

**Universidad  
Norbert Wiener**

**Escuela de Posgrado**

**Tesis**

**Calidad de atención y satisfacción en pacientes de la farmacia del hospital**

**Nacional Alberto Sabogal Sologuren**

Para optar el grado académico de:

**Maestro de Gestión en Salud**

**AUTOR (A):**

**Bachiller: Risco Gil, Viviam Paola**

(Código Orcid: 0000-0002-9186-2663)

**ASESOR (A):**

**Dr. Félix Alberto Caycho Valencia**

**LIMA – PERÚ**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>		
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSIÓN: 01</b> REVISIÓN: 01	<b>FECHA: 08/11/2022</b>

Yo, VIVIAM PAOLA RISCO GIL Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN" Asesorado por el docente: Dr. Félix Alberto Caycho Valencia Con DNI 15992567 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0001-8241-5506> tiene un índice de similitud de (20) (veinte)% con código oid:14912:260119777 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 VIVIAM PAOLA RISCO GIL  
 DNI: 47237000

.....  
 Firma de autor 2  
 Nombres y apellidos del Egresado  
 DNI: .....



.....  
 Firma  
 Félix Alberto Caycho Valencia  
 DNI: 15992567

Lima, 14 de septiembre de 2023

**Tesis:**

**Calidad de Atención y Satisfacción en pacientes de la Farmacia del Hospital  
Nacional Alberto Sabogal Sologuren**

Línea de investigación:

GESTIÓN EN SALUD

Asesor (a):

Dr. Félix Alberto Caycho Valencia

(ORCID: 0000-0001-8241-5506)

### **Dedicatoria:**

A Dios en primer lugar, a mis abuelos, porque ellos confiaron en mí desde un inicio y contribuyeron mucho esfuerzo para alcanzar mi objetivo de ser Química Farmacéutica.

A mis padres, porque han excitado en mí la ambición de superación, la cual es segmento sustancial al logro de importante grado académico.

A mi hermano Fabrizio, porque él siempre ha sido mi motor y mi motivo por ser mejor persona cada día.

A Kevin por creer en mí y ofrecerme sus mensajes de aliento para no desistir en el cumplimiento de importante anhelo.

### **Agradecimiento:**

Al Dr. Félix Alberto Caycho Valencia, mi asesor de tesis, quien ha brindado sus sapiencias en la elaboración del presente trabajo de investigación.  
Al Mg. Jorge Luis Enriquez Vereau, mi asesor de estadística, quien me brindó el soporte para el procesamiento de los resultados.

## Índice general

Portada .....	i
Título .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimientos .....	iv
Índice general .....	v
Índice de tablas .....	viii
Índice de figuras .....	x
Resumen .....	xi
Abstract .....	xii
<b>Introducción .....</b>	<b>13</b>
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>14</b>
1.1 Planteamiento del problema.....	14
1.2 Formulación del problema .....	16
1.2.1 Problema general.....	16
1.2.2 Problemas específicos .....	16
1.3 Objetivos de la investigación .....	17
1.3.1 Objetivo general.....	17
1.3.2 Objetivos específicos .....	17
1.4 Justificación de la investigación.....	18
1.4.1 Teórica.....	18
1.4.2 Metodológica.....	18
1.4.3 Práctica.....	19
1.5 Limitaciones de la investigación.....	19

<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>20</b>
2.1 Antecedentes de la investigación .....	20
2.2 Bases teóricas .....	26
2.3 Formulación de hipótesis .....	30
2.3.1 Hipótesis general.....	30
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA.....</b>	<b>32</b>
3.1. Método de investigación .....	32
3.2. Enfoque investigativo.....	32
3.3. Tipo de investigación .....	32
3.4. Diseño de la investigación.....	32
3.5. Población, muestra y muestreo .....	33
3.6. Variables y operacionalización .....	35
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	42
3.7.1. Técnica .....	42
3.7.2. Descripción .....	42
3.7.3. Validación .....	44
3.7.4. Confiabilidad.....	45
3.8. Procesamiento y análisis de datos .....	45
3.9. Aspectos éticos.....	46
<b>CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....</b>	<b>47</b>
4.1. Resultados .....	47
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados .....	47
4.1.2. Prueba de hipótesis .....	47
4.1.3. Discusión de resultados .....	54
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
5.1. Conclusiones .....	56
5.2. Recomendaciones .....	57
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS .....	59
ANEXOS.....	64

Anexo 1: Matriz de consistencia.....	64
Anexo 2: Instrumento 1 .....	68
Anexo 3: Instrumento 2 .....	71
Anexo 4: Consentimiento Informado .....	74
Anexo 5: Validación de instrumento .....	77
Anexo 6. Confiabilidad del instrumento .....	109
Anexo 7: Carta de Aprobación de la institución para la recolección de datos.....	117
Anexo 8: Base de datos.....	118
Anexo 9: Fotografías del trabajo de investigación .....	133

## Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de variable 1 .....	36
Tabla 2. Operacionalización de variable 2 .....	39
Tabla 3. Operacionalización de variable control .....	41
Tabla 4. Instrumento 1 .....	43
Tabla 5. Instrumento 2 .....	44
Tabla 6. Distribución de los datos .....	47
Tabla 7. Relación de la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes .....	48
Tabla 8. Correlación de la dimensión Elementos Tangibles y la satisfacción de los pacientes.....	49
Tabla 9. Relación de la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario .....	50
Tabla 10. Relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los pacientes .....	51
Tabla 11. Relación de la seguridad y la satisfacción de los pacientes .....	52
Tabla 12. Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.....	119
Tabla 13. Correlación entre la calidad de atención en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.....	121
Tabla 14. La correlación entre la calidad de atención en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.....	123
Tabla 15. Correlación entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.....	125
Tabla 16. Correlación entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.....	127

## Índice de Figuras

Figura 1. Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.....	120
Figura 2. Correlación entre la calidad de atención en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.....	122
Figura 3. La correlación entre la calidad de atención en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023. ....	124
Figura 4. Correlación entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023. ....	126
Figura 5. Correlación entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023. ....	128
Figura 6. Instalación del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren .....	133
Figura 7. Instalación exterior de la Farmacia Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren .....	134
Figura 8. Proceso de atención al paciente de la Farmacia Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren .....	135
Figura 9. Proceso de recolección de muestras .....	137

## RESUMEN

La presente tesis de investigación se expuso como objetivo estatuir si la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren está correlacionada con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.

En la investigación se utilizó la metodología de tipo aplicada, con un método hipotético-deductivo, diseño no experimental, alcance correlacional y corte transversal, enfoque cuantitativo, estuvo conformada por 248 usuarios, con la técnica encuesta, y cuyos instrumentos fueron el Cuestionario de Servqual adaptado y de Satisfacción del usuario, asimismo se consideraron los datos en el programa SPSS versión 21, y el estadístico coeficiente de correlación de Spearman a través del nivel de significancia de 0.821 permitió contrastar las hipótesis.

Las conclusiones que se llegó con el trabajo de investigación demostraron que existe relación significativa entre el grado de correlación, la cual representa el  $p=0.000$ ;  $r=0.821$ , considerado una correlación alto y positivo. En consecuencia, se evidenció una correlación directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes de la Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.

**Palabras claves:** Calidad de la atención, satisfacción de los pacientes, pacientes ambulatorios, servicio de farmacia en hospital.

## ABSTRACT

The objective of this research thesis was to determine if the Quality of care is related to the satisfaction of the patients of the Outpatient Pharmacy of the Alberto Sabogal Sologuren National Hospital during confinement.

In the research, the applied methodology was used, with a hypothetical-deductive method, non-experimental design, correlational scope and cross section, quantitative approach, it was made up of 248 users, with the survey technique, and whose instruments were the Servqual Questionnaire. adapted and User Satisfaction, the data in the SPSS version 21 program were also considered, and the Spearman correlation coefficient statistic through the significance level of 0.821 allowed to contrast the hypotheses.

The conclusions reached with the research work showed that there is a significant relationship between the degree of correlation, which represents  $p=0.000$ ;  $r=0.821$ , considered a high and positive correlation. Consequently, a direct correlation was evidenced between the quality of care and the satisfaction of the patients of the Outpatient Pharmacy of the Alberto Sabogal Sologuren National Hospital during confinement, 2023.

**Key words:** Quality of care, patient satisfaction, outpatient, pharmacy service in hospital.

## INTRODUCCIÓN

El presente trabajo de investigación tiene como propósito evidenciar la correlación entre la variable Calidad de atención y Satisfacción de los pacientes.

Por lo tanto, para la explicación de lo investigado se ha tomado en cuenta los siguientes seis capítulos: El Capítulo I: Problema de Investigación, contiene el planteamiento del problema, constataron que el servicio de Farmacia Consulta Externa ofrecido debe mejorar la disponibilidad de stock de medicamentos e información brindada por personal de farmacia para luego formular el problema general y los problemas específicos, además del objetivo general y objetivos específicos, la justificación y las limitaciones de la investigación.

El Capítulo II: Marco Teórico, muestra la recopilación de antecedentes científicos, la cual tienen en común las variables de estudio. Asimismo, expone la formulación de hipótesis y las bases teóricas de la variable con sus respectivas dimensiones.

El Capítulo III: Marco Metodología, se presentan los diversos métodos, instrumentos y técnicas para recolectar, procesamiento y análisis de datos, y aspectos éticos.

El Capítulo IV: Presentación y discusión de los resultados, que desarrolla la presentación, análisis e interpretación de datos, el proceso de prueba de hipótesis y la discusión de los resultados.

El Capítulo V: Conclusiones y Recomendaciones, presenta las conclusiones importantes del estudio, las recomendaciones forman parte de la oportunidad de mejora del servicio.

El Capítulo VI: Referencias Bibliográficas se da a conocer la bibliografía consultada que sirve de sustento para el desarrollo de la investigación.

La parte final del presente trabajo contiene los anexos como la matriz de consistencia, instrumentos de recolección de datos, validación y confiabilidad del instrumento.

## CAPITULO I: EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

La COVID-19 ha suscitado una crisis sanitaria que actualmente es un desafío que estamos enfrentado<sup>1</sup>, pues el virus ha llegado a cada continente por encima de los dos millones quinientos cuarenta y cuatro mil setecientos noventa y dos casos, aumentando de manera exponencial a nivel mundial desencadenado la pandemia<sup>2</sup>, dicha coyuntura generando limitaciones presupuestarias en la atención de las enfermedades y a la fomentación de la salud<sup>2</sup>, por ende un sistema de salud requiere personal capacitado y capaz de comunicar la información sobre el uso y conservación del medicamento, asimismo de garantizar el seguimiento farmacoterapéutico<sup>3,4</sup>, y además de contar con la financiación y el abastecimiento e infraestructura de la farmacia, con la finalidad de proveer tratamientos y servicios óptimos a la población<sup>5</sup>.

Actualmente en nuestro país la salud pública se sitúa desabastecida y con medicamentos vencidos<sup>6</sup>, así como lo señala investigaciones recientes de DIGEMID, donde se observa lo siguiente, el sesenta y tres por ciento de los clientes en las farmacias privadas provienen de prestaciones públicas (los servicios estatales al treinta y nueve por ciento, las prestaciones de EsSalud al veinte por ciento y las sanidades de PNP, FFAA y prestaciones municipales al cuatro por ciento), en el que no hallaron las medicinas prescritas<sup>7</sup>.

Por otro lado, en el 2022 el ComexPerú (Sociedad de Comercio Exterior del Perú) halló la percepción de los paciente en zonas urbanas y rurales del Perú, que el noventa y uno por ciento de los asegurados en entidades del sector público percibieron una prestación de baja calidad e ineficiente<sup>8</sup>.

Por ende, nuestro sistema de salud está fragmentado y segmentado, generando que los nosocomios ofrezcan un modelo de prestación con enfoque curativo y deficiente en la calidad

de prestación, siendo significativo para alcanzar la complacencia de los usuarios, la cual es responsabilidad de los empleados de la salud y trabajadores administrativos que desempeñan sus funciones, así como lo señala investigaciones recientes con referente a la coherencia entre la calidad de prestación y la gestión del capital humano, donde señala el sesenta y uno punto tres por ciento del personal considera regular la gestión del capital humano y el cincuenta y seis punto nueve por ciento del usuario considera regular la calidad de servicio<sup>3,9</sup>.

Asimismo, en investigaciones recientes se evidenció que, al ser deficiente la infraestructura y el aumento de la duración de permanencia en el servicio de Farmacia, se disminuye la satisfacción a un cincuenta y cinco punto cuatro por ciento<sup>10</sup>.

Del mismo modo se refiere en los últimos hallazgos en el establecimiento farmacéutico del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren, donde se evidenció el desabastecimiento de medicinas para las recetas de infecciones como la Covid-19 y enfermedades respiratorias, por consiguiente, reveló un nivel de satisfacción media al cuarenta y nueve punto seis por ciento<sup>11</sup>.

En efecto, los elementos satisfacción del paciente y calidad de prestación se correlacionan<sup>11</sup>, pues en estudios recientes la capacidad de contestación está relacionado a la duración de permanencia, donde se reveló que los pacientes a un cincuenta y cinco punto tres por ciento tuvieron regular satisfacción del servicio de farmacia, además los elementos tangibles relacionado a la infraestructura y disponibilidad de stock de medicamentos se halló un cincuenta punto cuatro por ciento de los pacientes tuvieron regular satisfacción del servicio de farmacia, siendo esto una problemática a nivel mundial<sup>11</sup>.

