Spearman de 0.626 y sig.=0.001. **(14)**

Lavado N. y otro (Callao-2021), en su trabajo **titulado** “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021”, plantearon como objetivo determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

Metodología: tipo correlacional, la muestra fue de 114 usuarios y se empleó el modelo SERVQUAL. En sus **resultados** indicaron que: la hipótesis general obtuvo una $\text{sig}=0.004$ y una correlación de $rS= (0.75)$ Con respecto a las hipótesis específicas se obtuvieron una $\text{sig}=0.00$ y $rS= (0.60)$ para fiabilidad y satisfacción, $\text{sig}=0.04$ y $rS= (0.45)$ para capacidad de respuesta y satisfacción, $\text{sig}=0.00$ y $rS= (0.98)$ seguridad y la satisfacción, $\text{sig}= 0.02$ y $rS= (0.79)$ entre empatía y satisfacción, $\text{sig}= 0.00$ y $rS= (0.56)$ entre elementos tangibles y satisfacción. Entre las **conclusiones** indicaron que la relación es directa y considerable entre la variable calidad de atención y satisfacción del usuario. **(15)**

Córdova M. (Callao-2021), en su investigación **titulada** “Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital Cayetano Heredia Lima 2019”, refirió como **objetivo** determinar la influencia de la calidad de atención de Enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados

Metodología: tipo descriptivo, observacional, donde la muestra fue 89 pacientes y se empleó el cuestionario. Entre sus **resultados** señaló que 76,40% de los encuestados consideraron a la calidad de atención como media o normal y el 13,48% una calidad alta, y con relación a la satisfacción de los pacientes obtuvo que el 83,15% se encontraron medianamente satisfechos, mientras que 4,49% están altamente satisfechos. Finalmente **concluyó** que la calidad de atención de enfermería influye significativamente en la satisfacción de los pacientes hospitalizados; además, la calidad humana, técnica y entorno si tienen influencia significativa en la satisfacción de los pacientes. **(16)**

Salas E. (Arequipa-2021), en su estudio **titulado** “Calidad de servicio y satisfacción del cliente externo en el Policlínico Blue Medical S.R.L. en la ciudad de Arequipa, 2020”, refirió como **objetivo** determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente externo. **Metodología:** tipo correlacional, la muestra fue 263 clientes, y se empleó la encuesta. En sus **resultados** estableció que: 1) Elementos tangibles: el 74,1% otorga su conformidad; 2) Fiabilidad:

el 69% da su conformidad; 3) Capacidad de respuesta: el 67.7% da su conformidad; 4) Seguridad: el 74,7% da su conformidad; 5) Empatía: el 65,1% establece su conformidad. **Concluyó** sobre la existencia de una relación positiva y directa entre las dimensiones satisfacción del cliente externo y de la calidad de atención. **(17)**

Gonzales K. (Tarapoto-2020), en su investigación **titulada** “Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020”, señaló como **objetivo** establecer la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia. **Metodología:** tipo correlacional, cuya muestra fue 40 usuarios, empleó la encuesta y como instrumento el cuestionario tipo SERVQUAL. Entre sus **resultados** indicó que la calidad de atención tuvo un nivel regular (53%). Con respecto a la satisfacción de usuario esta obtuvo un nivel de satisfecho (55%). **Concluyó** en que el sig.=0,000 en tal sentido si existe relación entre variables. Asimismo, el coeficiente de correlación Rho de Spearman es 0.711 indicando una correlación positiva alta. **(18)**

Mendoza R. y otro (Callao-2020), en su trabajo **titulado** “Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de la cirugía de catarata en centro quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020”, señalaron como **objetivo** determinar la relación que existe entre el Nivel de Satisfacción del Usuario y Calidad de Atención de la cirugía de catarata en centro quirúrgico. **Metodología:** tipo correlacional, la muestra fue 53 pacientes, se hizo uso del cuestionario con base del modelo SERVQUAL. Sus **resultados** señalaron que la satisfacción de de 71,7% y la calidad de atención se percibió como regular en 75,5%. **Concluyeron** en que existe correlación positiva entre el nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención, $rS=0.611$ y sig.=0.000 **(19)**

Blancas E. y otros (Callao-2020), en su investigación **titulada** “Calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico

Daniel Alcides Carrión - Huancayo 2020”, plantearon como **objetivo** determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía. **Metodología:** tipo correlacional, se empleó la entrevista y prueba estadística de chi cuadrado de Pearson. Entre sus **resultados** evidenciaron que si existencia de una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del paciente post operado, donde se evidenció que: el 10% de pacientes indicaron tener baja satisfacción y un 8% calidad de atención mala; el 80% evidenciaron tener una satisfacción media con 74% de calidad de atención regular y, solo 10% satisfacción alta con 18% que indicaron calidad de atención buena. **Concluyeron** que existe relación estadística significativa alta entre la satisfacción y la calidad del cuidado de enfermería. (20)

Chumpitaz M. (Callao-2019), en su trabajo **titulado** “Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una Clínica Privada, Lima – Perú 2018”, determinó como **objetivo** determinar la relación que existe entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado. **Metodología:** estudio correlacional, la población fue de 51 enfermeras y 206 pacientes hospitalizados Entre sus **resultados** evidenció que existe correlación positiva entre calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente. El 64.6% de las licenciadas de enfermería ofrecieron una calidad de atención con nivel medio, 19.6% brindaron atención de bajo nivel y el 15.7% calidad de atención de nivel alto. Además, el 47.6% de los hospitalizados tuvieron una satisfacción de nivel medio, 29.1% alto nivel de satisfacción y 23.3% satisfacción con nivel bajo. **Concluyó** que existe correlación positiva entre calidad de atención de enfermería y satisfacción del paciente hospitalizado. (21)

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Teorías de la calidad

Teoría de Philip B. Crosby (1986)

Consideró que la clave de la calidad radica en: “Hacerlo bien desde la primera vez”, es decir, ofrecer un producto o servicio que cumpla con lo requerido por el cliente; y “Cero defectos”, o sea, evaluar la calidad cada cierto tiempo y crear una cultura de prevención a fin de evitar errores en los procesos y evitar que las tareas se vuelvan a realizar, previniendo el derroche de recursos y eliminando así gastos innecesarios. **(22)**

Teoría de William E. Deming (1989)

Afirmó que la calidad exige disminuir la variabilidad de las características del producto y el mejoramiento continuo, para ello propuso el “Ciclo de Deming o Ciclo de PHVA”, describiéndose como sigue: *Planificar*: lo que se pretende alcanzar; *Hacer*: llevar a la práctica lo planificado; *Verificar*: realizar el seguimiento de lo que se ha actuado según lo planificado; *Actuar*: si fuera necesario, tomar acciones para mejorar el desempeño. **(23)**

2.2.2. Modelos de la calidad

Modelo Service Quality (SERVQUAL)

Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988) plantearon el modelo multidimensional SERVQUAL definiéndola como la diferencia existente entre lo esperado y lo percibido, donde la calidad de los servicios consta de 5 dimensiones capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles y fiabilidad. **(15)**

Modelo Service Performance (SERVPERF)

Cronin y Taylor (1992) proporcionaron esta metodología a fin de valorar la calidad de los servicios usando las mismas dimensiones que el modelo SERVQUAL. Este modelo difiere a la anterior en que solo se realizará la medición de las percepciones eliminando la sección de

las expectativas; asimismo, presenta la ventaja adicional de disminuir el cincuenta por ciento del tiempo requerido para la encuesta. **(24)**

2.3. Marco conceptual

2.3.1. Calidad

La Real Academia de la Lengua Española, refiere que la calidad son las propiedades inherentes a algo, que permite juzgar su valor. **(25)**

Además, Philip B. Crosby (1988) manifestó que la calidad es la conformidad de lo requerido o solicitado, los cuales deben estar bien establecidos para evitar malentendidos; la no conformidad de esta indica la ausencia de calidad. **(26)**

Asimismo, William E. Deming (1989) consideró que la calidad reside en interpretar las necesidades por parte de los usuarios en características medibles, es decir, crear productos a su medida para satisfacer su necesidad y por el cual, el usuario esté dispuesto a pagar. **(27)**

Además de ello, la Organización Internacional de Normalización, en su Norma ISO 9000:2015, refiere que la calidad viene a ser que las características inherentes de un objeto cumpla con los requisitos". **(28)**

2.3.2. Calidad de atención

La Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo, aprobado con RM N° 527-2011/MINSA, mencionó que calidad de la atención son actividades realizadas por los establecimientos de salud, desde un enfoque técnico y humano, para obtener resultados deseados por los usuarios. **(29)**

Según lo señalado por la OMS (2020), la calidad de la atención viene a ser el grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados para ello el servicio debe ser eficaz, seguro y centrado en las personas. **(1)**

Por otro lado, Donabedian (1980) afirmó que la calidad de atención médica consiste conseguir beneficios de esta y con el menor riesgo para el paciente, estando de acuerdo a los recursos disponibles y los valores sociales imperante. **(24)**

2.3.3. Tipos de calidad

Para Mora y otros (2018) los tipos de calidad son: la calidad objetiva que corresponde a la calidad técnica de los productos y/o servicios (atributos); y la calidad subjetiva (percibida) que corresponde al juicio que hace el consumidor sobre la cualidad de un producto. Ya que muchas veces el consumidor no tiene la capacidad para juzgar la calidad objetiva, es la calidad percibida la que actúa como variable de decisión para el cumplimiento de los requerimientos del consumidor. **(30)**

2.3.4. Dimensiones de la calidad

El modelo SERVPERF, propuesto por Cronin y Taylor (1992), se analizó empleando las siguientes dimensiones:

Dimensión fiabilidad: Se define como la habilidad para brindar un servicio de manera cuidadosa y fiable. **(22)** Esta dimensión hace referencia a la efectividad y ofrecer buena atención, es decir, brindar un buen servicio desde el primer momento. **(31)** Esto considerando lo siguiente: Orientación para la atención, para ello el flujo de atención debe ser sencillo y claramente informado a los usuarios; continuidad en la atención, es necesario respetar el orden de atención establecido de los pacientes; y la efectividad, es la capacidad en conseguir el efecto deseado. **(15)**

Dimensión capacidad de respuesta: Se refiere a la prontitud a la hora de la atención. Se toma en cuenta lo siguiente: Expresarse con claridad, es decir, dirigirse al usuario de manera clara; disposición, consiste en resolver las dudas de los pacientes y el tiempo de atención, es decir, la rapidez de la atención. **(14)**

Dimensión seguridad: Es la habilidad para inspirar confianza y credibilidad al momento de brindar el servicio. **(12)**

Confianza: Esperanza firme que se tiene en alguien o algo.