De igual manera, no solo se debe garantizar una prestación de calidad, también el personal debe estar relacionado a la ejecución de las políticas de la institución y la motivación, así lo señala recientes hallazgos donde los individuos entrevistados piensan que la calidad de prestación es regular al cuarenta y cinco por ciento, pues los mismos relacionan la motivación del profesional

de la sanidad y las normas institucionales<sup>5</sup>.

Por este motivo la intención de la presente trabajo de tesis es comprobar la analogía entre el atributo de prestación y la satisfacción de los individuos asistidos en el establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, donde se ha evidenciado en distintos hallazgos a nivel nacional que formarían parte de la problemática del desabastecimiento de medicinas y la deficiente capacidad humanística de los colaboradores del área de salud.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

¿Cómo se correlacionará la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento?

### **1.2.2 Problemas específicos**

- ¿Cómo se correlacionará la dimensión elementos tangibles que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento?
- ¿Cómo se correlacionará la dimensión fiabilidad que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento?
- ¿Cómo se correlacionará la dimensión capacidad de respuesta que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento?
- ¿Cómo se correlacionará la dimensión seguridad que conforman la calidad de atención

en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

Estatuir si la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren está correlacionada con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.

#### **1.3.2 Objetivos específicos**

- Estatuir la correlación de la dimensión elementos tangibles que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.
- Estatuir la correlación de la dimensión fiabilidad que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.
- Estatuir la correlación de la dimensión capacidad de respuesta que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.
- Estatuir la correlación de la dimensión seguridad que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.

## **1.4 Justificación de la investigación**

### **1.4.1 Teórica**

Organización Mundial de la Salud (OMS) menciona que el sistema de salud no es únicamente mantener y mejorar la salud de la población, asimismo es satisfacer las necesidades de los pacientes para el bienestar de este<sup>12</sup>.

Sin embargo, en el Perú se observa la insatisfacción por parte de los usuarios, pues el desarrollo de la prestación en salud se mantiene<sup>13</sup>.

En consecuencia, la búsqueda de los resultados de esta investigación nos permitirá obtener fuentes de información hacia la elaboración de investigaciones futuras en la red de salud<sup>7</sup>, tomando como principal, la gestión del personal y la satisfacción de los pacientes del área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento.

### **1.4.2 Metodológica**

La presente investigación posee dos instrumentos de recolección de datos que serán validados por un juicio de expertos conformado por dos especialistas en Farmacia Clínica, un especialista en Farmacia Hospitalaria, un maestro en Farmacología y un maestro en Gestión de la Información y el Conocimiento en el Ámbito de la Salud, la cual justifica su aportación a la comunidad científica.

Además, la presente investigación será sometida a evaluación por parte del comité de ética del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren, pues esto permitirá respaldar a posteriores investigaciones con las mismas variables de estudio.

### **1.4.3 Práctica**

La información recopilada servirá como guía valiosa para impulsar mejoras continuas en el proceso de atención en Consulta Externa de la instalación farmacéutica. Los líderes y gerentes podrán utilizar estos resultados para diseñar y ejecutar medidas concretas que conduzcan a una experiencia más satisfactoria para los pacientes. La aplicación de enfoques de reingeniería en las actividades administrativas permitirá optimizar la eficiencia de los procedimientos, mientras que las capacitaciones cuidadosamente programadas para el personal de salud asegurarán la implementación exitosa de los cambios deseados.

### **1.5 Limitaciones de la investigación**

Los impedimentos que pueden conseguirse en la ejecución del actual trabajo de investigación es la poca disponibilidad de los pacientes del área de Farmacia al llenar las dos encuestas, donde se obtendrán resultados y la confidencialidad de los datos serán protegidos, la cual dicha condición será mencionada antes de iniciar con la encuesta, asimismo se mencionará las futuras mejoras que podrían obtenerse mediante la participación y aporte de resultados.

Además, se suma la veracidad de la información concedida por los pacientes, por tratarse de una investigación con un componente subjetivo, será mencionado que contesten con su opinión sincera, pues dichos aportes nos darán resultados importantes.

## CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la investigación

#### Internacionales

**Pérez, et al., (2019)** en su trabajo de búsqueda realizada, el cual tuvo como objetivo “*Analizar la tendencia de indicadores de opinión y satisfacción del sistema nacional de salud español de 2005 a 2017*”. Método: la investigación ecológica de series temporales mediante la técnica de cuestionarios se realizaron 7.800 encuestas anuales, cuyo instrumento se utilizó con la intención de comprender la satisfacción de los pobladores que asisten a las prestaciones estatales de salubridad, asimismo el discernimiento de las políticas de sanidad y su nivel de conocimiento. Resultados: mostraron la opinión de los ciudadanos referente al funcionamiento de la red de sanitaria, siendo este una tendencia estática (IC95% -0,954–4,751; APC = 1,898) y la tendencia decadente del criterio sobre el progreso de la primera prestación (IC95% -0,335– -0.121; APC = -0.283), hospitalización (IC95% -0,307– -0,036; APC = -0.171) y especializada (IC95% -0.74– -0.109; APC = -0,241). Conclusión: se encontró opiniones negativas de los ciudadanos sobre el sistema de salud de España, señalando como causas principales el empréstito, los procedimientos de gestión de la calidad y el capital humano<sup>14</sup>.

**Duque, (2020)** en su tesis realizada el cual tuvo como objetivo “*Analizar la percepción de la información sobre medicamentos ofrecida por los establecimientos farmacéuticos minoristas de los Barrios Policarpa Salavarrieta y Santander en la localidad Antonio Nariño de la ciudad de Bogotá*”. Método: Ejecutó una investigación observacional descriptivo transversal. Han participado aquellos clientes que en los últimos seis meses han adquirido al menos una medicina. Se utilizó el instrumento encuesta, la cual dispone de dos secciones, la inicial correlacionada con

datos para la caracterización de los pobladores y la segunda está correlacionada con instaurar las expectativas y la complacencia de los pacientes en proporción a los datos brindados por los establecimientos farmacéuticos sobre el consumo correcto de los fármacos. El instrumento presentó buena confiabilidad. Resultados: Sesenta y cuatro punto ocho por ciento tuvieron la percepción de “satisfecho”, ya que la tesis manifiesta que la clientela poseen una satisfacción en la prestación admitida, pues la información, en general del medicamento es entregada por parte del profesional, pues el 88% de los expendedores de drogas de establecimientos son directores técnicos. Conclusión: La información recibida por los usuarios en los establecimientos farmacéuticos no resultó la satisfacción elevada<sup>15</sup>.

**Choque, et al., (2019)** en su investigación realizada tuvieron como objetivo *“Determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019”*. Método: Ejecutó una investigación correlacional, cuantitativa y transversal, ejecutado en cincuenta y tres farmacias, ejerciendo la entrevista a un usuario interno por farmacia y ciento ocho usuarios externos mayores de edad. Se emplearon los cuestionarios como instrumentos. Resultados: El sesenta y uno punto once por ciento son clientes externos, además señalan que el cincuenta y tres punto siete por ciento es buena la ubicación y la disposición de acceso al establecimiento farmacéutico, asimismo el porcentaje es del cincuenta y seis punto cuarenta y ocho por ciento perciben trato y amabilidad del personal farmacéutico, aunque, el porcentaje es del cuarenta y tres punto cincuenta y dos por ciento consideran la sala de espera regular. Los clientes internos perciben buena la sala de espera a un porcentaje del cuarenta y uno punto cincuenta y uno por ciento, además el porcentaje es del cuarenta y nueve punto cero seis por ciento opina una buena información se brinda al cliente externo. Conclusión: los clientes internos y externos se encontraron complacidos por la prestación obtenida<sup>16</sup>.

**Guadalupe, et al., (2019)** en el trabajo de investigación realizado, asumió como objetivo “*Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del Hospital General IESS Milagro*”. Método: Ejecutó una investigación correlacional, cuantitativa y transversal, se investigó una muestra compuesta por treientos ochenta y tres pacientes. El instrumento cuestionario aplicado para conseguir calcular la calidad de prestación brindada. Resultados: aquellas dimensiones de atributo, las cuales tuvieron dificultades fueron la capacidad de respuesta, seguridad y fiabilidad; sin embargo, la dimensión tangibilidad fue de grande valoración. Conclusión: ni satisfechos ni insatisfechos quedaron los pacientes con la calidad de prestación en base a un promedio de tres punto sesenta y dos, sobre una media de tres punto cinco<sup>17</sup>.

**Maidana, et al., (2018)** el presente estudio tuvo como objetivo “*Evaluar el grado de satisfacción de pacientes diabéticos con respecto a la atención recibida en el servicio de farmacia*”. Método: aplicó un estudio transversal observacional y descriptivo, muestreo de conveniencia, no probabilístico, donde la participación de ciento ocho pacientes mayores de veinte años diabéticos se tomó con el instrumento los datos del cuestionario de preguntas cerradas tipo Likert, con la finalidad de estudiar la satisfacción del servicio farmacéutico, entre otros datos clínicos del paciente. Resultados: incrementa en la zona la complacencia (IC 95%;  $4,16 \pm 0,69$ ) y procedimiento de dispensación y disminuye la satisfacción en la evaluación del estado de salud (IC 95%;  $2,44 \pm 19$ ) e información al paciente. Además, la falta de cortesía al cincuenta y siete por ciento e inadecuada información al cuarenta y seis por ciento. Conclusión: el sesenta y seis por ciento se encontraron satisfechos, sin embargo, es necesario aumentar los recursos humanos y estructurales<sup>18</sup>.

## Nacionales

**Guzmán, (2021)** en su tesis realizada el cual tuvo como objetivo *“Determinar la calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión-Essalud-Tacna el 2020.”*. Método: estudio transversal, no experimental, alcance correlacional, cuya técnica utilizada: encuesta, investigó la muestra conformada por trescientos sesenta y siete usuarios. Se empleó para medir las dimensiones de la calidad el siguiente cuestionario SERVQUAL modificada, como la Sensibilidad, Seguridad, Empatía, Elementos Tangibles y Fiabilidad. Resultados: se encontró correlación entre las siguientes dimensiones capacidad de respuesta (p valor 0,001; Rho 0,611), seguridad (p valor 0,001; Rho 0,596), fiabilidad (p valor 0,006; Rho 0,144), elementos tangibles (p valor 0,001; Rho 0,634) y empatía (p valor 0,001; Rho 0,637). Conclusión: significativamente la asociación entre el atributo de prestación y la satisfacción del usuario que acudieron (p valor 0,001; Rho 0,319)<sup>19</sup>.

**Condor, (2019)** en su tesis realizada tuvo como objetivo *“Identificar el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018”*. Método: el estudio es observacional, correlacional, utilizando la entrevista para dos ciento ochenta y cinco pacientes mayores de dieciocho años. Se manejó la encuesta SERVQUAL, la cual se identifica perspectivas y apreciaciones del paciente sobre el área de sanidad y la calidad de prestación. Resultados: insatisfacción es de 35.44%, siendo el 13.68% conformado por los pacientes entre dieciocho y treinta y cinco años de edad, el 14.39% con educación secundaria y el área de medicina fue atendido al 20.70%. Conclusión: el grado de educación es directamente proporcional al grado de satisfacción<sup>20</sup>.

**Barrientos, (2018)** en estudio el cual tuvo como objetivo *“Determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018”*. Método: ejecutó una investigación observacional, de nivel correlacional, técnica: encuesta y cuestionario, como instrumento, donde se investigó a sesenta individuos mayores de dieciocho. Se utilizó la encuesta SERVQUAL, cual identifica las perspectivas del paciente sobre el área de sanidad y la calidad de prestación. Resultados: se evidenció que los pacientes consideran buena calidad de prestación al cuarenta y cinco por ciento, seguido del cuarenta y tres por ciento se encontraron muy satisfechos Conclusión: la magnitud de la calidad de prestación es directamente proporcional a la magnitud de complacencia demostrado en las dimensiones el (Rho Spearman = 0.852,  $p < 0.05$ ), es decir, correlación estrechamente alta<sup>4</sup>.

**Pingo, (2018)** en su tesis realizada asumió el objetivo *“Determinar la relación entre las percepciones del proceso de atención de consulta externa y su nivel de Calidad del servicio recibida por los pacientes del Cs. I-4 La Unión – Provincia Piura, en el mes de enero del 2018”*. Resultados: estudio correlacional, utilizando técnica: encuesta, muestra de trescientos veinte y siete pacientes mayores de dieciocho años. Se manejó el instrumento cuestionario. Resultados: En el C.S. de La Unión mencionan la presencia de conexión entre la calidad de prestación de los usuarios, pues es el 0.00, lo cual al ser menor a 0.05 es de significancia baja. Conclusión: se presenta la correlación entre la calidad y el proceso de prestación en la consulta externa<sup>5</sup>.

**Sánchez, (2022)** el presente trabajo de tesis tuvo como objetivo *“Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción del usuario atendido en los servicios de atención primaria del Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021”*. Método: aplicó una investigación no experimental, cuantitativa, correlacional descriptiva y transversal. Muestreo aleatorio simple,

donde la participación de noventa usuarios, se tomaron con el instrumento los datos del cuestionario de preguntas cerradas tipo Likert, con la finalidad de estudiar la calidad de prestación (empatía, seguridad, aspectos tangibles, capacidad de respuesta y fiabilidad) y Grado de satisfacción (entorno, tecnológica- científica y humanística). Resultados: El sesenta y dos punto dos por ciento distinguen los usuarios como muy buena, la variable de calidad de prestación, de igual manera, el treinta y dos punto dos por ciento lo clasificaron como bueno y finalmente el tres punto tres por ciento lo clasificaron como regular y un dos punto dos por ciento lo clasificaron como malo. Conclusión: el ( $p < 0.00$ , Rho Spearman = 0.562), es decir, existe la correlación estadísticamente demostrativa entre las variables complacencia en individuos y atributo de prestación asistidos en dichas áreas<sup>21</sup>.