Dimensión empatía: Es la capacidad de ponerse en el lugar del usuario. Esto hace referencia a la atención personalizada (individualizada) y al trato amable (cortesía y afectuosidad) que se brinda al usuario. **(15)** Asimismo, se considera a la tolerancia (capacidad de entender las actitudes de las personas sin molestarse, así como respetar la diferencia de opiniones o posturas). **(14)**

Dimensión elementos tangibles: Son los aspectos físicos que el usuario percibe de una institución, en este caso, del servicio de farmacia. Están relacionados con las condiciones de limpieza **(22)**, infraestructura, así como el desabastecimiento de insumos médicos. **(33)**

2.3.5. Características de la calidad de atención

Según la OMS (2020) la calidad de atención en los servicios en salud debe ser: eficientes, seguros, brindar atención según la necesidad y los valores personales, oportunos (disminuir los tiempos de espera), equitativos e integrados (los servicios brindados serán coordinados con todos los niveles para facilitar toda gama de servicios sanitarios). **(1)**

2.3.6. Importancia de la calidad de atención

Permite generar un mayor nivel de satisfacción en los usuarios, así como obtener la fidelidad. **(34)** Además de mejorar del prestigio de la institución. **(30)**

2.3.7. Consecuencias de una inadecuada calidad de atención

Representa una gran dificultad para disminuir la mortalidad más aún en sectores de la población de mayor vulnerabilidad. La inadecuada

calidad de atención conlleva a la pérdida de recursos y representa grandes gastos para la economía de un país. **(35)**

2.3.8. Satisfacción

Kotler & Keller (2001) definieron a la satisfacción como el nivel del estado de la persona cuando compara el rendimiento que percibe de un servicio o producto con sus expectativas. **(15)**

Andaleeb (2007), definió a la satisfacción como el cumplimiento del requerimiento del paciente. **(36)**

Arévalo R. (2021), en su trabajo de investigación, señaló que la satisfacción es el estado subjetivo que el ser humano siente después de recibir el servicio. **(14)**

2.3.9. Dimensiones de la satisfacción

Donabedian (1996), planteó las siguientes dimensiones: **Tecnológico-científico**, relacionada con los conocimientos teórico y/o prácticos que pueda tener el personal de la salud que van a permitir brindar información oportuna al usuario; **entorno**, propuesto por Marriner (1999), esta dimensión engloba la infraestructura como la limpieza, orden, ambientes iluminados y ventilados **(37)**, así como también las señalizaciones y el abastecimiento de medicamentos. **(33)**, y el **humanístico**, el cual abarca el área interpersonal basándose en el respeto, en la comunicación clara entre personal de salud y el usuario, el trato cordial y la solidaridad. **(21)**

2.3.10. Importancia de la satisfacción

Conocer ello permite mejorar falencias y confirmar las fortalezas de una institución con la finalidad de desarrollar un sistema donde los servicios brindados, deseados por los pacientes, sean de calidad. **(35)**

2.4. Definición de términos

Cobertura sanitaria universal: Implica que las personas reciban los servicios de salud que necesitan sin tener que pasar dificultades financieras.

Dimensión: En conjunto detallan el comportamiento de la variable en estudio.

Estándares de calidad: Nivel de desempeño adecuado que es deseado y posible de alcanzar, siendo necesario un sistema que verifique y califique el logro alcanzado por la organización.

Estrategias en gestión de calidad: Son actuaciones sobre problemas de salud que, bien por su elevada prevalencia o bien por suponer una mayor carga asistencial, familiar, social y económica, requieren un abordaje integral, que tenga en cuenta todos los aspectos relacionados con la asistencia sanitaria, así como la coordinación con otros departamentos o instituciones.

Expectativa: Esperanza de realizar o conseguir algo.

Gestión de calidad: Componente de la gestión institucional que establece y aplica la política de la calidad, objetivos y responsabilidades los cuales son llevados a cabo a través de la planificación, garantía y mejoramiento de la calidad.

Juicio valorativo: Es el análisis basado en un conjunto particular de creencias, formas de vida o de valores.

Ley general de salud 26842: Establece que la salud es esencial para el desarrollo humano y es medio fundamental para lograr el bienestar individual y colectivo.

Percepción: Es el proceso cognitivo de la conciencia en que reconoce e interpreta juicios en torno a las sensaciones obtenidas del ambiente físico y social.

Prestación de salud: Acción o conjunto de ellas, prestados por proveedores sanitarios, conducentes a mejorar el estado de salud de la persona.

Servicio de farmacia: Es la unidad orgánica que suministra de manera oportuna y eficiente los medicamentos y productos para la recuperación y conservación de la salud.

Substock: Es cuando no puede cubrir una demanda de consumo de 2 meses de existencia disponible.

Valores personales: Son aquellos que sustentan cada persona y le dan su singularidad. Para poder hablar de valores personales se necesita que alguien dé un valor a algo o a alguien y ese valor lo da el ser humano.

Variabilidad de las características del producto: Son productos del mismo tipo que tienen atributos específicos diferentes.

III. HIPÓTESIS Y VARIABLES

3.1. Hipótesis

3.1.1. Hipótesis general

Hi: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

Ho: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

3.1.2. Hipótesis específicas

H1: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión entorno del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

H2: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión tecnológico-científico del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

H3: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión humanística del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

3.2. Operacionalización de variables

Variable 1: Calidad de atención

Definición conceptual: Grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados para ello el servicio debe ser eficaz, seguro y centrado en las personas. (OMS 2020)

Definición operacional: Evalúa factores como la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad a través del cuestionario empleando la escala de Likert cuya valoración de 1 (inadecuado), 2 (regular) y 3 (adecuado).

Variable 2: Satisfacción

Definición conceptual: Estado subjetivo que el ser humano siente después de recibir el servicio. (Arévalo R. 2021).

Definición operacional: Evalúa factores a nivel entorno, tecnológico-científico y humanística a través del cuestionario empleando la escala de Likert cuya valoración de 1 (no satisfecho), 2 (satisfecho) y 3 (muy satisfecho).

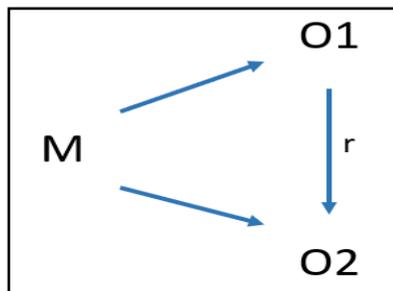
TABLA 3.2.1 OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN	VARIABLE	DEFINICIÓN	DIMENSIONES	INDICADORES	PREGUNTA	ESCALA	MÉTODO	TÉCNICAS/ INSTRUMENTOS					
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022?	Calidad de Atención	Grado en que los servicios de salud aumentan la probabilidad de obtener resultados deseados para ello el servicio debe ser eficaz, seguro y centrado en las personas. (OMS. 2020)	Fiabilidad	Orientación para la atención	A01	Adecuado=3 Regular=2 Inadecuado=1	Hipotético - Deductivo	Encuesta / Cuestionario					
				Continuidad en la atención	A02								
				Efectividad	A03								
			Capacidad de respuesta	Expresarse con claridad	A04								
				Disposición	A05								
				Tiempo de atención	A06								
			Seguridad	Confianza	A07								
					A08								
					A09								
			Empatía	Amabilidad	A10								
				Atención individualizada	A11								
				Tolerancia	A12								
			Elementos tangibles	Infraestructura	A13								
				Limpieza	A14								
				Equipos e insumos médicos	A15								
			Satisfacción	Estado subjetivo que el ser humano siente después de recibir el servicio (Arévalo R. 2021)	Humanística				Trato amable y cortés	B01	Muy satisfecho=3 Satisfecho=2 No satisfecho=1	Hipotético - Deductivo	Encuesta / Cuestionario
									Respeto por el orden de llegada	B02			
Claridad en la información	B03												
Tecnológico - científico	Orientación	B04											
	Ofrecimiento de información adicional	B05											
Entorno	Limpieza y orden.	B06											
	Ambientes iluminados y ventilados.	B07											
	Señalización adecuada.	B08											
	Abastecimiento de productos farmacéuticos (medicamentos)	B09											

IV. METODOLOGÍA

4.1. Diseño metodológico

El desarrollo del trabajo de investigación presentó el siguiente diseño:



Donde:

M: Muestra de estudio

O1: Observación a la variable 1: Calidad de atención

O2: Observación a la variable 2: Satisfacción

r: Relación entre las variables o correlación

4.2. Método de investigación

La investigación es de tipo básico porque formula nuevas teorías o conocimientos. Es de enfoque cuantitativo ya que podemos estimar magnitudes u ocurrencia de los fenómenos y probar hipótesis. Es de diseño no experimental porque no manipula variables, es transversal ya que se mide en un tiempo único y es correlacional porque establece la relación entre variables. Asimismo, el estudio emplea el modelo hipotético-deductivo pues consiste en generar hipótesis a partir de premisas generales para llegar a una conclusión particular

4.3. Población y muestra

Población

La población estaba conformada por 3000 usuarios del servicio de farmacia que acuden a consultorios externos.