**Tello y Valera. (2018)** en su tesis realizada asumió el objetivo “*Determinar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta Externa del Hospital II EsSalud- Cajamarca 2018*”. Método: aplicó un estudio no experimental, descriptivo, correlacional, transversal con muestreo aleatoria probabilística, donde la participación de treientos sesenta y nueve pacientes mayores de edad se tomó los datos con el instrumento encuesta tipo Likert conformada por preguntas cerradas, con el objetivo de estudiar la apreciación de la duración transcurrida en el procedimiento de prestación. Resultados: el sesenta punto dos por ciento de usuarios consideran regular el tiempo de permanencia, asimismo, el cincuenta y cinco punto cuatro por ciento estuvieron insatisfechos. Conclusión: Mientras aumente el tiempo de permanencia en la Farmacia en los usuarios disminuye su satisfacción<sup>10</sup>.

**Sisalema, (2019)** el presente trabajo de tesis tuvo objetivo “*Determinar la relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General*

*Guasmo Sur, Guayaquil 2019*”. Método: aplicó un estudio transversal, no experimental, correlacional causal, donde la participación de doscientos usuarios. Empleó la técnica encuesta e instrumento cuestionario, siendo la finalidad de estudiar la Calidad (interacción, entorno, resultado, eficacia y equidad) y Satisfacción (acto médico, organización, comodidad y espera). Resultados: el noventa y cuatro punto cinco por ciento de los usuarios del consultorios externos evaluados en el nosocomio consideran regular la calidad de prestación, además el ochenta y dos por ciento se encuentran con una satisfacción regular. Conclusiones: la complacencia del individuo y el atributo de prestación en citado nosocomio ( $\rho = .516$  y sig.  $.000$ ), en otras palabras, la conexión es significativa<sup>22</sup>.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención**

De acuerdo con Matsumoto (2014) la calidad es producir un servicio o un bien bueno. Haciendo las cosas de modo correcto, en otras palabras, elaborar lo que el comprador quiere<sup>23</sup>.

La calidad del servicio es el logro de la satisfacción del paciente; asimismo será idéntico a que se evidencia cuando el usuario perciba la insatisfacción del bien y/o área (Crisóstomo, 2019)<sup>24</sup>.

Por lo tanto, es el resultado del proceso de evaluación donde se contrasta las perspectivas y las percepciones del usuario, según Sisalema (2019)<sup>22</sup>.

Deming (1989) menciona que brindando servicio de calidad permitirá distinguirse de la competencia, ya que logrará una ventaja sobre el servicio, además obtener la fidelización de los usuarios, la cual ha generado bastante preocupación en las empresas, porque surge

ser más caro adquirir nuevos usuarios que conservar los presentes, existiendo un sinnúmero de técnicas y formas para alcanzar la fidelización de los usuarios, como el brindar un servicio de calidad difícil de copiar, asimismo el valorar los niveles de calidad del servicio y el seguimiento<sup>25</sup>.

El enfoque se centra en brindar una atención eficiente y amable en cada interacción. Aspirar a superar las expectativas del cliente al mostrar una dedicación excepcional a las consultas y preocupaciones. Creer en marcar la diferencia a través de una atención personalizada que no solo resuelve problemas, sino que también sorprende a los clientes con la disposición para ir más allá.<sup>25</sup>

- La calidad de prestación y sus dimensiones

Las dimensiones están conformadas por siete, siendo la satisfacción del usuario utilizada la apreciación de la calidad observada (Chacaltana, 2015)<sup>3</sup>:

- Disponibilidad: Disposición de respuesta para el logro de la calidad<sup>3</sup>.
- Accesibilidad: Disposición para adquirir el servicio<sup>3</sup>.
- Cortesía y Gentileza: Atención y/o cuidado en el centro<sup>3</sup>.
- Agilidad: Velocidad en el proceso del servicio<sup>3</sup>.
- Seguridad y Confianza: Respaldo de la prestación ofrecida<sup>3</sup>.
- Competencia: Habilidades y/o conocimientos prestados en el área<sup>3</sup>.
- Capacidad de comunicación: Información brindada por el personal en forma clara y fácil<sup>3</sup>.

- Calidad de Gestión en salud

Cabrera (2002) menciona que los servicios de sanidad son prestaciones de seres humanos

que brinda servicio a otro ser humano, es necesario considerar la trascendencia del capital humano como el factor fundamental, además como elemento principal de sostenibilidad, factor de innovación y estabilidad de aquellos cambios que se requiere ubicar en la cultura organizacional<sup>26</sup>.

Recursos humanos necesario para el área, es decir, equilibrio financiero, la motivación del personal para el cumplimiento de políticas, la organización enfocada al paciente, disponibilidad de directivos con experiencia capaz de ejecutar técnicas y tecnologías actuales (Crisóstomo, 2019)<sup>24</sup>.

### **Modelo científico de la Calidad de atención, Variable 1 (x)**

- Modelo Americano de Parasuraman (SERVQUAL)

Elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1994) el Modelo de Calidad de Servicio SERVQUAL cuya intención es el progreso de la calidad del servicio prestado por la organización, mediante el uso del cuestionario. Dimensionando la calidad de prestación en: empatía, seguridad, capacidad de respuesta, elementos tangibles y fiabilidad, usando medir el servicio que proporciona la organización al cliente<sup>27</sup>.

Buscará percibir las expectativas y la mejora del servicio por los usuarios, además de la comparación de otras organizaciones, por medio del diseño de una escala de respuesta múltiple<sup>27</sup>.

Modelo para la gestión, utilizado en la identificación sistemática de las brechas de calidad del servicio<sup>27</sup>.

Modelo utilizado para conocer la percepción que tienen los usuarios que consumen un

bien y/o área<sup>27</sup>.

Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio son definidas del siguiente modo:

- **Fiabilidad**

Destreza para establecer área ofrecido de manera minuciosa y fiable, desempeñando la solución de problemas a los usuarios, de forma pertinente Zeithaml, Parasuraman y Berry (1994)<sup>27</sup>.

- **Capacidad de respuesta**

Disponibilidad del trabajador en brindar ayuda al usuario y así prestar una adecuado y rápida área<sup>27</sup>.

- **Seguridad**

La prestación de los trabajadores es interpretada por el conocimiento, así como la destreza para infundir confianza y credibilidad<sup>27</sup>.

- **Empatía**

Nivel de atención específica que consiste en brindar a los usuarios. Se comprende la correlación entre el paciente y la calidad en el área, basándose en la cordialidad del profesional y en el poder entender y solucionar las insuficiencias de los clientes “consume”<sup>27</sup>.

- **Elementos tangibles**

Comprende los equipos, infraestructura, los materiales y el recurso humano<sup>27</sup>.

### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

Resultado del proceso realizado a un determinado sujeto, siendo el propósito de medir la percepción del servicio ofrecido y así conocer las expectativas que tiene el usuario

acerca del área de salud ofrecido (Velez, 2021)<sup>28</sup>.

La importancia de la satisfacción en todo tipo de trabajo no solo está enfocado al bienestar ansiado de los colaboradores, sino de la misma manera en la calidad y productividad. En el caso de las Instituciones Públicas, la satisfacción laboral ejerce como variable, pues la importancia de la gestión de la calidad en los grupos de trabajo se genera al interior de la institución (Chiang, 2011)<sup>29</sup>.

Según Cerezo (2003), la satisfacción del cliente es el elemento sobresaliente de la calidad percibida, asimismo la calidad de servicio es el logro de las expectativas del cliente con respecto a la percepción del servicio brindado<sup>30</sup>.

### **Modelo científico de Satisfacción del usuario, Variable 2 (y)**

Tal como lo menciona Dueñas (2006) la base en el juicio valorativo de la satisfacción del usuario son las siguientes dimensiones: humanísticas, tecnológica- científicas y entorno, existiendo una suma consideración que el colaborador de salud no busque enfocarse en el aspecto tecnológico, sino también formar habilidades blandas como los valores éticos en beneficio del paciente<sup>4</sup>.

La retroalimentación derivada de estos indicadores no solo guía la búsqueda de la excelencia en el cuidado de la salud, sino que también proporciona información valiosa para implementar cambios estratégicos en la oferta de servicios. Al enfocar en la satisfacción del paciente como un criterio esencial, se está construyendo un sistema de atención que no solo se ajusta a las necesidades médicas, sino que también brinda un apoyo comprensivo y emocional, contribuyendo en última instancia a la mejora del bienestar del paciente.<sup>4</sup>

Del mismo modo, la OMS (Organización Mundial de la Salud) decreta lo siguiente, la satisfacción del paciente está formado por dimensión Humanística, vínculo estrecho entre el paciente y colaborador de salud, además, aplicar la prestación personalizada, cumpliendo con las expectativas y respetar las percepción del servicio dado; dimensión Científico – Tecnológico, detectar los conocimientos prácticos y/o teórico que posee el colaborador para generar una calidad de atención al usuario, y dimensión Entorno, ambiente apto para la atención, es decir, limpieza, luminaria y ventilación optima que garantice el bienestar del servicio (Dueñas, 2006)<sup>4</sup>.

## **2.3 Formulación de hipótesis**

### **2.3.1 Hipótesis general**

Hipótesis de trabajo (Hi)

- La Calidad de prestación está correlacionada con la satisfacción de los usuarios de la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento.

Hipótesis nula (Ho)

- La Calidad de prestación no está correlacionada con la satisfacción de los usuarios de la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento.

## **2.4. Definición de términos básicos**

- Calidad de prestación

Se caracteriza por generar un servicio de acuerdo con los requerimientos y necesidades del usuario para lograr la satisfacción<sup>21</sup>.

- Satisfacción del paciente

Respuesta positiva de la evaluación del consumidor hacia los bienes y/o servicios<sup>22</sup>.

- Pacientes

Usuarios que solicitan los servicios y la calidad del profesional de salubridad en los centros médicos, con la finalidad de gozar de buena salud<sup>22</sup>.

- Farmacia hospitalaria

Establecimiento donde se lleva a cabo la distribución de dispositivos médicos, productos sanitarios y productos farmacéuticos a los pacientes<sup>22</sup>.

- Método SERVQUAL

Prestación del área de sanidad y la calidad de prestación es dimensionada con la herramienta, mediante el grado de satisfacción del individuo, el análisis de las percepciones y los deseos de los pacientes<sup>27</sup>.

- Percepción del usuario

Es la capacidad para captar y procesar que la organización cumple con los bienes y servicios del centro de salud<sup>27</sup>.

- Expectativa

El cliente espera recibir un servicio de calidad<sup>5</sup>.

## CAPÍTULO III: METODOLOGÍA

### 3.1. Método de investigación

Deductivo: Dicha tesis busca instaurar veracidad o falsedad de las hipótesis, pues la contrastación no es posible comprobarla inmediatamente sin someterla prueba, por ende, la recopilación y el estudio de los resultados permitirá acceder a conclusiones que se usarán de soporte o rechazo de la hipótesis<sup>31</sup>.

### 3.2. Enfoque investigativo

Cuantitativo: Dicho trabajo de tesis posee su enfoque cuantitativo, pues dicho proceso estadístico de los datos se obtendrá mediante los resultados<sup>31</sup>.

### 3.3. Tipo de investigación

Aplicada: Se efectuará una indagación honesta para aquellos individuos que concurren al establecimiento farmacéutico consulta externa del nosocomio, durante el confinamiento para mejorar y/o mantener satisfechos a los usuarios y aumentar la calidad de prestación<sup>31</sup>.

### 3.4. Diseño de la investigación

No experimental: Las variables coexistirán la observación en su entorno sin intervención o manipulación<sup>33</sup>.

**Alcance:** Correlacional, pues la intención de la investigación consiste en determinar la

correlación de las siguientes específicas variables, la satisfacción en individuos y calidad de prestación del establecimiento farmacéutico Consulta Externa de dicho nosocomio<sup>31</sup>.

**Número de mediciones:** Transversal, se realizará la identificación de los datos conseguidos en la encuesta del periodo de mayo del 2023<sup>31</sup>.

**Temporalidad:** Prospectivo, el presente trabajo se tomarán las muestras hacia el futuro.

**Tipo de análisis:** Analítico, se analizará el fenómeno de estudio de forma comparativa a los grupos de sujetos.

### 3.5. Población, muestra y muestreo

Población: En la farmacia o establecimiento farmacéutico Consulta Externa del Nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren, 2023 asistieron 700 individuos.

CARACTERÍSTICAS DEL PACIENTE	NÚMERO	PORCENTAJE
<b>Género</b>		
Masculino		
Femenino		
<b>Edad</b>		
18 - 24 años		
25 - 31 años		
32 - 45 años		
Más de 45 años		
<b>Nivel educativo</b>		
Primaria		
Secundaria		
Terciaria y universitaria		
<b>Tipo de enfermedad</b>		
Hipertensión		
Cáncer		
Otro		

**Cálculo del tamaño de muestra (si es pertinente):** Población de exploración estará constituida

por todos aquellos pacientes que acudieron a la Farmacia de dicho nosocomio durante el confinamiento, mes de mayo del 2023; cuya muestra estará constituida en 248 pacientes.

N= 700 Población

$Z^2_{1-\alpha}$ = 1.96 valor de la normal estándar al 95% de confiabilidad

p = 0.5 probabilidad de éxito

q = 0.5 probabilidad de fracaso

E = 0.05 error de estimación

$$n = \frac{NZ^2_{1-\alpha}pq}{(N-1)E^2 + Z^2_{1-\alpha}pq}$$

$$n = \frac{700 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(700 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}$$

$$n = 248$$

**Número de muestra final (n):** Se conseguirá la muestra por muestreo probabilístico aleatorio, ya que estará conformada por 248 pacientes. La elección de la muestra final (n) se considera los criterios de inclusión y exclusión.