Muestra

La muestra estuvo conformada por 67 usuarios Donde:

N: población = 3000

p: probabilidad de éxito = 0.5

q: probabilidad de fracaso = 0.5

Z: Nivel de confianza = 1.65

e: Margen de error = 0.10

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

Reemplazando:

$$n = 67$$

Criterios de inclusión:

Usuarios del servicio de farmacia.

Usuarios de ambos sexos mayores de 18 años.

Usuarios con capacidad de brindar información.

Criterios de exclusión

Usuarios de otros servicios.

Usuarios menores de edad.

Usuarios mayores de 18 años con discapacidad mental.

4.4. Lugar de estudio

El estudio se llevó a cabo en el Servicio de Farmacia de Consultorios Externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión de la región Callao.

4.5. Técnicas e instrumentos para la recolección de la información

La investigación utilizó la técnica de encuesta; además, se empleó como instrumentos los cuestionarios.

El “Cuestionario sobre la calidad de atención” y el “Cuestionario sobre la satisfacción”, son instrumentos modificados del autor Joel Barrientos (2018).

Los instrumentos empleados en este trabajo han sido validados por 5 profesionales. El cuestionario de la variable calidad de atención se basó en el modelo SERVPERF y estuvo conformado por 17 ítems empleando la Escala de Likert cuya valoración es la siguiente: inadecuado=1; regular=2 y adecuado=3; asimismo, el cuestionario de la variable satisfacción estuvo conformado por 09 ítems empleando la Escala de Likert cuya valoración es la siguiente: no satisfecho=1; satisfecho=2 y muy satisfecho=3.

4.6. Análisis y procesamiento de datos

Se realizó la prueba piloto cuyo instrumento fue aplicado a un grupo de 20 personas. Para la confiabilidad de los instrumentos se determinó a través del rango de valores propuestos por Tomado de Ruíz Bolívar (2002), donde la variable “Calidad de atención” registra una confiabilidad muy alta, ya que su Alfa de Cronbach es 0.811 y la variable “Satisfacción” registra una confiabilidad muy alta, ya que su Alfa de Cronbach es 0.814.

Después de recolectar los datos, se procedió a ordenar y codificar para elaborar la base de datos mediante el programa estadístico SPSS versión 22. Los resultados obtenidos son expresados en tablas estadísticas.

4.7. Aspectos éticos en investigación

Para realizar la investigación, de acuerdo al Reglamento del Código de Ética de la investigación de la UNAC aprobado por Resolución del Consejo Universitario N° 260-2019-CU, el trabajo de investigación se basó en lo siguiente:

Profesionalismo: Comprende el ejercicio responsable de la investigación para ello se solicitó la autorización de la directora general de la institución y de la jefa del servicio de farmacia previo a la recolección de datos.

Transparencia: Se consideró el respeto a la autoría de otras investigaciones, así como el empleo del estilo Vancouver de acuerdo a sus normas vigentes.

Objetividad: Se consideró teorías y modelos ya establecidos a fin de fundamentar el presente estudio.

Confidencialidad: Se mantuvo el anonimato de los usuarios y de la información brindada.

Beneficencia: No se realizó la manipulación de la información brindada a fin de obtener resultados reales para establecer mejoras en beneficio de la institución.

Autonomía: Se respetó el derecho de cada usuario para participar en la investigación proporcionando el consentimiento informado y explicándoles el objetivo del estudio; así como respetar su deseo de retirarse cuando lo considere.

V. RESULTADOS

5.1. Resultados descriptivos

TABLA 5.1.1.
NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN

		FRECUENCIA	PORCENTAJE	PORCENTAJE VÁLIDO	PORCENTAJE ACUMULADO
Válido	INADECUADA CALIDAD_DE_ATENCIÓN	31	46,3	46,3	46,3
	REGULAR CALIDAD_DE_ATENCIÓN	34	50,7	50,7	97,0
	ADECUADA CALIDAD_DE_ATENCIÓN	2	3,0	3,0	100,0
	Total	67	100,0	100,0	

Fuente: Resultados de la encuesta

En la Tabla 5.1.1, el 50.7% (34) de los usuarios indicaron regular calidad de atención, el 46.3% (31) manifestaron que existe inadecuada calidad de atención y el 3% (2) señalaron adecuada calidad de atención.

TABLA 5.1.2.
DISTRIBUCIÓN DE DATOS SEGÚN LAS DIMENSIONES DE CALIDAD DE ATENCIÓN

	INADECUADA		REGULAR		ADECUADA	
	N	%	N	%	N	%
FIABILIDAD	28	41,8	38	56,7	1	1,5
CAPACIDAD DE RESPUESTA	23	34,3	43	64,2	1	1,5
SEGURIDAD	26	38,8	36	53,7	5	7,5
EMPATÍA	24	35,8	35	52,2	8	11,9
ELEMENTOS TANGIBLES	49	73,1	18	26,9	0	0

Fuente: Resultados de la encuesta

En la Tabla 5.1.2, se evidencia que, el 73.1% (49) de los usuarios indicaron que los elementos tangibles son inadecuados, el 64.2% (43) señalaron regular capacidad de respuesta, el 56.7% (38) indicaron regular fiabilidad, el 53.7% (36) manifestaron regular seguridad y el 52.2% (35) indicaron regular empatía.

TABLA 5.1.3.
NIVEL DE SATISFACCIÓN

		FRECUENCIA	PORCENTAJE
Válido	NO SATISFECHO	29	43,3
	SATISFECHO	35	52,2
	MUY SATISFECHO	3	4,5
	Total	67	100,0

Fuente: Resultados de la encuesta

En la tabla 5.1.3, el 52.2% (35) de los usuarios indicaron estar satisfechos, el 43.3% (29) manifestaron no estar satisfechos y el 4.5% (3) señalaron estar muy satisfechos.

TABLA 5.1.4.
DISTRIBUCIÓN DE DATOS SEGÚN LAS DIMENSIONES DE
SATISFACCIÓN

	NO SATISFECHO		SATISFECHO		MUY SATISFECHO	
	N	%	N	%	N	%
HUMANÍSTICO	26	38,8	35	52,2	6	9,0
TECNOLÓGICO-CIENTÍFICO	27	40,3	38	56,7	2	3,0
ENTORNO	46	68,7	19	28,4	2	3,0

Fuente: Resultados de la encuesta

En la Tabla 5.1.4, se evidencia que, el 68.7% (46) de los usuarios indicaron no estar satisfechos a nivel entorno, el 56.7% (38) señalaron estar satisfechos a nivel tecnológico-científico y el 52.2% (35) indicaron estar satisfechos a nivel humanístico.

5.2. Resultados inferenciales

**TABLA 5.2.1.
PRUEBAS DE NORMALIDAD**

	KOLMOGOROV-SMIRNOV ^a			SHAPIRO-WILK		
	ESTADÍSTICO	GL	SIG.	ESTADÍSTICO	GL	SIG.
FIABILIDAD (Agrupada)	,361	67	,000	,681	67	,000
CAPACIDAD_DE_RESPUESTA (Agrupada)	,399	67	,000	,659	67	,000
SEGURIDAD (Agrupada)	,309	67	,000	,755	67	,000
EMPATÍA (Agrupada)	,284	67	,000	,780	67	,000
ELEMENTOS_TANGIBLES (Agrupada)	,458	67	,000	,554	67	,000
CALIDAD_DE_ATENCIÓN (Agrupada)	,319	67	,000	,711	67	,000
HUMANÍSTICO (Agrupada)	,295	67	,000	,765	67	,000
TECNOLÓGICO_CIENTÍFICO (Agrupada)	,350	67	,000	,707	67	,000
ENTORNO (Agrupada)	,425	67	,000	,628	67	,000
SATISFACCIÓN (Agrupada)	,317	67	,000	,729	67	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Resultados de la encuesta

En la tabla 5.2.1. se evidencia la prueba de normalidad la cual se consideró la Prueba de Kolmogorov-Smirnow. La presente investigación consta de 67 elementos y el nivel de significancia de las variables y dimensiones es de 0.000, en ese sentido, la distribución es considerada como no normal ya que el nivel de significancia es menor de 0.05

TABLA 5.2.2.
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN

		SATISFACCIÓN (Agrupada)			Total
		NO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
CALIDAD_DE _ATENCIÓN (Agrupada)	INADECUADA CALIDAD_DE_ATENCIÓN	27	4	0	31
		40,3%	6,0%	0,0%	46,3%
	REGULAR CALIDAD_DE_ATENCIÓN	2	31	1	34
		3,0%	46,3%	1,5%	50,7%
	ADECUADA CALIDAD_DE_ATENCIÓN	0	0	2	2
		0,0%	0,0%	3,0%	3,0%
Total		29	35	3	67
		43,3%	52,2%	4,5%	100,0%

Fuente: Resultados de la encuesta

En la tabla 5.2.2, el 46.3% (31) de los usuarios que indicaron que la calidad de atención es regular se encontraban satisfechos, el 40.3% (27) de los usuarios que señalaron que la calidad de atención es inadecuada se encontraban no satisfechos, y el 3% (2) que señalaron que la calidad de atención es adecuada se encontraban muy satisfechos.

TABLA 5.2.3.
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN SU DIMENSIÓN ENTORNO

		ENTORNO (Agrupada)			Total	
		NO SATISFECHO A NIVEL ENTORNO	SATISFECHO A NIVEL ENTORNO	MUY SATISFECHO A NIVEL ENTORNO		
CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)	INADECUADA CALIDAD DE ATENCIÓN	25 37,3%	6 9,0%	0 0,0%	31 46,3%	
	REGULAR CALIDAD DE ATENCIÓN	21 31,3%	12 17,9%	1 1,5%	34 50,7%	
	ADECUADA CALIDAD DE ATENCIÓN	0 0,0%	1 1,5%	1 1,5%	2 3,0%	
	Total		46 68,7%	19 28,4%	2 3,0%	67 100,0%

Fuente: Resultados de la encuesta

En la tabla 5.2.3, el 37.3% (25) de los usuarios que indicaron que la calidad de atención es inadecuada se encontraban no satisfechos a nivel entorno; el 31.3% (21) de los usuarios que señalaron que la calidad de atención es regular se encontraban no satisfechos a nivel entorno; el 1.5% (1) que señaló que la calidad de atención es adecuada se encontraba muy satisfecho a nivel entorno.

TABLA 5.2.4.
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN SU DIMENSIÓN
TECNOLÓGICO-CIENTÍFICO

		TECNOLÓGICO_CIENTÍFICO (Agrupada)			Total
		NO SATISFECHO A NIVEL TECNOLÓGICO_CIENTÍFICO	SATISFECHO A NIVEL TECNOLÓGICO_CIENTÍFICO	MUY SATISFECHO A NIVEL TECNOLÓGICO_CIENTÍFICO	
CALIDAD_DE_ATENCIÓN (Agrupada)	INADECUADA CALIDAD_DE_ATENCIÓN	24 35,8%	7 10,4%	0 0,0%	31 46,3%
	REGULAR CALIDAD_DE_ATENCIÓN	3 4,5%	31 46,3%	0 0,0%	34 50,7%
	ADECUADA CALIDAD_DE_ATENCIÓN	0 0,0%	0 0,0%	2 3,0%	2 3,0%
	Total	27 40,3%	38 56,7%	2 3,0%	67 100,0%

Fuente: Resultados de la encuesta

En la tabla 5.2.4, el 46.3% (31) de los usuarios que señalaron que la calidad de atención es regular se encontraban satisfechos a nivel tecnológico-científico, el 35.8% (24) que señalaron que la calidad de atención es inadecuada se encontraban no satisfechos a nivel tecnológico-científico y el 3% (2) de los usuarios que indicaron que la calidad de atención es adecuada se encontraban muy satisfechos a nivel tecnológico-científico.

TABLA 5.2.5.
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN SU DIMENSIÓN
HUMANÍSTICA

		HUMANÍSTICO (Agrupada)			Total
		NO SATISFECHO A NIVEL HUMANÍSTICA	SATISFECHO A NIVEL HUMANÍSTICA	MUY SATISFECHO A NIVEL HUMANÍSTICA	
CALIDAD DE ATENCIÓN (Agrupada)	INADECUADA CALIDAD DE ATENCIÓN	25	6	0	31
		37,3%	9,0%	0,0%	46,3%
	REGULAR CALIDAD DE ATENCIÓN	1	28	5	34
		1,5%	41,8%	7,5%	50,7%
	ADECUADA CALIDAD DE ATENCIÓN	0	1	1	2
		0,0%	1,5%	1,5%	3,0%
Total		26	35	6	67
		38,8%	52,2%	9,0%	100,0%

Fuente: Resultados de la encuesta

En la tabla 5.2.5, el 41.8% (28) de los usuarios que indicaron que la calidad de atención es regular se encontraban satisfechos a nivel humanístico; el 37.3% (25) de los usuarios que señalaron que la calidad de atención es inadecuada se encontraban no satisfechos a nivel humanístico; el 1.5% (1) que señaló que la calidad de atención es adecuada se encontraba satisfecho a nivel humanístico.

VI. DISCUSIÓN DE RESULTADOS

6.1. Contrastación y demostración de la hipótesis con los resultados

a) Prueba de hipótesis general

Hi: Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

Ho: No existe relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

TABLA 6.1.1.
CORRELACIÓN ENTRE LAS VARIABLES CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN

			CALIDAD_DE_ ATENCIÓN (Agrupada)	SATISFACCIÓN (Agrupada)
Rho de Spearman	CALIDAD_DE_ ATENCIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,833**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	67	67
	SATISFACCIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,833**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de la encuesta

En la Tabla 6.1.1., se evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s = 0.833$) indica una correlación positiva considerable entre las variables calidad de atención y satisfacción, además, el nivel de significancia es 0.000, y al ser menor de 0.05, se rechaza la Ho, por ende, se ACEPTA la Hi. Por lo tanto, podemos afirmar que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

b) Prueba de hipótesis específica 1

H1: Existe relación entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión entorno del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

Ho: No existe relación entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión entorno del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

TABLA 6.1.2.
CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN SU DIMENSIÓN ENTORNO

		CALIDAD_DE_ATENCIÓN (Agrupada)	ENTORNO (Agrupada)
Rho de Spearman	CALIDAD_DE_ATENCIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,294*
		N	67
	ENTORNO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,294*
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,016
		67	67

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Fuente: Resultados de la encuesta

En la Tabla 6.1.2, se evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s=0.294$) indica una correlación positiva débil entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión entorno; además, el nivel de significancia es 0.016, y al ser menor de 0.05, se rechaza la Ho, por ende, se ACEPTA la H1. Por lo tanto, podemos afirmar que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión entorno del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

c) Prueba de hipótesis específica 2

H2: Existe relación entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión tecnológico-científico del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

Ho: No existe relación entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión tecnológico-científico del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

**TABLA 6.1.3.
CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN
SU DIMENSIÓN TECNOLÓGICO-CIENTÍFICO**

		CALIDAD_DE_ ATENCIÓN (Agrupada)	TECNOLÓGICO_ CIENTÍFICO (Agrupada)
Rho de Spearman	CALIDAD_DE_ ATENCIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación 1,000	,730**
		Sig. (bilateral) .	,000
		N 67	67
	TECNOLÓGICO_ CIENTÍFICO (Agrupada)	Coeficiente de correlación ,730**	1,000
		Sig. (bilateral) ,000	.
		N 67	67

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de la encuesta

En la Tabla 6.1.3, se evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s=0.730$) indica una correlación positiva media entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión tecnológico-científico; además, el nivel de significancia es 0.000, y al ser menor de 0.05, se rechaza la Ho, por ende, se ACEPTA la H2. Por lo tanto, podemos afirmar que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión tecnológico-científico del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

d) Prueba de hipótesis específica 3

H3: Existe relación entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión humanística del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

Ho: No existe relación entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión humanística del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.

TABLA 6.1.4.
CORRELACIÓN ENTRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN SU DIMENSIÓN HUMANÍSTICA

		CALIDAD_DE _ATENCIÓN (Agrupada)	HUMANÍSTICO (Agrupada)	
Rho de Spearman	CALIDAD_DE_ATENCIÓN (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,785**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	67	67
	HUMANÍSTICO (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,785**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	67	67

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Fuente: Resultados de la encuesta

En la Tabla 6.1.4, se evidencia que el coeficiente de correlación de Rho de Spearman ($r_s=0.785$) indica una correlación positiva considerable entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión humanística, además, el nivel de significancia es 0.000, y al ser menor de 0.05, se rechaza la Ho, por ende, se ACEPTA la H3. Por lo tanto, podemos afirmar que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión humanística del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022

6.2. Contratación de los resultados con otros estudios similares

Según los resultados obtenidos se tiene las siguientes observaciones:

Se concuerda con la investigación de Córdova M. (2021), al referir que la calidad de atención tiene relación significativa con la satisfacción, ya que su nivel de significancia es 0.021, y en el presente estudio el nivel de significancia es 0.000

Se concuerda con la investigación de Arévalo R. (2021) al indicar que el 51% de los encuestados consideraron la calidad de atención como regular, así como en el presente estudio donde el 50.75% de los usuarios indicaron regular calidad de atención.

Se concuerda con la investigación de Lavado y otro (2021) al referir que: los encuestados consideraron a la dimensión fiabilidad (50%), dimensión capacidad de respuesta (50%), dimensión seguridad (50.9%) y dimensión empatía (36.8%) como regular, así como en el presente estudio donde consideraron a la dimensión fiabilidad (56.7%), dimensión capacidad de respuesta (64.2%), dimensión seguridad (53.7%) y dimensión empatía (52.2%) como regular. Por otro lado, no se concuerda con la investigación en mención ya que la dimensión elementos tangibles (47.5%) fue considerada como regular, mientras que en este estudio dicha dimensión fue considerada como inadecuada (73.1%).