### **Criterios de inclusión y exclusión**

Inclusión:

- Usuarios que concurren al establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren y quieran colaborar en la encuesta.
- Consentimiento informado firmado por pacientes.
- Pacientes varones y mujeres de 18 años a más.

Exclusión:

- Pacientes que no completen correctamente las encuestas para la recolección de datos.

### **3.6. Variables y operacionalización**

**Variable 1 (x).**

**Definición Operacional:** Grado de satisfacción para las personas referente a las prestaciones de salud, la cual los resultados de salud deseados aumentan su probabilidad con las dimensiones, seguridad, elementos tangibles, empatía, capacidad de respuesta y fiabilidad, considerando útil el cuestionario con alternativas tipo Likert.

**Matriz operacional de la variable 1:** Calidad de atención.

Tabla 1.  
Operacionalización de la variable 1

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítem</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
Elementos tangibles	Infraestructura Disponibilidad de stock medicamentos Limpieza y señalización	1. ¿La instalación física del servicio de farmacia, donde es atendido cómo es? 2. ¿Los letreros, carteles o señalizaciones fueron considerados para guiarlo al servicio de farmacia? 3. ¿La sala de espera del servicio de farmacia se encontraron bancas o sillas? 4. ¿En qué estado se encuentra la limpieza de las instalaciones del servicio de Farmacia? 5. ¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le recetó el médico?	Ordinal	Adecuado = 3 Regular = 2 Deficiente = 1

Fiabilidad	Sencillez de trámites Continuidad Respeto	<p>6. ¿Cómo es la atención en el servicio de farmacia?</p> <p>7. ¿Cómo considera usted la atención realizada, referente al orden?</p> <p>8. ¿Cómo considera usted, la atención realizada es sin discriminación y/o diferenciación?</p> <p>9. ¿Cómo considera Uds. que el servicio registra adecuadamente los servicios solicitados?</p> <p>10. ¿El personal de farmacia, como atiende a los pacientes con respecto a sus problemas?</p>
Capacidad de respuesta	Claridad Disposición Tiempo de permanencia	<p>11. ¿Cómo considera que la atención se da de manera oportuna?</p> <p>12. ¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron?</p> <p>13. ¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?</p> <p>14. ¿Cómo son resueltas sus inquietudes son atendidas?</p> <p>15. ¿Cómo considera que el personal de farmacia se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?</p>
Seguridad	Confianza Honestidad Servicio	<p>16. ¿Cómo Ud. considera que el personal de farmacia le transmite confianza?</p> <p>17. ¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?</p>

<p>Empatía</p>	<p>Amabilidad Atención individualizada Tolerancia</p>	<p>18. ¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado? 19. ¿Cómo considera que el personal de farmacia se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado? 20. ¿Cómo considera que la institución de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?  21. ¿Cómo se percibe la amabilidad del personal de farmacia que lo atendió? 22. ¿Cómo considera que la atención se da de manera personalizada? 23. ¿Los horarios de atención son? 24. ¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional de farmacia son claras y precisas? 25. ¿Cómo considera que el personal comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?</p>	
----------------	---	--	--

**Variable 2 (y).**

**Definición Operacional:** Elemento preeminente para la calidad, donde la opinión del individuo sobre sus necesidades y expectativas del servicio es requerido ser medido, pues el bienestar del paciente es importante. Acción a fin de evaluar la variable Satisfacción del usuario mediante un instrumento tomando las siguientes dimensiones, tiempo de permanencia para la atención, disponibilidad de stock del fármaco, trato recibido por colaborador de farmacia e información al paciente, considerando útil el cuestionario con alternativas tipo Likert. Siguiendo el criterio de calificación.

**Matriz operacional de la variable 2: Satisfacción del usuario**

Tabla 2.

Operacionalización de variable 2

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítem</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
Humanística	Confiabilidad y privacidad Respeto por el orden de llegada Personal uniformado	1. ¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución? 2. ¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes? 3. ¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción? 4. ¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes? 5. ¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	Ordinal	Satisfecho = 3 Regular = 2 No satisfecho = 1

Tecnología- científica	Eficacia Dominio de la farmacoterapia	<ol style="list-style-type: none"> <li>6. ¿El personal de farmacia le otorgó, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?</li> <li>7. ¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?</li> <li>8. ¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?</li> <li>9. ¿El personal de farmacia le ofrece información preventiva como efectos secundarios o interacciones medicamentosa o alimentaria?</li> <li>10. ¿El personal de farmacia ofrece afiches que sirva de información del medicamento?</li> </ol>		
Entorno	Limpieza y orden Iluminación y ventilación Seguridad	<ol style="list-style-type: none"> <li>11. ¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?</li> <li>12. ¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?</li> <li>13. ¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?</li> <li>14. ¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?</li> <li>15. ¿Considera que el aforo de la sala de espera es el adecuado y respetado?</li> </ol>		

--	--	--	--	--

**Variable control:** Covariable.

**Definición Operacional:** Características sexuales y fisiológicas con las que nacen mujeres y hombres.

**Matriz operacional de la variable control:** Sexo.

Tabla 3.

Operacionalización de variable control

<i>Dimensión</i>	<i>Indicadores</i>	<i>Ítem</i>	<i>Escala de medición</i>	<i>Niveles y Rangos (Valor final)</i>
-  (V. control)	1 Datos personales	1. GÉNERO: Masculino ( ) Femenino ( )  2. EDAD: 18 - 24 AÑOS ( ) 25 - 31 AÑOS ( ) 32 - 45 AÑOS ( ) MÁS DE 45 AÑOS ( )	Nominal  Ordinal	Femenino Masculino  18 años a más

### **3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1. Técnica**

La técnica aplicada será realizada por las encuestas a los pacientes que asistirán al área de Farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren, durante el mes de mayo del 2023.

La técnica de recolección de datos se aplicará de la siguiente manera:

3.7.1.1. Se brindará al usuario el consentimiento informado para la participación del proyecto de investigación, una vez leído y entendido autorizará mediante una firma y así mismo se le brindará una copia.

3.7.1.2. En los dos instrumentos de recolección de datos se menciona la finalidad, el desarrollo y el tiempo estimado de duración, la cual será explicado previamente.

3.7.4.3. Se brindará el seguimiento a los participantes, con la finalidad de resolver consultas que pueden presentarse en el proceso.

3.7.4.4. La recepción de los instrumentos de recolección, asimismo de observaciones y sugerencias de los participantes, las cuales serán tomadas como oportunidades de mejora en el área de Farmacia.

#### **3.7.2. Descripción**

Elaborado por Zeithaml, Parasuraman y Berry (1994) siendo un instrumento de Modelo de Calidad de servicio, es una prueba cuya intención es el progreso de la calidad del servicio prestado por la organización.

Para la calidad de atención se usará el cuestionario de SERVQUAL que consta de 25 ítems dividido en cinco dimensiones; Elementos tangibles (ítems 1 – 2 – 3 – 4 - 5); Fiabilidad (ítems 6 – 7 – 8 – 9 - 10); Capacidad de respuesta (ítems 11 – 12 – 13 – 14 - 15); Seguridad (ítems 16 – 17 – 18 – 19 - 20) y Empatía (ítems 20 – 21 – 22 – 23 – 24 - 25).

La ficha técnica del instrumento 1 Calidad de atención (Variable 1) Cuestionario Aplicado al usuario.

Tabla. 4

Instrumento N°1

Ficha técnica del instrumento de la Calidad de atención	
Nombre del instrumento	SERVQUAL (Cuestionario para evaluar la calidad prestación).
Autores:	Parasuraman, Zeithaml y Berry <sup>27</sup> Adecuado por Sánchez <sup>21</sup>
Objetivo de la tesis:	Estatuir el nivel de la calidad de prestación.
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual /Físico
Duración:	10 minutos
Muestra:	248 individuos
Escala valorativa:	Adecuado (tres puntos) Regular (dos puntos) Deficiente (un puntos)

Elaborado por Dueñas (2006) siendo un instrumento de Modelo de Satisfacción del usuario, es una prueba en base en el juicio valorativo de la satisfacción del usuario.

En esta ocasión la variable satisfacción del usuario se empleó dicho cuestionario que consigna los 15 ítems dividido en tres dimensiones; Humanística ítems 1 – 2 – 3 – 4 - 5; Tecnología-Científica ítems 6 – 7 – 8 – 9 – 10 y Empatía ítems 11 – 12 – 13 – 14 - 15, también con una escala de Likert.

La ficha técnica del instrumento 2 Satisfacción del usuario (Variable 2) Cuestionario Aplicado al usuario.

Tabla. 5

Instrumento N°2

Ficha técnica del instrumento de la Satisfacción del usuario	
Nombre del instrumento	Cuestionario para valorar la satisfacción del usuario.
Autores:	Dueñas <sup>4</sup> Adecuado por Barrientos <sup>4</sup>
Objetivo de la tesis:	Estatuir la magnitud de la satisfacción del individuo.
Procedencia:	Colombia
Administración:	Individual /Físico
Duración:	10 minutos
Muestra:	248 individuos
Escala valorativa:	Satisfecho (tres puntos) Regular (dos puntos) No satisfecho (un puntos)

### 3.7.3. Validación

- El instrumento CUESTIONARIO APLICADO AL PACIENTE, variable 1 (x) Calidad de atención. Hace referencia al cuestionario de Calidad de prestación, Modelo: SERVQUAL transformado para determinar la Calidad de prestación, la cual ha tomado como referencia a dicho modelo, la cual ha sido elaborado por el autor Tatiana Alexandra Sánchez Torres en su investigación *CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LOS SERVICIOS DE ATENCIÓN PRIMARIA, CENTRO DE SALUD “AGUAS VERDES”, TUMBES, 2021* será realizado por un tipo de validez de contenido conformado por un Juicio de cinco Expertos en el tema propiamente dicho, donde emitirán su opinión sobre la composición y la finalidad del cuestionario. El juicio de expertos conformado por dos especialistas en Farmacia Clínica, un especialista en Farmacia Hospitalaria, un maestro en Farmacología y un maestro en Conocimiento y Gestión de la Investigación en el Ámbito de la Salud, que determinarán la aplicabilidad de este.
- El instrumento CUESTIONARIO APLICADO AL PACIENTE, variable 2 (y) Satisfacción del

paciente. Se utilizará para la investigación, la cual ha sido elaborado por el autor Joel Donato Barrientos Valdez en la investigación *CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LAURA CALLER-LOS OLIVOS, 2018*, la cual el mismo Juicio de Expertos del anterior instrumento será realizado el tipo de validez de contenido.

#### **3.7.4. Confiabilidad**

La prueba piloto de los instrumentos definirá la aplicación, la cual consistirá en el siguiente procedimiento.

3.7.4.1. La selección de veinticuatro usuarios que concurrieron a la farmacia del Centro de salud, la cual comparte iguales características de la localidad.

3.7.4.2. Los dos instrumentos se menciona la finalidad, el desarrollo y el tiempo estimado de duración de la prueba piloto, la cual será explicado previamente.

3.7.4.3. Se brindará el seguimiento a los participantes, con la finalidad de resolver consultas que pueden presentarse en el proceso, además se verificará las eventuales equivocaciones presentes de la prueba piloto.

3.7.4.4. La recepción de los instrumentos de recolección, asimismo de observaciones y sugerencias, las cuales serán tomadas como oportunidades de mejora.

3.7.4.5. Finalmente, la prueba piloto se someterá al análisis de los resultados, revisando los siguientes datos, el tiempo que tomó para resolver los cuestionarios y las observaciones de los colaboradores para la mejora continua del instrumento.

3.7.4.6. Finalmente, la información procesada del actual grupo demográfico mediante el proceso de dichos instrumentos se dará la verificación de la confiabilidad calculando el valor de la medida estadística alfa de Cronbach.

#### **3.8. Procesamiento y análisis de datos**

Encuesta (técnica) se obtendrá las conclusiones, donde estarían calculados y analizados mediante el software de estadística versión 21 Statistical Package for Social Sciences (IBM SPSS), mediante el uso de la prueba de Kolmogorov-Smirnov, llevó a cabo un análisis inferencial que involucró la estimación de la distribución de los datos, después la prueba estadística se aplicó, ya que serviría para la revisión de las hipótesis, tomando como  $p > 5\%$  y la correlación de Spearman, la prueba estadística se comprueban la coherencia entre la

satisfacción y la calidad de prestación del individuo, mediante los dos cuestionarios, la cual son paralelos, por ende las variables ordinales se podría permitir adquirir el coeficiente de asociación.

### **3.9. Aspectos éticos**

El actual trabajo de tesis desempeñará en los aspectos éticos, pues los usuarios del área de Farmacia previamente a la participación de la encuesta se tomará la explicación de dicho consentimiento informado.

El anonimato de los colaboradores para investigación será respetado mediante el cumplimiento de los derechos de los datos, de acuerdo a la Protección de Datos Personales- Ley N° 29733.

Además, se respetará las normas legales vigentes sobre la propiedad intelectual del creador.

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Dicho trabajo de tesis actual posee objetivos no descriptivos, es decir, el nivel de alcance es correlacional.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

El resultado para muestras mayores de cincuenta es considerado el KS (Kolmogorov Smirnov) de la prueba de normalidad, ver Tabla seis, siendo los valores  $p=0.000$  para la puntuación de las dimensiones y variables, revelando que no registra normalidad de datos, es decir, se usará una prueba no paramétrica, en efecto, se recomienda para relacionar las variables el estadístico coeficiente de correlación de Spearman.