Se concuerda con la investigación de Chumpitaz M. (2019) al señalar que el 47.6% de los encuestados indicaron estar medianamente satisfechos, y en el presente estudio el 52.5% de los usuarios refirieron estar satisfechos (considerado como nivel medio).

VII. CONCLUSIONES

- a) Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022, debido a que el nivel de significancia es 0.000 y el Rho de Spearman es 0.833, lo cual indica una correlación positiva considerable.
- b) Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión entorno del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022, debido a que el nivel de significancia es 0.016 y el Rho de Spearman es 0.294, lo cual indica una correlación positiva débil.
- c) Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión tecnológico-científico del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022, debido a que el nivel de significancia es 0.000 y el Rho de Spearman es 0.730, lo cual indica una correlación positiva media.
- d) Existe relación significativa entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión humanística del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022, debido a que el nivel de significancia es 0.000 y el Rho de Spearman es 0.785, lo cual indica una correlación positiva considerable.

VIII. RECOMENDACIONES

- a) Realizar un plan estratégico a fin de mejorar la calidad de atención ya que el 50.75% (34) de los encuestados indicaron regular calidad de atención del servicio de farmacia y con ello incrementar la satisfacción del usuario, porque actualmente el 52.2% (35) de ellos se encuentran satisfechos o medianamente satisfechos.
- b) Realizar controles periódicos sobre el abastecimiento del servicio con la finalidad de brindar medicamentos a los usuarios de manera oportuna, ya que los usuarios al no contar con ello, no cumplirían los tratamientos dados por sus médicos tratantes lo que conllevaría a una disminución de probabilidad de éxito terapéutico o fallecimiento.
- c) Colocar las señalizaciones en lugares visibles para ubicar el servicio con facilidad, ya que la demora en ubicar el servicio es incómoda debido a la condición de salud que presentan.
- d) Realizar capacitaciones al personal en temas de flujo de atención del servicio a fin de brindar una orientación adecuada al usuario.
- e) Realizar capacitaciones al personal en temas de atención al usuario sobre el trato amable, respeto, entre otros, en beneficio de la salud mental de los usuarios.

IX. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1) Organización Mundial de la Salud. *Servicios Sanitarios de Calidad*. (Internet); 2020 (Citado 2022 setiembre 5) Disponible en:
<https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
- 2) Banco Mundial. *Es fundamental concentrarse en la calidad para lograr una reforma efectiva del sistema de salud en los países en desarrollo*. (Internet); 2022 (Citado 2022 setiembre 5). Disponible en:
<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2022/05/11/focus-on-quality-key-to-effective-healthcare-reform-in-developing-nations>
- 3) Banco Mundial. *La atención de la salud de baja calidad está aumentando la morbilidad y los costos relacionados con la salud en todo el mundo*. (Internet); 2018 (Citado 2022 setiembre 5). Disponible en:
<https://www.bancomundial.org/es/news/press-release/2018/07/05/low-quality-healthcare-is-increasing-the-burden-of-illness-and-health-costs-globally>
- 4) Radio y televisión Marti. *Alertan sobre crisis de medicamentos esenciales en farmacias y hospitales de Cuba*. (Internet); 2022 (Citado 2022 setiembre 5). Disponible en: <https://www.radiotelevisionmarti.com/a/alertan-sobre-crisis-de-medicamentos-esenciales-en-farmacias-y-hospitales-de-cuba/325470.html>
- 5) Defensoría del Pueblo. *Defensoría del Pueblo: urge priorizar la reforma del sector salud*. (Internet). 12 julio 2022. (Consultado 6 setiembre 2022). Disponible en:
<https://www.defensoria.gob.pe/defensoria-del-pueblo-urge-priorizar-la-reforma-del-sector-salud/>
- 6) Contraloría General de la República. *Operativo control-Por una salud de calidad*". (Internet); 2022 (Citado 2022 Setiembre 6). Disponible en:
https://doc.contraloria.gob.pe/documentos/operativos/OPERATIVO_POR_UNA_SALUD_DE_CALIDAD.pdf
- 7) Picón M. Calidad en la atención al cliente y la satisfacción del hospital de especialidades Luis Vernaza, de la zona 8 de la ciudad de Guayaquil,

- aplicando la escala de medición SERVGHOS (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019.
- 8) Nieto A. Relación entre la percepción de la calidad de servicios médicos y la satisfacción de los pacientes del área de emergencia del Hospital Básico Balzar (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
 - 9) Yupa A. Calidad de los servicios obstétricos y su relación con la satisfacción del control prenatal en Centro de Salud Venus del Rio Quevedo (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
 - 10) Briones O. Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes del Cantón Rocafuerte (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
 - 11) Arévalo A. Calidad de servicio y su relación con la satisfacción de los pacientes del centro de salud C, zona 7 de la provincia de El Oro (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
 - 12) Castillo G. Calidad de atención y satisfacción del usuario, servicio de diagnóstico por imágenes, Hospital II Huaraz Essalud, 2019 (Tesis de maestría). Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo; 2022.
 - 13) Fabian A. Calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la cadena de clínicas odontológicas Dental Moderna. Lima 2019. (Tesis de maestría). Universidad Nacional mayor de San Marcos; 2022.
 - 14) Arévalo R. Calidad de atención y satisfacción del usuario de consulta externa del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2020 (Tesis doctoral). Universidad Nacional Hermilio Valdizán; 2021.
 - 15) Lavado N., Bautista V. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud Nuevo Lurín, Lima 2021 (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao; 2021.
 - 16) Córdova M. Calidad de atención de enfermería en la satisfacción de pacientes hospitalizados en el servicio de traumatología del hospital

- Cayetano Heredia Lima 2019 (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao; 2021.
- 17) Salas E. Calidad de servicio y satisfacción del cliente externo en el Policlínico Blue Medical S.R.L. en la ciudad de Arequipa, 2020 (Tesis de maestría). Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa; 2021.
 - 18) Gonzales K. 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; 2020.
 - 19) Mendoza R., Nieto M. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención de la cirugía de catarata en centro quirúrgico del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo 2020 (Tesis de segunda especialidad). Universidad Nacional del Callao; 2020.
 - 20) Blancas E., Castillo M., Victorio K. Calidad de atención y satisfacción del paciente post operado en el servicio de cirugía del Hospital Regional Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión - Huancayo 2020 (Tesis de segunda especialidad). Universidad Nacional del Callao; 2020.
 - 21) Chumpitaz M. Calidad de atención de enfermería y la satisfacción del paciente hospitalizado en una clínica privada, Lima – Perú 2018 (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao; 2019.
 - 22) Cumpa P., Norabuena J. Satisfacción de la calidad de atención en usuarios de la clínica de salud ocupacional MEDCORP Lince - Lima 2019 (Tesis de maestría). Universidad Nacional del Callao; 2019.
 - 23) Salazar J., Mora N., Romero W., Ollague J. Diagnóstico de la aplicación del ciclo PHVA según la ISO 9001:2015 en la empresa INCARPALM. Revista 593 digital publisher CEIT. 2020; 5(6):459-472. <https://doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.440>
 - 24) López E., Sifuentes M., Rodríguez R., Aguilar S., Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la Licenciatura en Estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian. Revista Entreciencias. 2021; 9(23):1-2. <https://doi.org/10.22201/enesl.20078064e.2021.23.77710>
 - 25) Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., (Internet). <https://dle.rae.es/calidad?m=form> (10 setiembre 2022).

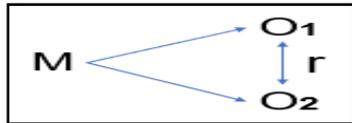
- 26) Cruz A., Orduña M., Álvarez J. Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad en el servicio. *Revista Innovaciones de Negocios*. 2018; 15(30):259-278. <https://doi.org/10.29105/rinn15.30-7>
- 27) Alarcón B. Calidad de atención percibida y su relación con la satisfacción de los usuarios del Centro Médico del Carmen Cemeinte de la ciudad de Guayaquil (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2022.
- 28) Castillo R., Cueva M. Propuesta para la implementación del sistema de gestión de calidad basado en la norma ISO 9001:2015 en el Molino Capricornio Import S.A.C., Chiclayo (Tesis de titulación). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2019.
- 29) Ministerio de Salud. *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. (Internet); 2008 (Citado 2022 octubre 2). Disponible en: <https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
- 30) Noboa C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas (Tesis de maestría). Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2021.
- 31) Carrera M. Valenzuela K., Gómez G. La fiabilidad en la calidad del producto o servicio de una empresa. *Revista 593 digital publisher CEIT*. 2021;6(6-1):219-232. <https://doi.org/10.33386/593dp.2021.6-1.886>
- 32) Real Academia Española: *Diccionario de la lengua española*, 23.^a ed., (versión 23.5 en línea). <https://dle.rae.es/confianza> (10 de octubre de 2022).
- 33) Barrientos J. 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; 2018.
- 34) Ligna J. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario de la Clínica Prestadora Externa del IESS Odontomédica (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2020.
- 35) Organización Mundial de la Salud, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos y Banco Internacional de Reconstrucción y

Fomento/Banco Mundial. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo global para la cobertura sanitaria universal. (Internet); 2020 (Citado 2022 setiembre 30). Disponible en:

- 36) Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de hospitales públicos de Lima Este, 2018 (Tesis de titulación). Universidad San Ignacio de Loyola; 2019.
- 37) Alava F. Evaluación de la Calidad de los Servicios de Salud del Subcentro de Salud del Cantón Quinsaloma y la Satisfacción del Usuario (Tesis de maestría). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021.
- 38) Febres R., Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Revista de la facultad de medicina humana- Universidad Ricardo Palma. 2020; 20(3):397-403. <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH>