**Tabla 6**

*Distribución de datos*

	Pruebas de normalidad		
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,124	248	,000
Elementos tangibles	,188	248	,000
Fiabilidad	,202	248	,000
Capacidad de respuesta	,160	248	,000
Seguridad	,171	248	,000
Empatía	,206	248	,000
Satisfacción	,093	248	,000

a. Corrección de la significación de Lilliefors

## Hipótesis General:

## Hipótesis Estadística

Hipótesis nula (Ho): La Calidad de prestación no está correlacionada con la satisfacción de los usuarios de la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento.

Hipótesis de trabajo (Hi): La Calidad de prestación está correlacionada con la satisfacción de los usuarios de la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento.

Nivel de significancia	
$\alpha = 0.05 = 5\%$ margen máximo de error	
<u>Regla de decisión</u>	
$p \geq \alpha$	se acepta la hipótesis nula Ho
$p < \alpha$	se rechaza la hipótesis nula Ho

**Tabla 7.**

Interrelación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios

		Calidad de atención	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,821**
		N	248
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,821**
	Sig. (unilateral)	,000	
	N	248	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

**Conclusión:** por medio del coeficiente de correlación se evidenció  $p=0.000<0.05$ , un valor de significancia que se interpreta como resultado de la aprobación de la hipótesis de trabajo, es decir, se encuentra significativa analogía entre la satisfacción al individuo y la calidad de prestación.

Mientras que, la correlación  $r=0.821$  posee una intensidad moderada y tendencia directa, en otras palabras, incrementa la calidad de prestación incrementará la satisfacción del individuo.

### **Hipótesis Estadística Específica 1:**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No se encontró evidencia estadística que respalde una correlación significativa de la dimensión elementos tangibles que componen la calidad de atención en la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren entre la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.

Hipótesis de trabajo ( $H_1$ ): Se encontró evidencia estadística que respalde una correlación significativa de la dimensión elementos tangibles que componen la calidad de atención en la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren entre la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.

**Tabla 8.**

Interrelación de la dimensión Elementos Tangibles y la satisfacción de los usuarios

<b>Correlaciones</b>			Elementos tangibles	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,702**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	248	248
	Satisfacción de los pacientes	Coeficiente de correlación	,702**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	248	248

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

**Conclusión:** el nivel de significancia de  $p=0.000 < 0.05$  del coeficiente de correlación de Spearman desestimación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis de trabajo ( $H_1$ ), por consiguiente, se encuentra correlación entre las dimensiones. Entonces resulta que, el coeficiente del valor  $r=0.702$  observa una directa correlación con disposición directa, alta y positiva.

### **Hipótesis Estadística Específica 2:**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No se encontró evidencia estadística que respalde una correlación significativa de la dimensión fiabilidad que componen la calidad de atención en la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren entre la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.

Hipótesis de trabajo ( $H_1$ ): Se encontró evidencia estadística que respalde una correlación significativa de la dimensión fiabilidad que componen la calidad de atención en la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren entre la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.

**Tabla 9.**

Interrelación de la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios

		Fiabilidad	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,703**
	Satisfacción de los pacientes	N	248
		Coefficiente de correlación	,703**
		Sig. (unilateral)	1,000
		N	248

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

**Conclusión:** el nivel de significancia de  $p=0.000 < 0.05$  del coeficiente de correlación de Spearman desestimación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis de trabajo ( $H_1$ ), por consiguiente, se encuentra correlación entre las dimensiones. Entonces resulta que, el coeficiente del valor  $r=0.703$  observa una directa correlación con disposición directa, alta y positiva.

### **Hipótesis Estadística Específica 3:**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No se encontró evidencia estadística que respalde una correlación significativa de la dimensión capacidad de respuesta que componen la calidad de atención en la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren entre la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.

Hipótesis de trabajo ( $H_1$ ): Se encontró evidencia estadística que respalde una correlación significativa de la dimensión capacidad de respuesta que componen la calidad de atención en la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren entre la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.

**Tabla 10.**

Interrelación de la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios

		Capacidad de respuesta	Satisfacción de los pacientes	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación	1,000	,724**
		Sig. (unilateral)	.	,000
		N	248	248
	Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,724**	1,000
		Sig. (unilateral)	,000	.
		N	248	248

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

**Conclusión:** el nivel de significancia de  $p=0.000 < 0.05$  del coeficiente de correlación de Spearman desestimación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis de trabajo ( $H_1$ ), por consiguiente, se encuentra correlación entre las dimensiones. Entonces resulta que, el coeficiente del valor  $r=0.724$  observa una directa correlación con disposición directa, alta y positiva.

#### **Hipótesis Estadística Específica 4:**

Hipótesis nula ( $H_0$ ): No se encontró evidencia estadística que respalde una correlación significativa de la dimensión seguridad que componen la calidad de atención en la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren entre la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.

Hipótesis de trabajo ( $H_1$ ): Se encontró evidencia estadística que respalde una correlación significativa entre la dimensión seguridad que componen la calidad de atención en la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren y la satisfacción de los usuarios durante

el confinamiento.

**Tabla 11.**

Interrelación de la seguridad y la satisfacción de los usuarios

		Seguridad	Satisfacción de los pacientes
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (unilateral)	,734**
	Satisfacción de los pacientes	N	.
		Coefficiente de correlación	,000
	Seguridad	Sig. (unilateral)	248
		N	248
Satisfacción de los pacientes	Coefficiente de correlación	,734**	
	Sig. (unilateral)	1,000	
Seguridad	N	,000	
	N	248	

\*\* . La correlación es significativa al nivel 0,01 (unilateral).

**Conclusión:** el nivel de significancia de  $p=0.000 < 0.05$  del coeficiente de correlación de Spearman desestimación de la hipótesis nula ( $H_0$ ) y se admite la hipótesis de trabajo ( $H_1$ ), por consiguiente, se encuentra correlación entre las dimensiones. Entonces resulta que, el coeficiente del valor  $r=0.734$  observa una directa correlación con disposición directa, alta y positiva.

La recolección de muestras proporcionado por los dos instrumentos de las variables de estudio, se logró efectuar la evaluación estadística, cuyo procesamiento de datos se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS Statistical Package for the Social Sciences Versión 21.

### Objetivo general

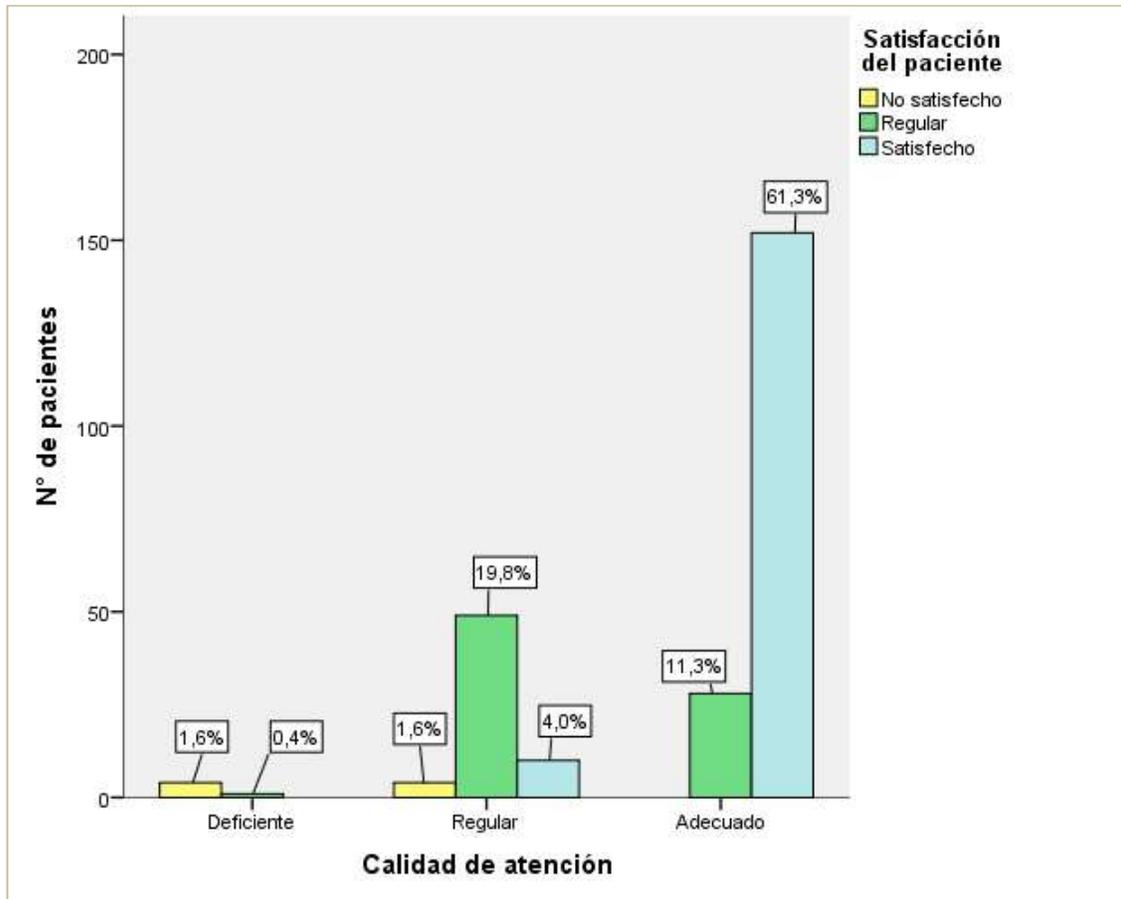
Estatuir si la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren está correlacionada con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento (Tabla 12).

**Tabla 12.** Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.

		Satisfacción del paciente			Total	
		No satisfecho	Regular	Satisfecho		
Calidad de atención	Deficiente	Recuento	4	1	0	5
		% del total	1,6%	0,4%	0,0%	2,0%
	Regular	Recuento	4	49	10	63
		% del total	1,6%	19,8%	4,0%	25,4%
	Adecuado	Recuento	0	28	152	180
		% del total	0,0%	11,3%	61,3%	72,6%
Total	Recuento	8	78	162	248	
	% del total	3,2%	31,5%	65,3%	100,0%	

**Fuente:** Statistical Package for the Social Sciences 21.0. 2023

**Figura 1.** Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de los pacientes en el servicio de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.



**Fuente:** Statistical Package for the Social Sciences 21.0. 2023

**Interpretación:** Con respecto a la variable calidad de atención en correlación con la satisfacción del paciente, evidenció que el grupo de pacientes encuestados tuvieron una apreciación adecuada con referente a la calidad de atención y a la satisfacción (61.3%) del servicio de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.

### Objetivo específico 1

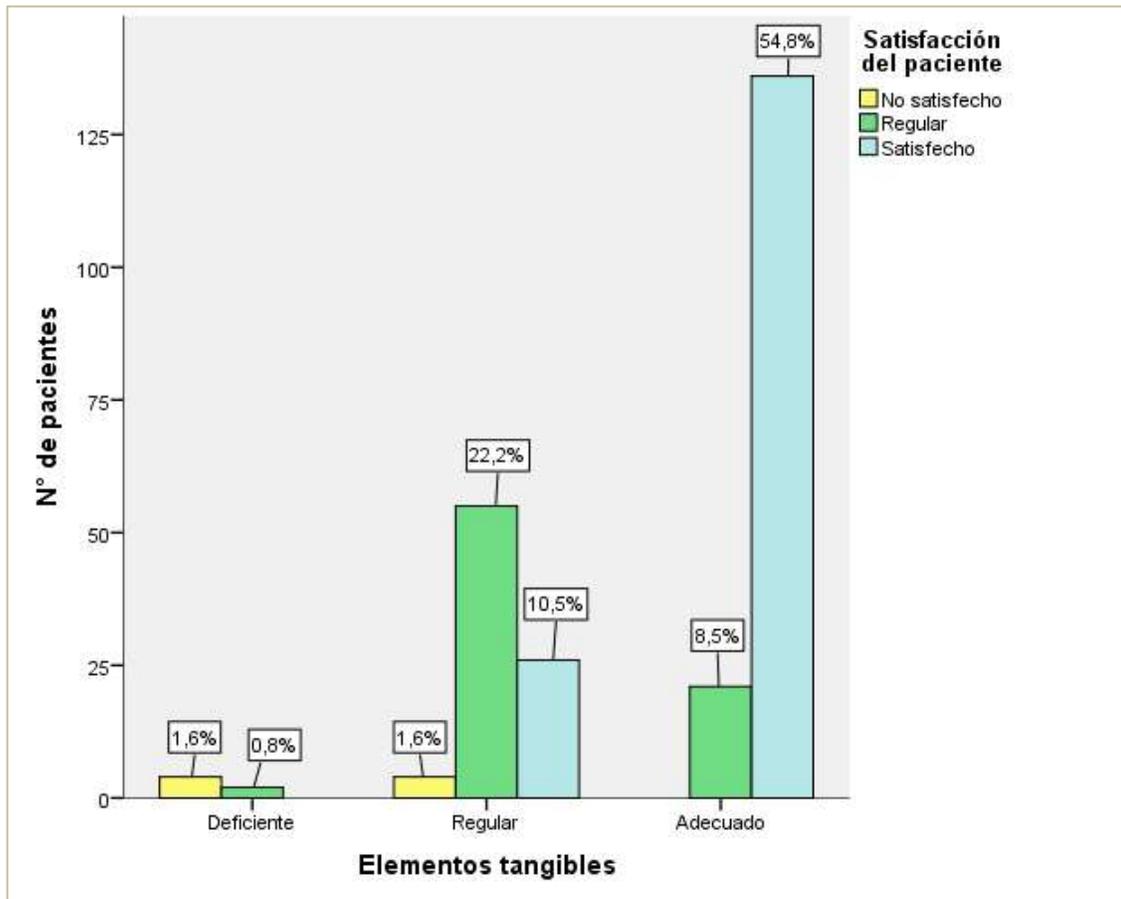
Estatuir la correlación de la dimensión elementos tangibles que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento (Tabla 13).