ANEXOS

ANEXO 01: MATRIZ DE CONSISTENCIA

PROBLEMAS	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<i>P. General</i>	<i>O. General</i>	<i>H. General</i>		
¿Cuál es la relación entre calidad de atención y la satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022?	Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.	Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.		<p>Tipo de estudio: Básico Enfoque: Cuantitativo Diseño: No experimental, transversal, correlacional</p>  <p>Donde:</p> <p>M: Muestra de estudio O1: Observación a la variable calidad de atención O2: Observación a la variable satisfacción r: Relación entre las variables</p>
<i>P. Específicos</i>	<i>O. Específicos</i>	<i>H. Específicos</i>		
1) ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión entorno del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022?	1) Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión entorno del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.	1) Existe relación entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión entorno del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.	<p>Calidad de atención V1</p> <p><i>Dimensiones:</i> 1) Fiabilidad 2) Capacidad de Respuesta 3) Seguridad 4) Empatía 5) Elementos Tangibles</p>	
2) ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión tecnológico-científico del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022?	2) Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión tecnológico-científico del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.	2) Existe relación entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión tecnológico-científico del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.		
3) ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión humanística del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022?	3) Establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción en su dimensión humanística del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.	3) Existe relación entre calidad de atención y la satisfacción en su dimensión humanística del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022.	<p>Satisfacción V2</p> <p><i>Dimensiones:</i> 1) Entorno 2) Tecnológico científico 3) Humanistic</p>	

ANEXO 02: INSTRUMENTOS

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA EN USUARIOS QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2022”

Estimado(a) usuario, el presente cuestionario tiene como finalidad recabar información sobre la calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia para su respectiva evaluación, para ello se solicita su colaboración a través de sus respuestas que tienen carácter reservado y serán tratados con absoluta confidencialidad.

INSTRUCCIÓN: Marcar con un aspa (x) la respuesta que usted crea conveniente.

CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN				
N°	PREGUNTAS	ESCALA		
		Inadecuado 1	Regular 2	Adecuado 3
DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
A01	¿El personal de farmacia le orienta sobre los pasos para la atención?			
A02	¿La atención es de acuerdo al orden de llegada?			
A03	¿En el servicio de farmacia, la atención fue buena de inicio a fin?			
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
A04	¿Usted comprendió la información dada por el personal de farmacia?			
A05	¿En caso de ausencia de algún medicamento, insumos o dispositivos médicos, le ofrecen alternativas correctas de manera oportuna?			
A06	¿Sus preguntas son atendidas de manera eficiente?			
A07	¿Considera que la atención en el servicio de farmacia es rápida?			
DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
A08	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?			
A09	¿Durante su atención, se respetó la confidencialidad?			
A10	¿Considera que, en el servicio de farmacia se pone en práctica los protocolos de bioseguridad ante la emergencia sanitaria?			
DIMENSIÓN: EMPATÍA				
A11	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad?			
A12	¿Considera que la atención a los pacientes se da de manera personalizada por lo que atiende todas sus consultas?			
A13	¿El personal de farmacia es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?			
A14	¿Considera que el personal de farmacia comprende con facilidad las necesidades que usted presenta?			
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES				
A15	¿El servicio de farmacia cuenta con avisos, letreros, carteles y señalizaciones?			
A16	¿Los ambientes se encuentran limpios?			
A17	¿El servicio de farmacia le brinda todos los medicamentos prescritos por su médico tratante?			

CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN				
N°	PREGUNTAS	ESCALA		
		<i>No satisfecho 1</i>	<i>Satisfecho 2</i>	<i>Muy satisfecho 3</i>
<i>DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA</i>				
B01	¿El personal de farmacia le brinda un trato amable y cortés?			
B02	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?			
B03	¿El personal de farmacia que lo atendió le brinda información con palabras fáciles de entender?			
<i>DIMENSIÓN: TECNOLÓGICO-CIENTÍFICO</i>				
B04	¿El personal de farmacia que le atendió le orienta ante alguna duda?			
B05	¿El personal de farmacia le brinda alguna información adicional y/o sesiones educativas?			
<i>DIMENSIÓN: ENTORNO</i>				
B06	¿Los ambientes se encuentran limpios y ordenados?			
B07	¿Los ambientes se encuentran iluminados y ventilados?			
B08	¿Los ambientes del servicio de farmacia presentan letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información?			
B09	¿Considera que el servicio de farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?			

ANEXO 3: CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, usuario del servicio de farmacia de consultorios externos, doy por aceptado de manera voluntaria en participar de la investigación: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL SERVICIO DE FARMACIA EN USUARIOS QUE ACUDEN A CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO 2022”**, el cual tiene como objetivo establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia en usuarios que acuden a consultorios externos del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao 2022; asimismo, puedo decidir retirarme de este estudio en cualquier momento sin perjuicio alguno; además, sé que si presenta dudas puedo comunicarme con la investigadora.

Firma

ANEXO 04: FORMATO DE VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: OLGA VALDERRAMA RÍOS

DNI: 07258497

Grado académico del experto: MAESTRA ES SALUD PÚBLICA, DOCTORA EN ENFERMERÍA

Calificar con: 1=Desacuerdo; 2=de acuerdo; 3=muy de acuerdo

Pertinencia: Es oportuno para el logro de los objetivos.

Relevancia: Apropiado para representar a la dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado, es conciso, exacto y directo.

N°	PREGUNTAS	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	
DIMENSIÓN: FIABILIDAD											
A01	¿El personal de farmacia le orienta sobre los pasos para la atención?			X			X			X	
A02	¿La atención es de acuerdo con el orden de llegada?			X			X			X	
A03	¿En el servicio de farmacia, la atención fue buena de inicio a fin?			X			X			X	
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
A04	¿Usted comprendió la información dada por el personal de farmacia?			X			X			X	
A05	¿En caso de ausencia de algún medicamento, insumos o dispositivos médicos, le ofrecen alternativas correctas de manera oportuna?			X			X			X	
A06	¿Sus preguntas son atendidas de manera eficiente?			X			X			X	
A07	¿Considera que la atención en el servicio de farmacia es rápida?			X			X			X	
DIMENSIÓN: SEGURIDADx											
A08	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?			X			X			X	
A09	¿Durante su atención, se respetó la confidencialidad?			X			X			X	
A10	¿Considera que, en el servicio de farmacia se pone en práctica los protocolos de bioseguridad ante la emergencia sanitaria?			X			X			X	
DIMENSIÓN: EMPATÍA											
A11	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad?			X			X			X	
A12	¿Considera que la atención a los pacientes se da de manera personalizada por lo que atiende todas sus consultas?			X			X			X	
A13	¿El personal de farmacia es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?			X			X			X	
A14	¿Considera que el personal de farmacia comprende con facilidad las necesidades que usted presenta?			X			X			X	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES											
A15	¿El servicio de farmacia cuenta con avisos, letreros, carteles y señalizaciones?			X			X			X	
A16	¿Los ambientes se encuentran limpios?			X			X			X	
A17	¿El servicio de farmacia le brinda todos los medicamentos prescritos por su médico tratante?			X			X			X	

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Fecha: 20 de octubre de 2022

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Nombre del experto: OLGA VALDERRAMA RÍOS

DNI: 07258497

Grado académico del experto: MAESTRA ES SALUD PÚBLICA, DOCTORA EN ENFERMERÍA

Calificar con: 1=Desacuerdo; 2=de acuerdo; 3=muy de acuerdo

Pertinencia: Es oportuno para el logro de los objetivos.

Relevancia: Apropiado para representar a la dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado, es conciso, exacto y directo.

N°	PREGUNTAS	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	
DIMENSIÓN: HUMANÍSTICO											
B01	¿El personal de farmacia le brinda un trato amable y cortés?			x			x			x	
B02	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?			x			x			x	
B03	¿El personal de farmacia que lo atendió le brindó información con palabras fáciles de entender?			x			x			x	
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICO-CIENTÍFICO											
B04	¿El personal de farmacia que le atendió le orienta ante alguna duda?			x			x			x	
B05	¿El personal de farmacia le brinda alguna información adicional y/o sesiones educativas?			x			x			x	
DIMENSIÓN: ENTORNO											
B06	¿Los ambientes se encuentran limpios y ordenados?			x			x			x	
B07	¿Los ambientes se encuentran iluminados y ventilados?			x			x			x	
B08	¿Los ambientes del servicio de farmacia presentan letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información?			x			x			x	
B09	¿Considera que el servicio de farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?			x			x			x	

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Fecha: 20 de octubre de 2022

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: MIRIAN CRIBILLERO ROCA DNI: 06134752
Grado académico del experto: DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD

Calificar con: 1=Desacuerdo; 2=de acuerdo; 3=muy de acuerdo

Pertinencia: Es oportuno para el logro de los objetivos.