**Tabla 13.** Correlación entre la calidad de atención en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.

		Satisfacción del paciente			Total	
		No satisfecho	Regular	Satisfecho		
Elementos tangibles	Deficiente	Recuento	4	2	0	6
		% del total	1,6%	0,8%	0,0%	2,4%
	Regular	Recuento	4	55	26	85
		% del total	1,6%	22,2%	10,5%	34,3%
	Adecuado	Recuento	0	21	136	157
		% del total	0,0%	8,5%	54,8%	63,3%
Total		Recuento	8	78	162	248
		% del total	3,2%	31,5%	65,3%	100,0%

**Fuente:** Statistical Package for the Social Sciences 21.0. 2023

**Figura 2.** Correlación entre la calidad de atención en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.



**Fuente:** Statistical Package for the Social Sciences 21.0. 2023

**Interpretación:** Con respecto a la dimensión elementos tangibles de la calidad de atención en correlación con la satisfacción del paciente, evidenció que el grupo de pacientes encuestados tuvieron una apreciación adecuada con referente a los elementos tangibles y a la satisfacción (54.8%) del servicio de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.

## Objetivo específico 2

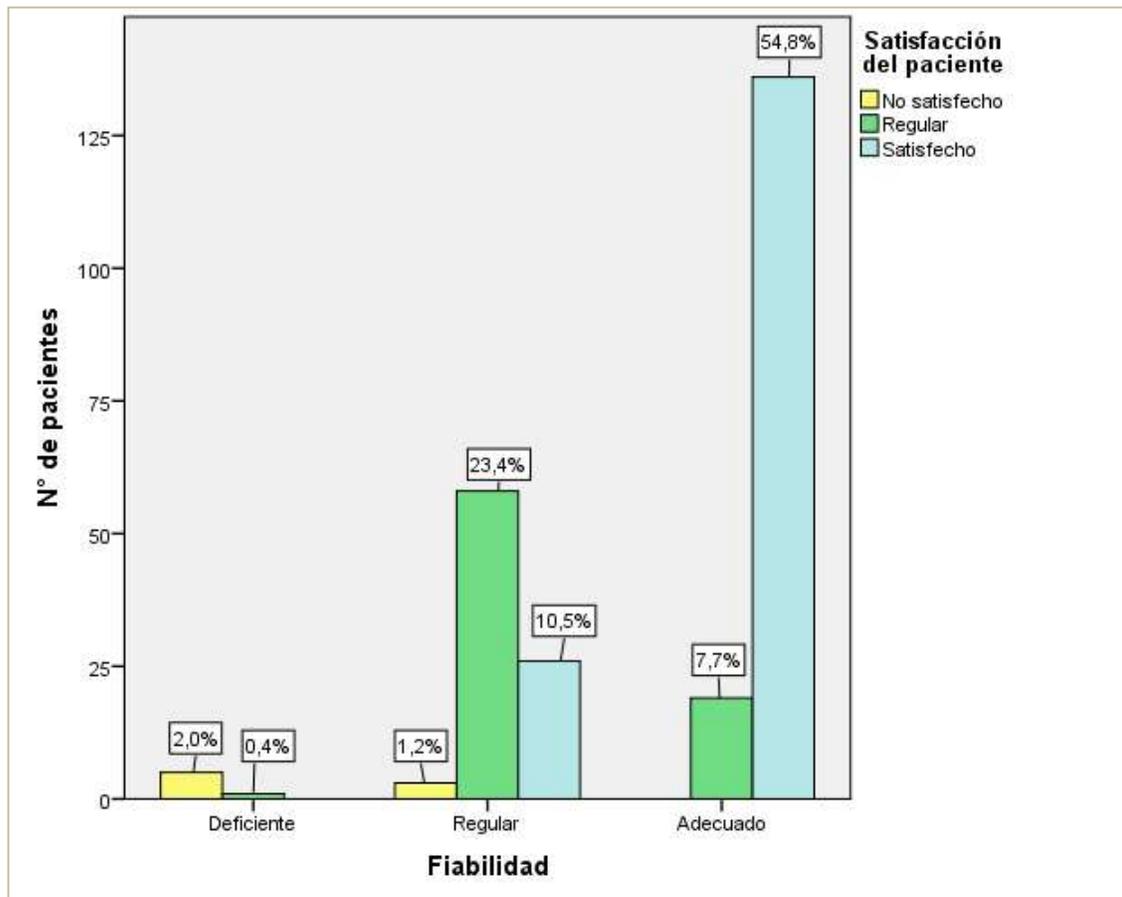
Estatuir la correlación de la dimensión fiabilidad que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento (Tabla 14).

**Tabla 14.** La correlación entre la calidad de atención en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.

		Satisfacción del paciente			Total
		No satisfecho	Regular	Satisfecho	
Deficiente	Recuento	5	1	0	6
	% del total	2,0%	0,4%	0,0%	2,4%
Fiabilidad Regular	Recuento	3	58	26	87
	% del total	1,2%	23,4%	10,5%	35,1%
Adecuado	Recuento	0	19	136	155
	% del total	0,0%	7,7%	54,8%	62,5%
Total	Recuento	8	78	162	248
	% del total	3,2%	31,5%	65,3%	100,0%

**Fuente:** Statistical Package for the Social Sciences 21.0. 2023

**Figura 3.** La correlación entre la calidad de atención en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.



**Fuente:** Statistical Package for the Social Sciences 21.0. 2023

**Interpretación:** Con respecto a la dimensión fiabilidad de la calidad de atención en correlación con la satisfacción del paciente, evidenció que el grupo de pacientes encuestados tuvieron una apreciación adecuada con referente a la fiabilidad y a la satisfacción (54.8%) del servicio de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.

### Objetivo específico 3

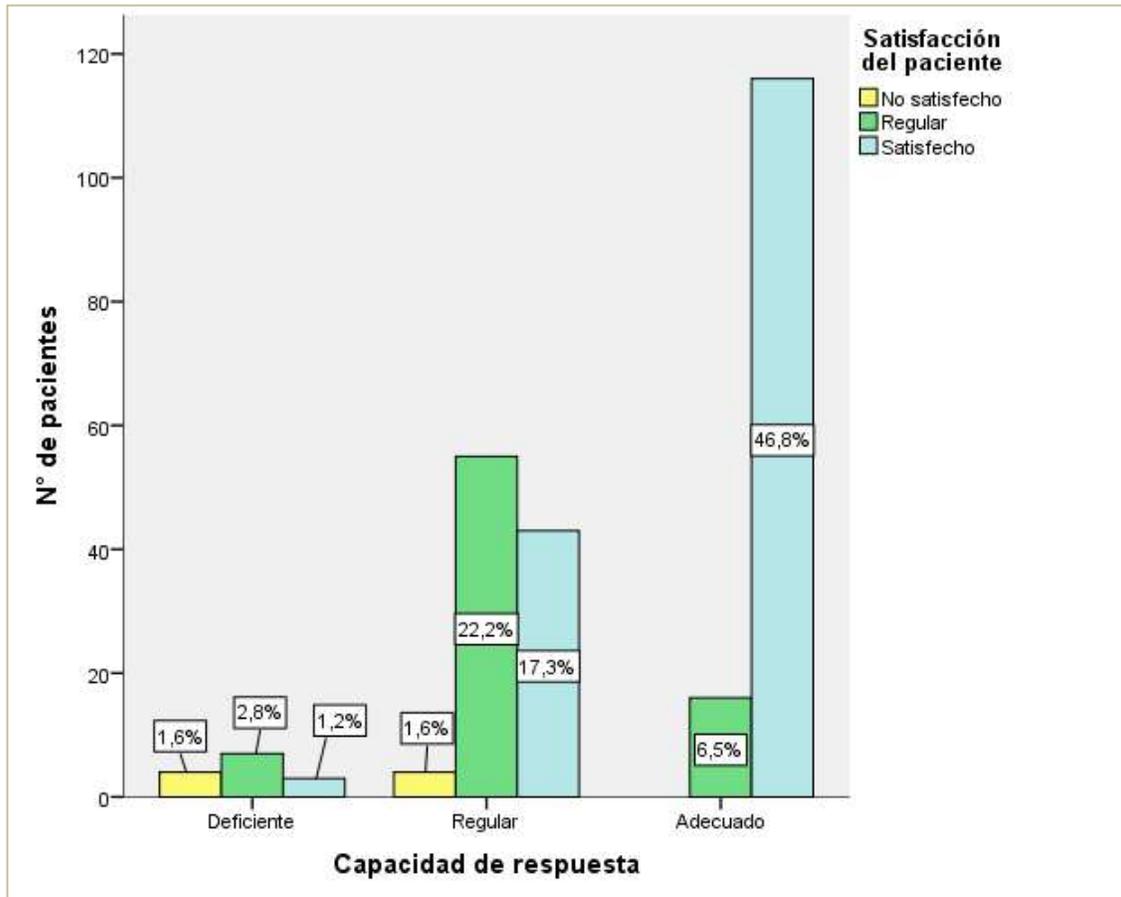
Estatuir la correlación de la dimensión capacidad de respuesta que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento (Tabla 15).

**Tabla 15.** Correlación entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.

		Satisfacción del paciente			Total	
		No satisfecho	Regular	Satisfecho		
Capacidad de respuesta	Deficiente	Recuento	4	7	3	14
		% del total	1,6%	2,8%	1,2%	5,6%
	Regular	Recuento	4	55	43	102
		% del total	1,6%	22,2%	17,3%	41,1%
	Adecuado	Recuento	0	16	116	132
		% del total	0,0%	6,5%	46,8%	53,2%
Total	Recuento	8	78	162	248	
	% del total	3,2%	31,5%	65,3%	100,0%	

**Fuente:** Statistical Package for the Social Sciences 21.0. 2023

**Figura 4.** Correlación entre la calidad de atención en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.



**Fuente:** Statistical Package for the Social Sciences 21.0. 2023

**Interpretación:** Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención en correlación con la satisfacción del paciente, evidenció que el grupo de pacientes encuestados tuvieron una apreciación adecuada con referente a la capacidad de respuesta y a la satisfacción (46.8%) del servicio de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.

#### Objetivo específico 4

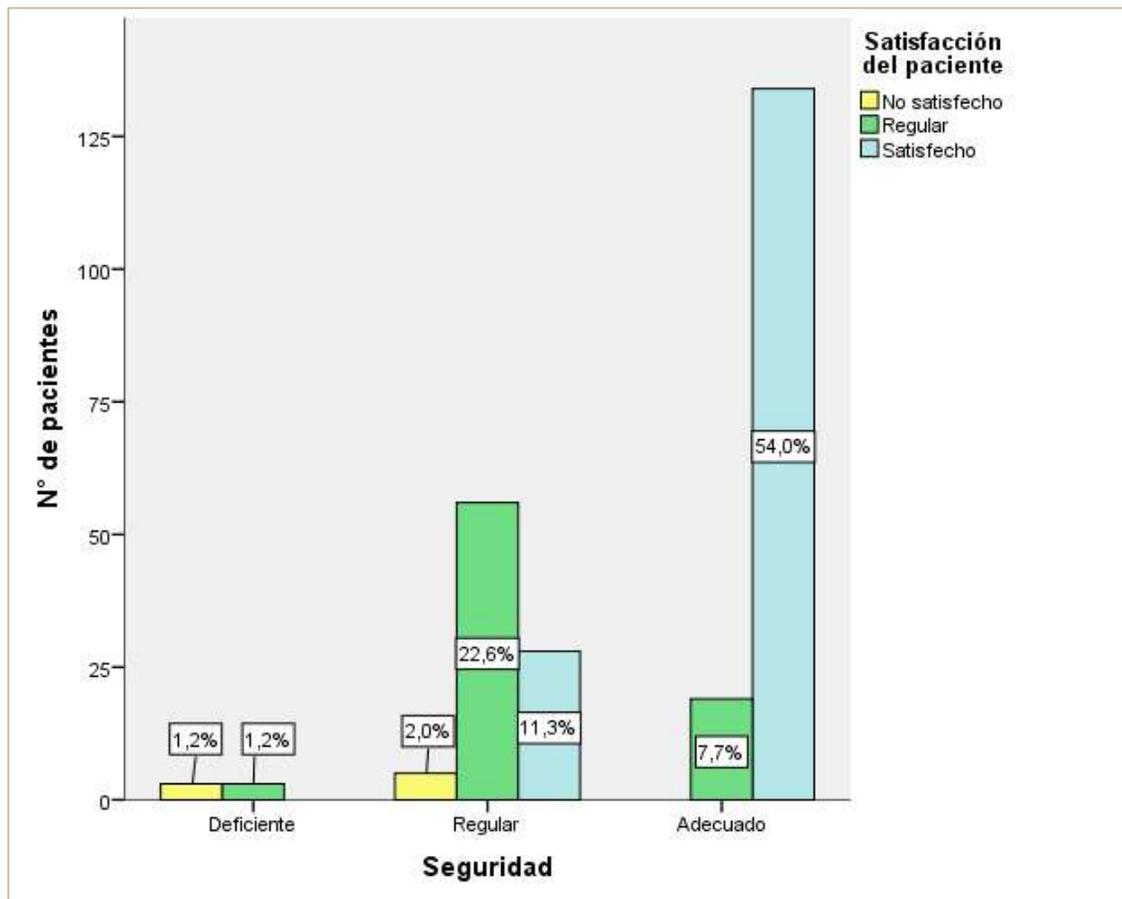
Estatuir la correlación de la dimensión seguridad que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento. (Tabla 16).

**Tabla 16.** Correlación entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.

		Satisfacción del paciente			Total
		No satisfecho	Regular	Satisfecho	
Deficiente	Recuento	3	3	0	6
	% del total	1,2%	1,2%	0,0%	2,4%
Seguridad Regular	Recuento	5	56	28	89
	% del total	2,0%	22,6%	11,3%	35,9%
Adecuado	Recuento	0	19	134	153
	% del total	0,0%	7,7%	54,0%	61,7%
Total	Recuento	8	78	162	248
	% del total	3,2%	31,5%	65,3%	100,0%

**Fuente:** Statistical Package for the Social Sciences 21.0. 2023

**Figura 5.** Correlación entre la calidad de atención en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del área de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.



**Fuente:** Statistical Package for the Social Sciences 21.0. 2023

Interpretación: Con respecto a la dimensión seguridad de la calidad de atención en correlación con la satisfacción del paciente, evidenció que el grupo de pacientes encuestados tuvieron una apreciación adecuada con referente a la seguridad y a la satisfacción (54%) del servicio de Farmacia Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento, 2023.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

- Permitió la tesis correlacionar la satisfacción del individuo y la calidad de prestación de dicho establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren cuya analogía es directa significativa y alta ( $p=0.000$ );  $r(=0.821)$ ; lo que no concuerda con el resultado del estudio de Guzmán<sup>19</sup> en Tacna quien, lo desarrolló en dicho Nosocomio III Daniel Alcides Carrión-EsSalud a pacientes, siendo la analogía directa significativa y baja ( $r=0,319$ ); ( $p=0,001$ ). Al contrario de los resultados del estudio de Sánchez<sup>21</sup> quien, lo desarrolló Centro de Salud “Aguas Verdes”, en Tumbes que reveló un nivel de significancia de ( $p=0,000$ ) y un valor de coeficiente Rho de Spearman ( $r=0,562$ ) considerando positiva y alta correlación entre ambas variables, siendo estos resultados concordantes con lo demostrado por el trato afable y atención rápida del personal de salud.
- Por otro lado, el presente trabajo de tesis demostró el nivel de correlación que representa el ( $p=0.000$ ); ( $r=0.703$ ) entre la dimensión fiabilidad que conforman la calidad de prestación en el establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento, considerado una correlación alto y positivo; siendo semejante en la tesis del autor Barrientos<sup>4</sup> , tomando el establecimiento farmaceutico del C.S Laura Caller - Los Olivos, 2018, reflejándose los resultados considera en evidencia la existencia de correlación soberanamente significativa ( $p=0.000$ ), ( $r=0.838$ ) con correlación buena fuerza, siendo estos resultados concordantes con lo demostrado por la atención oportuna y sin errores del profesional de la salud.

- Asimismo, en el estudio de investigación del autor Sisalema<sup>22</sup> existe correlación moderada y positiva ( $r=0.516$  y  $p= 0.000$ ), siendo explorada la consulta externa del Nosocomio General Guasmo Sur, Guayaquil, reflejándose que se encuentra correlación valiosa entre satisfacción de los individuos y calidad de prestación asistidos, estando estos resultados concordantes con lo demostrado pues la atención del personal de salud a los pacientes es oportuna y sin errores, considerando los resultados concordantes al presente estudio.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

- La correlación se representa en un grado  $p=0.000$ ;  $r=0.821$ , considerado una correlación alto y positivo. En consecuencia, se evidenció la calidad de prestación en el establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento, 2023 una directa correlación.
- Asimismo, el grado de correlación representa el  $p=0.000$ ;  $r=0.702$ , considerado una correlación alto y positivo. En consecuencia, se evidenció la dimensión elementos tangibles que conforman la calidad de prestación en el establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento, 2023 una directa correlación.
- Por otro lado, el grado de correlación representa el  $p=0.000$ ;  $r=0.703$ , considerado una correlación alto y positivo. En consecuencia, se evidenció la dimensión fiabilidad que conforman la calidad de prestación en el establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento, 2023 una directa correlación.
- En efecto, el grado de correlación representa el  $p=0.000$ ;  $r=0.724$ , considerado una correlación alto y positivo. En consecuencia, se evidenció la dimensión capacidad de respuesta que conforman la calidad de prestación en el establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento, 2023 una directa correlación.
- Además, el grado de correlación representa el  $p=0.000$ ;  $r=0.734$ , considerado una correlación alto y positivo. En consecuencia, se evidenció la dimensión seguridad que

conforman la calidad de prestación en el establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento, 2023 una directa correlación.

## 5.2. Recomendaciones

- De acuerdo con los resultados entre la directa correlación de calidad de prestación y la satisfacción de los individuos del establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren se recomienda al jefe de Farmacia implementar en el servicio un cronograma de encuesta periódicas para los usuarios, con la intención de medir la magnitud de la satisfacción.
- Según con los resultados entre la directa correlación de la dimensión elementos tangibles de la calidad de prestación y la satisfacción del individuo del establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren se recomienda a las autoridades del mismo hospital realizar periódicamente la planificación y gestión oportuna de la logística del abastecimiento de medicamentos para la farmacia, pues es de gran impacto para el tratamiento de los usuarios.
- En consecuencia, con los resultados entre la directa correlación de la dimensión fiabilidad de la calidad de prestación y la satisfacción de los individuos del establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren se recomienda el uso de la Ventanilla para la Atención preferencial a los usuarios de la tercera edad, discapacitado y gestantes para demuestra una atención personalizada y empática, la cual soluciona y satisface al paciente.
- De acuerdo con los resultados entre la directa correlación de la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de prestación y la satisfacción de los individuos del establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto

Sabogal Sologuren se recomienda al jefe de la Farmacia desarrollar un cronograma de capacitación al capital humano acerca de la concientización de la Política de calidad de ESSALUD, además efectuar los pilares de la calidad de prestación al usuario, pues lo ideal es que la atención del servicio de Farmacia sea oportuna, segura y ética, y el personal demuestre actitud y aptitud en cada dispensación del medicamento al paciente.

- Según con los resultados entre la directa correlación de la dimensión seguridad de la calidad de prestación y la satisfacción de los individuos del establecimiento farmacéutico Consulta Externa del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren se recomienda brindar información preventiva como efectos secundarios o interacciones medicamentosas o alimentaria de los medicamentos que utiliza el usuario, demuestra la seguridad y dominio del tema del personal de farmacia. Asimismo, la distribución de afiches sobre información relevante del medicamento potencializa el mensaje al usuario.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud [Internet]. Bvsalud.org: OPS/ OMS; 2020. Propuesta de Comunicación para las vacunas COVID-19 [citado el 20 de enero de 2023]. Disponible de: <https://docs.bvsalud.org/biblioref/2021/03/1150952/download.pdf>
2. Quispe C, et al. Covid-19: Una pandemia en la era de la salud digital [Internet]. Scielo.org [citado el 20 de enero de 2023]. Disponible en: <https://preprints.scielo.org/index.php/scielo/preprint/view/164/195>
3. Chacaltana Ayerve R. Gestión de Recursos Humanos y su relación con la calidad de atención de pacientes del Servicio de Otorrinolaringología y cirugía de cabeza y cuello del Hospital Nacional Luis n. Sáenz PNP [Tesis de Maestría en internet]. Lima: Universidad Nibert Wiener; 2015. [citado 05 de febrero de 2023]. 124 p. Disponible de: <https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/biblioteca/biblioteca.asp>
4. Barrientos Valdez J. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller- Los Olivos, 2018 [Tesis de Maestría en Internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2018. [citado 05 de febrero de 2023]. 113 p. Disponible de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrien%20tos\\_VJD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrien%20tos_VJD.pdf?sequence=1)
5. Pingo Bayona D. Proceso de atención de consulta externa y la calidad del servicio a los pacientes del centro de salud I-4 la unión - provincia Piura, en el mes de enero 2018 [Tesis de Maestría en Internet]. Lima: Universidad Nibert Wiener; 2018. [citado 05 de febrero de 2023]. 98 p. Disponible de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2119?show=full>
6. Barzola Elescano M, Mondaca Luna L. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau

- EsSalud. julio setiembre 2018 [Tesis Maestría en Internet]. Lima: Universidad Nobert Wiener, 2019. [citado 05 de febrero de 2023]. 110 p. Disponible de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3659>
7. Ugarte O. Estrategias para mejorar el acceso a medicamentos en el Perú [Internet] An. Fac. med. 2019 [citado 24 de febrero 2022]; 80(1): 104-108. Disponible de: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1025-55832019000100019&lng=es](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1025-55832019000100019&lng=es). <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v80i1.15878>.
  8. Sociedad de Comercio Exterior del Perú [Internet]. Lima: ComexPerú; c2022. El 43% de asegurados debe comprar medicamentos en boticas y farmacias privadas; 15 de noviembre 2022 [citado 05 de febrero de 2023]; [2 pantallas]. Disponible de: <https://gestion.pe/economia/el-43-de-asegurados-debe-comprar-medicamentos-en-boticas-y-farmacias-privadas-afirma-comexperu-rmmn-noticia/>
  9. Proyecto MAPEX: Marco Estratégico en Telefarmacia. [Internet]. 2020 [citado 05 de febrero de 2023]. Disponible de: [https://www.sefh.es/mapex/images/Telefarmacia\\_SEFH.pdf](https://www.sefh.es/mapex/images/Telefarmacia_SEFH.pdf)
  10. Tello Sánchez J, Valera Pajares J. Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud –Cajamarca 2018 [Tesis Maestría en Internet]. Lima: Universidad Cesar Vallejo, 2018. [citado 05 de febrero de 2023]. 92 p. Disponible de: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27837/Tello\\_SJ-Valera\\_PJM.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27837/Tello_SJ-Valera_PJM.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
  11. Collazos Cervantes C, Tinoco Quispe E. Dispensación de medicamentos y satisfacción de usuarios en la farmacia, hospital EsSalud Alberto Sabogal Sologuren, 2021 [Tesis Maestría en Internet]. Lima: Universidad Interamericana, 2022. 89 p. Disponible de: [http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/247/T117\\_46000683\\_T%20T117\\_44388752\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/247/T117_46000683_T%20T117_44388752_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

12. Seguí-Gómez M, Toledo Atucha E, Jiménez Moleón J. Sistemas de salud. Modelos [Internet]. España: Elsevier España S.L.; 2013 [citado 05 de febrero de 2023]. 7 p. Disponible de: [http://www.unsis.edu.mx/ciiissp/gestionYdesarrollo/desarrollos\\_teoricos/acad/2013.Sistemas-de-salud.-Modelos.pdf](http://www.unsis.edu.mx/ciiissp/gestionYdesarrollo/desarrollos_teoricos/acad/2013.Sistemas-de-salud.-Modelos.pdf)
13. Hernández A, Rojas C, Prado J, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados [Internet] Rev. Perú. Med. Exp. Salud Pública 2019 [citado 5 de febrero 2023]; 36(4): 620- 628. Disponible de: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n4/a09v36n4.pdf>
14. Pérez-Cantó V, Maciá-Soler L, González-Chordá VM. Satisfacción de los usuarios en el sistema sanitario español: análisis de tendencias [Internet] Revista de Saúde Pública. 2019 [citado 24 de febrero 2022]; 27(1): 53-87. Disponible de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6763284/>
15. Duque Duque S. Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá. [Tesis Maestría en Internet]. Bogotá: Universidad Nacional de Colombia; 2020. [citado 05 de febrero de 2023]. 109 p. Disponible de: <https://repositorio.unal.edu.co/bitstream/handle/unal/78820/1013633464.2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Choque E, et al., Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. Bio Scientia [Internet]. 31 de diciembre [citado 05 de febrero de 2023]; 2(4):19–29. Disponible de: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327/245>
17. Guadalupe F, et al., Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social

- Milagro; 2018. Ciencia Digital. 2019 Jul 6;3(3):162–77.
18. Maidana GM, et al., Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Pharmaceutical Care España [Internet]. 15 de junio de 2018[citado 20 de enero de 2023];20(3):Care Esp. 2018; 20(3): 183–200. Disponible de: <https://www.pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/442/353>
  19. Guzmán Herrera K. Calidad de atención y satisfacción del paciente en el servicio de emergencia del Hospital III Daniel Alcides Carrión-Essalud-Tacna el 2020. [Tesis Maestría en Internet]. Tacna: Universidad Nacional José Basadre Grohmann; 2021. [citado 05 de febrero de 2023]. 161 p. Disponible de: [http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4299/328\\_2021\\_guzman\\_herrera\\_km\\_espg\\_maestria\\_en\\_salud\\_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/4299/328_2021_guzman_herrera_km_espg_maestria_en_salud_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  20. Concor Astucuri L. Grado de satisfacción de pacientes atendidos en el centro de salud Pacobamba, Apurímac- Abancay 2018. [Tesis Maestría en Internet]. Apurímac: Universidad Nacional Daniel Alcides Carrión; 2019. [citado 05 de febrero de 2023]. 84 p. Disponible en: [http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026\\_N%C2%B0%20DNI%2007879863\\_M.pdf](http://repositorio.undac.edu.pe/bitstream/undac/885/1/T026_N%C2%B0%20DNI%2007879863_M.pdf)
  21. Sánchez Torres T. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario en los servicios de atención primaria, Centro de Salud “Aguas Verdes”, Tumbes, 2021. [Tesis Maestría En Internet]. Tumbes: Universidad Nacional de Tumbes; 2022. [citado 05 de febrero de 2023]. 83 p. Disponible en: <https://repositorio.untumbes.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12874/63478/TESIS%20-%20SANCHEZ%20TORRES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  22. Sisalema Rivera K. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. [Tesis Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2019.