Relevancia: Apropiado para representar a la dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado, es conciso, exacto y directo

N°	PREGUNTAS	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	
DIMENSIÓN: FIABILIDAD											
A01	¿El personal de farmacia le orienta sobre los pasos para la atención?			X			X			X	
A02	¿La atención es de acuerdo al orden de llegada?			X			X			X	
A03	¿En el servicio de farmacia, la atención fue buena de inicio a fin?			X			X			X	
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
A04	¿Usted comprendió la información dada por el personal de farmacia?			X			X			X	
A05	¿En caso de ausencia de algún medicamento, insumos o dispositivos médicos, le ofrecen alternativas correctas de manera oportuna?			X			X			X	
A06	¿Sus preguntas son atendidas de manera eficiente?			X			X			X	
A07	¿Considera que la atención en el servicio de farmacia es rápida?			X			X			X	
DIMENSIÓN: SEGURIDAD											
A08	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?			X			X			X	
A09	¿Durante su atención, se respetó la confidencialidad?			X			X			X	
A10	¿Considera que, en el servicio de farmacia se pone en práctica los protocolos de bioseguridad ante la emergencia sanitaria?			X			X			X	
DIMENSIÓN: EMPATÍA											
A11	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad?			X			X			X	
A12	¿Considera que la atención a los pacientes se da de manera personalizada por lo que atiende todas sus consultas?			X			X			X	
A13	¿El personal de farmacia es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?			X			X			X	
A14	¿Considera que el personal de farmacia comprende con facilidad las necesidades que usted presenta?			X			X			X	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES											
A15	¿El servicio de farmacia cuenta con avisos, letreros, carteles y señalizaciones?			X			X			X	
A16	¿Los ambientes se encuentran limpios?			X			X			X	
A17	¿El servicio de farmacia le brinda todos los medicamentos prescritos por su médico tratante?			X			X			X	

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Fecha: 19 de octubre de 2022

Firma del experto



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Nombre del experto: MIRIAN CRIBILLERO ROCA **DNI:** 06134752
Grado académico del experto: DOCTORA EN CIENCIAS DE LA SALUD

Calificar con: 1=Desacuerdo; 2=de acuerdo; 3=muy de acuerdo

Pertinencia: Es oportuno para el logro de los objetivos.

Relevancia: Apropiado para representar a la dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado, es conciso, exacto y directo.

N°	PREGUNTAS	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	
DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA											
B01	¿El personal de farmacia le brinda un trato amable y cortés?			X			X			X	
B02	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?			X			X			X	
B03	¿El personal de farmacia que lo atendió le brinda información con palabras fáciles de entender?			X			X			X	
DIMENSIÓN TECNOLÓGICO-CIENTÍFICO											
B04	¿El personal de farmacia que le atendió le orienta ante alguna duda?			X			X			X	
B05	¿El personal de farmacia le brinda alguna información adicional y/o sesiones educativas?			X			X			X	
DIMENSIÓN: ENTORNO											
B06	¿Los ambientes se encuentran limpios y ordenados?			X			X			X	
B07	¿Los ambientes se encuentran iluminados y ventilados?			X			X			X	
B08	¿Los ambientes del hospital presentan letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información?			X			X			X	
B09	¿Considera que el servicio de farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?			X			X			X	

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Fecha: 19 de octubre de 2022

Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: JUANA GLADYS MEDINA MANDUJANO DNI: 07365239
Grado académico del experto: DOCTORA EN SALUD PÚBLICA

Calificar con: 1=Desacuerdo; 2=de acuerdo; 3=muy de acuerdo

Pertinencia: Es oportuno para el logro de los objetivos.

Relevancia: Apropiado para representar a la dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado, es conciso, exacto y directo.

N°	PREGUNTAS	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	
DIMENSIÓN: FIABILIDAD											
A01	¿El personal de farmacia le orienta sobre los pasos para la atención?			X			X			X	
A02	¿La atención es de acuerdo al orden de llegada?			X			X			X	
A03	¿En el servicio de farmacia, la atención fue buena de inicio a fin?			X			X			X	
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
A04	¿Usted comprendió la información dada por el personal de farmacia?			X			X			X	
A05	¿En caso de ausencia de algún medicamento, insumos o dispositivos médicos, le ofrecen alternativas correctas de manera oportuna?			X			X			X	
A06	¿Sus preguntas son atendidas de manera eficiente?			X			X			X	
A07	¿Considera que la atención en el servicio de farmacia es rápida?			X			X			X	
DIMENSIÓN: SEGURIDAD											
A08	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?			X			X			X	
A09	¿Durante su atención, se respetó la confidencialidad?			X			X			X	
A10	¿Considera que, en el servicio de farmacia se pone en práctica los protocolos de bioseguridad ante la emergencia sanitaria?			X			X			X	considero que algunas palabras como protocolos deben explicarse previamente
DIMENSIÓN: EMPATÍA											
A11	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad?			X			X			X	
A12	¿Considera que la atención a los pacientes se da de manera personalizada por lo que atiende todas sus consultas?			X			X			X	
A13	¿El personal de farmacia es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?			X			X			X	
A14	¿Considera que el personal de farmacia comprende con facilidad las necesidades que usted presenta?			X			X			X	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES											
A15	¿El servicio de farmacia cuenta con avisos, letreros, carteles y señalizaciones?			X			X			X	
A16	¿Los ambientes se encuentran limpios?			X			X			X	
A17	¿El servicio de farmacia le brinda todos los medicamentos prescritos por su médico tratante?			X			X			X	

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Fecha: 19 de octubre de 2022

Firma del experto



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Nombre del experto: **JUANA GLADYS MEDINA MANDUJANO**
Grado académico del experto: **DOCTORA EN SALUD PÚBLICA**

DNI: 07365239

Calificar con: 1=Desacuerdo; 2=de acuerdo; 3=muy de acuerdo

Pertinencia: Es oportuno para el logro de los objetivos.

Relevancia: Apropiado para representar a la dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado, es conciso, exacto y directo.

N°	PREGUNTAS	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	
DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA											
B01	¿El personal de farmacia le brinda un trato amable y cortés?			X			X			X	
B02	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?			X			X			X	
B03	¿El personal de farmacia que lo atendió le brindó información con palabras fáciles de entender?			X			X			X	
DIMENSIÓN TECNOLÓGICO-CIENTÍFICO											
B04	¿El personal de farmacia que le atendió le orienta ante alguna duda?			X			X			X	
B05	¿El personal de farmacia le brinda alguna información adicional y/o sesiones educativas?			X			X			X	
DIMENSIÓN: ENTORNO											
B06	¿Los ambientes se encuentran limpios y ordenados?			X			X			X	
B07	¿Los ambientes se encuentran iluminados y ventilados?			X			X			X	
B08	¿Los ambientes del hospital presentan letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información?			X			X			X	
B09	¿Considera que el servicio de farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?			X			X			X	

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Fecha: 19 de octubre de 2022

Firma del experto



FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: Ma. Alicia Sofía Zavate Antón DNI: 25669392
Grado académico del experto: MAESTRÍA EDUCACIÓN PARA LA SALUD

Calificar con: 1=Desacuerdo; 2=de acuerdo; 3=muy de acuerdo

Pertinencia: Es oportuno para el logro de los objetivos.

Relevancia: Apropiado para representar a la dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado, es conciso, exacto y directo.

N°	PREGUNTAS	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	
DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA											
B01	¿El personal de farmacia le brinda un trato amable y cortés?			X			X			X	
B02	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?			X			X			X	
B03	¿El personal de farmacia que lo atendió le brinda información con palabras fáciles de entender?			X			X			X	
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICO-CIENTÍFICO											
B04	¿El personal de farmacia que lo atendió le orienta ante alguna duda?			X			X			X	
B05	¿El personal de farmacia le brinda alguna información adicional y/o sesiones educativas?			X			X			X	
DIMENSIÓN: ENTORNO											
B06	¿Los ambientes se encuentran limpios y ordenados?			X			X			X	
B07	¿Los ambientes se encuentran iluminados y ventilados?			X			X			X	
B08	¿Los ambientes del hospital presentan letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información?			X			X			X	
B09	¿Considera que el servicio de farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?			X			X			X	

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Fecha: 15 de octubre de 2022

Ma. Alicia Sofía Zavate Antón
C.E.P. N° 827.050.024



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Nombre del experto: M. Alicia Solís Zárate Cortés DNI: 25669792
Grado académico del experto: Maestría en Educación PSE y SNAD

Calificar con: 1=Desacuerdo; 2=de acuerdo; 3=muy de acuerdo
Pertinencia: Es oportuno para el logro de los objetivos.
Relevancia: Apropiado para representar a la dimensión.
Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado, es conciso, exacto y directo.

N°	PREGUNTAS	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	
DIMENSIÓN: FIABILIDAD											
A01	¿El personal de farmacia le orienta sobre los pasos para la atención?			X			X			X	
A02	¿La atención es de acuerdo al orden de llegada?			X			X			X	
A03	¿En el servicio de farmacia, la atención fue buena de inicio a fin?			X			X			X	
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
A04	¿Usted comprendió la información dada por el personal de farmacia?			X			X			X	
A05	¿En caso de ausencia de algún medicamento, insumos o dispositivos médicos, le ofrecen alternativas correctas de manera oportuna?			X			X			X	
A06	¿Sus preguntas son atendidas de manera eficiente?			X			X			X	
A07	¿Considera que la atención en el servicio de farmacia es rápida?			X			X			X	
DIMENSIÓN: SEGURIDAD											
A08	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?			X			X			X	
A09	¿Durante su atención, se respetó la confidencialidad?			X			X			X	
A10	¿Considera que, en el servicio de farmacia se pone en práctica los protocolos de bioseguridad ante la emergencia sanitaria?			X			X			X	
DIMENSIÓN: EMPATÍA											
A11	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad?			X			X			X	
A12	¿Considera que la atención a los pacientes se da de manera personalizada por lo que atiende todas sus consultas?			X			X			X	
A13	¿El personal de farmacia es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?			X			X			X	
A14	¿Considera que el personal de farmacia comprende con facilidad las necesidades que usted presenta?			X			X			X	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES											
A15	¿El servicio de farmacia cuenta con avisos, letreros, carteles y señalizaciones?			X			X			X	
A16	¿Los ambientes se encuentran limpios?			X			X			X	
A17	¿El servicio de farmacia le brinda todos los medicamentos prescritos por su médico tratante?			X			X			X	

DECISIÓN DEL EXPERTO:
El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Fecha: 15 de octubre de 2022

Alicia Solís Zárate A.
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

ANEXO 04

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Nombre del experto: RITA NIAGA SANCHEZ DNI: 25665611
Grado académico del experto: DOCTOR EN SALUD PUBLICA

Calificar con: 1=Desacuerdo, 2=de acuerdo, 3=muy de acuerdo

Pertinencia: Es oportuno para el logro de los objetivos.

Relevancia: Apropiado para representar a la dimensión.

Ciudad: Se entiende sin dificultad el enunciado, es conciso, exacto y directo.

N°	PREGUNTAS	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	
DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA											
B01	¿El personal de farmacia le brinda un trato amable y cortés?			✓			✓			✓	
B02	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?			✓			✓			✓	
B03	¿El personal de farmacia que lo atendió le brinda información con palabras fáciles de entender?			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICO-CIENTÍFICO											
B04	¿El personal de farmacia que lo atendió le orienta ante alguna duda?			✓			✓			✓	
B05	¿El personal de farmacia le brinda alguna información adicional y/o sesiones educativas?			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN: ENTORNO											
B06	¿Los ambientes se encuentran limpios y ordenados?			✓			✓			✓	
B07	¿Los ambientes se encuentran iluminados y ventilados?			✓			✓			✓	
B08	¿Los ambientes del hospital presentan letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información?			✓			✓			✓	
B09	¿Considera que el servicio de farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?			✓			✓			✓	

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NO ()

Fecha: 13 de octubre de 2022


Firma del experto



UNIVERSIDAD NACIONAL DEL CALLAO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

ANEXO 04

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Nombre del experto: Rosa Delicia Sánchez DNI: 25668611
Grado académico del experto: DOCTOR EN SALUD PÚBLICA

Calificar con: 1=Desacuerdo; 2=de acuerdo; 3=muy de acuerdo

Pertinencia: Es oportuno para el logro de los objetivos.

Relevancia: Apropiado para representar a la dimensión.

Claridad: Se entiende sin dificultad el enunciado, es conciso, exacto y directo.

N°	PREGUNTAS	Pertinencia			Relevancia			Claridad			Sugerencias
		1	2	3	1	2	3	1	2	3	
DIMENSIÓN: FIABILIDAD											
A01	¿El personal de farmacia le orienta sobre los pasos para la atención?			✓			✓			✓	
A02	¿La atención es de acuerdo al orden de llegada?			✓			✓			✓	
A03	¿En el servicio de farmacia, la atención fue buena de inicio a fin?			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA											
A04	¿Usted comprendió la información dada por el personal de farmacia?			✓			✓			✓	
A05	¿En caso de ausencia de algún medicamento, insumos o dispositivos médicos, le ofrecen alternativas correctas de manera oportuna?			✓			✓			✓	
A06	¿Sus preguntas son atendidas de manera eficiente?			✓			✓			✓	
A07	¿Considera que la atención en el servicio de farmacia es rápida?			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN: SEGURIDAD											
A08	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?			✓			✓			✓	
A09	¿Durante su atención, se respetó la confidencialidad?			✓			✓			✓	
A10	¿Considera que, en el servicio de farmacia se pone en práctica los protocolos de bioseguridad ante la emergencia sanitaria?			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN: EMPATÍA											
A11	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con amabilidad?			✓			✓			✓	
A12	¿Considera que la atención a los pacientes se da de manera personalizada por lo que atiende todas sus consultas?			✓			✓			✓	
A13	¿El personal de farmacia es tolerante y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?			✓			✓			✓	
A14	¿Considera que el personal de farmacia comprende con facilidad las necesidades que usted presenta?			✓			✓			✓	
DIMENSIÓN: ELEMENTOS TANGIBLES											
A15	¿El servicio de farmacia cuenta con avisos, letreros, carteles y señalizaciones?			✓			✓			✓	
A16	¿Los ambientes se encuentran limpios?			✓			✓			✓	
A17	¿El servicio de farmacia le brinda todos los medicamentos prescritos por su médico tratante?			✓			✓			✓	

DECISIÓN DEL EXPERTO:

El instrumento debe ser aplicado: SI (x) NO ()

Fecha: 12 de octubre de 2022

Firma del experto
2022/10/12

ANEXO 05: BASE DE DATOS

N°	Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN																	Variable 2: SATISFACCIÓN								
	FIABILIDAD			CAPACIDAD RESPUESTA				SEGURIDAD			EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES			HUMANÍSTICO			CIENTÍFICO TECNOLÓGICO		ENTORNO			
	A01	A02	A03	A04	A05	A06	A07	A08	A09	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09
1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	1
2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
3	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	1	3	3	2	2	1	1	2	2	1
4	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1
5	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	2	2	2
6	2	1	2	1	2	1	2	3	2	2	2	1	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	1	1
7	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
8	2	2	2	1	2	1	1	3	2	1	1	2	2	1	2	2	1	3	2	1	1	1	2	1	1	1
9	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
10	2	1	2	2	2	1	2	3	3	2	2	1	1	1	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	2	1
11	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1
12	2	1	2	2	2	2	1	3	2	1	2	2	1	1	1	2	1	3	2	1	1	1	1	1	2	1
13	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	2	2	2	2	3	2	2	2	1	2	1	1
14	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
15	2	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3
16	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	1	1
17	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	1
18	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1

N°	Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN																	Variable 2: SATISFACCIÓN								
	FIABILIDAD			CAPACIDAD RESPUESTA				SEGURIDAD			EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES			HUMANÍSTICO			CIENTÍFICO TECNOLÓGICO			ENTORNO		
	A01	A02	A03	A04	A05	A06	A07	A08	A09	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09
19	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	1	1	2	1	1	1
20	2	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	2	3
21	2	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	1	1	2	2	2	2
22	2	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2	1	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	1	2	2	2
23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1
24	2	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1
25	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	2	2
26	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
27	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
28	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
29	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	1
30	2	1	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1
31	2	2	2	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
32	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	1	2	1	1
33	1	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1
34	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1
35	2	2	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	2
36	2	2	3	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1	1
37	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	1

N°	Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN																	Variable 2: SATISFACCIÓN								
	FIABILIDAD			CAPACIDAD RESPUESTA				SEGURIDAD			EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES			HUMANÍSTICO			CIENTÍFICO TECNOLÓGICO			ENTORNO		
	A01	A02	A03	A04	A05	A06	A07	A08	A09	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09
38	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	
39	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
40	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2
41	2	2	2	2	3	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	
42	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	1
43	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1
44	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1
45	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1
46	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	1
47	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1
48	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	2	2	1
49	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	1	2	2	1
50	2	1	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1
51	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1
52	1	1	2	1	2	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	1	3	2	1	1	1	1	2	1	1	1
53	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	2	2
54	1	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
55	2	2	2	2	2	1	2	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	2	2	2	2	2	1	1	1
56	2	2	2	2	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	2	2	2	2	1	2	2	1

N°	Variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN																	Variable 2: SATISFACCIÓN								
	FIABILIDAD			CAPACIDAD RESPUESTA				SEGURIDAD			EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES			HUMANÍSTICO			CIENTÍFICO TECNOLÓGICO			ENTORNO		
	A01	A02	A03	A04	A05	A06	A07	A08	A09	A10	A11	A12	A13	A14	A15	A16	A17	B01	B02	B03	B04	B05	B06	B07	B08	B09
57	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	2
58	1	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	2	1
59	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1
60	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	2	1	1
61	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	2	2	2	1
62	2	1	2	1	2	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1
63	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1
64	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
65	2	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1	1
66	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2
67	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1

ANEXO 06: RANGO DE VALORES PARA LA CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

Para determinar el coeficiente de confiabilidad, se empleó el siguiente cuadro propuesto por Tomada de Ruíz Bolívar (2002) cuyos valores oscilan entre cero (0) y uno (1).

Rangos	Magnitud
0,81 a 1,00	Muy Alta
0,61 a 0,80	Alta
0,41 a 0,60	Moderada
0,21 a 0,40	Baja
0,01 a 0,20	Muy Baja

Fuente: Tomado de Ruiz Bolívar (2002) .

ANEXO 07: COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCIÓN

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,811	17

ANEXO 08: COEFICIENTE DE CONFIABILIDAD DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	9

ANEXO 09: GRADO DE CORRELACIÓN ENTRE VARIABLES

Para determinar el grado de correlación entre las variables, se empleó el siguiente cuadro propuesto por Hernández-Sampieri et al. (2017), cuyo coeficiente puede variar de -1.00 a 1.00, donde:

-1.00 = Correlación negativa perfecta.
-0.90 = Correlación negativa muy fuerte.
-0.75 = Correlación negativa considerable.
-0.50 = Correlación negativa media.
-0.25 = Correlación negativa débil.
-0.10 = Correlación negativa muy débil.
0.00 = No existe correlación alguna entre las variables.
0.10 = Correlación positiva muy débil.
0.25 = Correlación positiva débil.
0.50 = Correlación positiva media.
0.75 = Correlación positiva considerable.
0.90 = Correlación positiva muy fuerte.
1.00 = Correlación positiva perfecta