- [citado 05 de febrero de 2023]. 123 p. Disponible de:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema\\_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalema_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
23. Matsumoto Nishizawa R, Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. PERSPECTIVAS [Internet]. 2014; (34):181-209. Recuperado de:  
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=425941264005>
24. Crisóstomo Salvatierra M. Gestión del talento humano y desempeño laboral del personal asistencial en el departamento de farmacia, hospital regional de huacho, 2018. [Tesis en Gerencia de servicios de salud]. Lima: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. [citado 05 de febrero de 2023]. 72 p. Disponible en:  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/2884/MAR%C3%8DA%20RITA%20CRIS%C3%93STOMO%20SALVATIERRA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
25. Deming E. Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis. [Internet]. 2da ed. Vol. 2. Madrid: Díaz de Santos, S.A.; 1986 [citado 5 de febrero 2023]. 393 p. Disponible de:  
<https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>
26. Cabrera Jaime. Bases para la orientación de la gestión descentralizada de Recursos humanos. Ministerio de Salud. Lima.
27. Parasuraman A., Zeithaml V, Berry L. (1994). Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. Journal of Marketing 1994; 58:111-124.
28. Velez de Villa Rojas Y. Gestión de recursos humanos y la calidad de servicio en hospitales de lima metropolitana del ministerio de salud 2020. [Tesis Doctorado en

Internet]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2021. [citado 05 de febrero de 2023]. 87 p. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5762/TESIS\\_VELEZ%20DE%20VILLA%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/5762/TESIS_VELEZ%20DE%20VILLA%20ROJAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

29. Chiang (2011). Clima organizacional y satisfacción laboral. Una comparación entre hospitales públicos de alta y baja complejidad (Red de Revistas Científicas) Sistema de Información Científica. Carabobo, Venezuela.
30. Cerezo, P. (2003). Lograr la satisfacción del cliente en el entorno competitivo actual. Medellín: Melton.
31. Arispe C, Yangali J, Guerrero M, Losada O, Acuña L, Arellano C. La investigación científica. Una aproximación para los estudios de posgrado. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador; 2020.

## **ANEXOS**

### **Anexo1: Matriz de consistencia**

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general</p> <p>¿Cómo se correlacionará la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Cómo se correlacionará la dimensión elementos tangibles que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el</p>	<p>Objetivo general</p> <p>Estatuir si la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren está correlacionada con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Estatuir la correlación de la dimensión elementos tangibles que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción</p>	<p>Hipótesis general</p> <p>Hipótesis de trabajo (Hi)</p> <p>La Calidad de prestación está correlacionada con la satisfacción de los usuarios de la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento.</p> <p>Hipótesis nula (Ho)</p> <p>La Calidad de prestación no está correlacionada con la satisfacción de los usuarios de la farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren durante el confinamiento.</p>	<p><b>Variable 1 (x)</b></p> <p>Calidad de atención</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Elementos tangibles</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p><b>Variable 2 (y)</b></p> <p>Satisfacción en pacientes</p> <p><b>Dimensiones:</b></p> <p>Humanística</p> <p>Tecnológica-Científica</p> <p>Entorno</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Aplicada</li> </ul> <p><b>Método de la investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Hipotético-Deductivo</li> </ul> <p><b>Diseño de la investigación</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ No experimental</li> <li>▪ Alcance: Correlacional</li> <li>▪ Transversal</li> <li>▪ Número de mediciones: Corte Transversal</li> <li>▪ Temporalidad: Prospectivo</li> <li>▪ Tipo análisis: Analítico</li> </ul> <p><b>Población</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 700 Número de pacientes atendidos en Farmacia del Hospital Nacional</li> </ul>

<p>confinamiento?</p> <p>2. ¿Cómo se correlacionará la dimensión fiabilidad que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento?</p> <p>3. ¿Cómo se correlacionará la dimensión capacidad de respuesta que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento?</p> <p>4. ¿Cómo se correlacionará la dimensión seguridad</p>	<p>de los usuarios durante el confinamiento.</p> <p>2. Estatuir la correlación de la dimensión fiabilidad que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.</p> <p>3. Estatuir la correlación de la dimensión capacidad de respuesta que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto</p>			<p>Alberto Sabogal Sologuren, durante el mes de mayo.</p> <p><b>Muestra</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Se aplicó una fórmula para muestreo probabilístico aleatorio, la cual el número de pacientes es 248 atendidos en farmacia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.</li> </ul>
--	--	--	--	--

<p>que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento?</p>	<p>Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.</p> <p>4. Estatuir la correlación de la dimensión seguridad que conforman la calidad de atención en el área de farmacia del nosocomio Nacional Alberto Sabogal Sologuren con la satisfacción de los usuarios durante el confinamiento.</p>			
---	---	--	--	--

**Anexo 2: Instrumento 1**

**INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 1 (Variable 1)**

**CUESTIONARIO SOBRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN**

Instrucciones:

Las siguientes preguntas están orientados a la satisfacción del paciente. Marcar con una “x”, cada una de las respuestas dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, según al cuadro de escala valorativa.

Por favor, conteste con su opinión sincera. Además, asegúrese de no dejar ninguna pregunta en blanco.

Duración: 10 minutos aproximadamente.

Género	Edad	Nivel educativo	Tipo de enfermedad
Masculino ( )	18- 24 AÑOS ( )	Primaria ( )	Hipertensión ( )
Femenino ( )	25- 31 AÑOS ( )	Secundaria ( )	Diabetes Mellitus ( )
	32- 45 AÑOS ( )	Terciaria y	Cáncer ( )
	MÁS DE 45 AÑOS ( )	universitaria ( )	Otra ( )

Escala valorativa		
3	2	1
Adecuado	Regular	Deficiente

N	Indicaciones	Adecuado	Regular	Deficiente
<b>Elementos tangibles</b>				
1	¿La instalación física del servicio de farmacia, donde es atendido cómo es?			
2	¿Los letreros, carteles o señalizaciones fueron considerados para guiarlo al servicio de farmacia?			
3	¿La sala de espera del servicio de farmacia se encontraron bancas o sillas?			
4	¿En qué estado se encuentra la limpieza de las instalaciones del servicio de Farmacia?			
5	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le recetó el médico?			

<b>Fiabilidad</b>				
6	¿Cómo es la atención en el servicio de farmacia?			
7	¿Cómo considera usted la atención realizada, referente al orden?			
8	¿Cómo considera usted, la atención realizada es sin discriminación y/o diferenciación?			
9	¿Cómo considera Uds. que el servicio registra adecuadamente los servicios solicitados?			
10	¿El personal de farmacia, como atiende a los pacientes con respecto a sus problemas?			
<b>Capacidad de respuesta</b>				
11	¿Cómo considera que la atención se da de manera oportuna?			
12	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron?			
13	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes son atendidas?			
15	¿Cómo considera que el personal de farmacia se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
<b>Seguridad</b>				
16	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
17	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
18	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado?			
19	¿Cómo considera que el personal se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
20	¿Cómo considera que la institución de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			
<b>Empatía</b>				
21	¿Cómo se percibe la amabilidad del personal de farmacia que lo atendió?			
22	¿Cómo considera que la atención se da de manera personalizada?			
23	¿Los horarios de atención son?			
24	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional de farmacia son claras y precisas?			
25	¿Cómo considera que el personal comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

Gracias por su colaboración.

**ESCALA DE VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO DE VARIABLE 1 (X)  
CALIDAD DE ATENCIÓN**

**1. NÚMERO DE ÍTEMS**

El cuestionario estará conformado por 25 ítems.

**2. ESCALA**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ITEMS</b>	<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>
Elementos tangibles	1 – 2 – 3 – 4 - 5	3 puntos = Adecuado 2 puntos = Regular 1 punto = Deficiente
Fiabilidad	6 – 7 – 8 – 9 - 10	3 puntos = Adecuado 2 puntos = Regular 1 punto = Deficiente
Capacidad de respuesta	11 – 12 – 13 – 14 - 15	3 puntos = Adecuado 2 puntos = Regular 1 punto = Deficiente
Seguridad	16 – 17 – 18 – 19 - 20	3 puntos = Adecuado 2 puntos = Regular 1 punto = Deficiente
Empatía	20 – 21 – 22 – 23 – 24 - 25	3 puntos = Adecuado 2 puntos = Regular 1 punto = Deficiente

**3. CALIFICACIÓN DE LA RESPUESTA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>PUNTAJE POR DIMENSIÓN</b>
DEFICIENTE	25 – 42 puntos	5 – 8 puntos
REGULAR	43 – 58 puntos	9 – 12 puntos
ADECUADO	59 - 75 puntos	13 – 15 puntos

### Anexo 3: Instrumento 2

#### INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 2 (Variable 2)

##### CUESTIONARIO SOBRE LA SATISFACCIÓN DEL PACIENTE

Instrucciones:

Las siguientes preguntas están orientados a la satisfacción del paciente. Marcar con una “x”, cada una de las respuestas dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, según al cuadro de escala valorativa.

Por favor, conteste con su opinión sincera. Además, asegúrese de no dejar ninguna pregunta en blanco.

Duración: 10 minutos aproximadamente.

Género	Edad	Nivel educativo	Tipo de enfermedad
Masculino ( )	18- 24 AÑOS ( )	Primaria ( )	Hipertensión ( )
Femenino ( )	25- 31 AÑOS ( )	Secundaria ( )	Diabetes Mellitus ( )
	32- 45 AÑOS ( )	Terciaria y	Cáncer ( )
	MÁS DE 45 AÑOS ( )	universitaria ( )	Otra ( )

Escala valorativa		
3	2	1
Satisfecho	Regular	No Satisfecho

N	Indicaciones	Satisfecho	Regular	No Satisfecho
<b>Humanística</b>				
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?			
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?			
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?			

4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?			
5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?			
<b>Tecnología- científica</b>				
6	¿El personal de farmacia le otorgó, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?			
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?			
8	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?			
9	¿El personal de farmacia le ofrece información preventiva como efectos secundarios o interacciones medicamentosa o alimentaria?			
10	¿El personal de farmacia ofrece afiches que sirva de información del medicamento?			
<b>Entorno</b>				
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?			
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?			
13	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?			
14	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?			
15	¿Considera que el aforo de la sala de espera es el adecuado y respetado?			

Gracias por su colaboración.

**ESCALA DE VALORACIÓN DEL CUESTIONARIO DE VARIABLE 2 (Y)  
SATISFACCIÓN DEL PACIENTE**

**1. NÚMERO DE ÍTEMS**

El cuestionario estará conformado por 15 ítems.

**2. ESCALA**

<b>DIMENSIONES</b>	<b>ÍTEMS</b>	<b>ESCALA DE VALORACIÓN</b>
humanística	1 – 2 – 3 – 4 - 5	3 puntos = Satisfecho 2 puntos = Regular 1 punto = No Satisfecho
Tecnológica- científica	6 – 7 – 8 – 9 - 10	3 puntos = Satisfecho 2 puntos = Regular 1 punto = No Satisfecho
Entorno	11 – 12 – 13 – 14 - 15	3 puntos = Satisfecho 2 puntos = Regular 1 punto = No Satisfecho

**3. CALIFICACIÓN DE LA RESPUESTA**

<b>CALIFICACIÓN</b>	<b>PUNTAJE TOTAL</b>	<b>PUNTAJE POR DIMENSIÓN</b>
NO SATISFECHO	15 – 25 puntos	5 – 8 puntos
REGULAR	26 – 35 puntos	9 – 12 puntos
SATISFECHO	36 - 45 puntos	13 – 15 puntos

## Anexo 4: Consentimiento informado

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

**Dirigido a:** Pacientes de la Farmacia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

**Título de proyecto:** “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN”.

**Nombre del Investigador Principal:** Risco Gil, Viviam Paola

#### Introducción/Objetivo

Estimado(a) Señor/Señora:

Usted ha sido invitado a participar en el presente proyecto de investigación, el cual es desarrollado por Farmacia Consulta Externa en colaboración con UNIVERSIDAD NOBERT WIENER. El estudio se realizará en el Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Si Usted decide participar en el estudio, es importante que considere la siguiente información. Siéntase libre de preguntar cualquier asunto que no le quede claro.

El propósito del presente estudio es determinar la correlación entre la Calidad de atención con la satisfacción de los pacientes de la Farmacia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.

Le pedimos participar en este estudio porque usted forma parte de los datos recolectados por su participación, así permitirá mejorar y/o mantener satisfechos a los usuarios e incrementar el nivel de calidad del servicio de farmacia.

#### Procedimientos:

1. Se brindará al usuario el consentimiento informado para la participación del proyecto de investigación
2. Explicación sobre el desarrollo y el tiempo estimado de duración.
3. El seguimiento a los participantes, en caso presenta dudas hacerlas.
4. Recepción de los instrumentos de recolección

Su participación consistirá en:

- Las siguientes preguntas están orientados a la satisfacción del paciente. Marcar con una “x”, cada una de las respuestas dentro del recuadro correspondiente a la pregunta, según al cuadro de escala valorativa.
- Por favor, conteste con su opinión sincera. Además, asegúrese de no dejar ninguna pregunta en blanco.
- El cuestionario durará alrededor de 20 minutos y abarcará varias preguntas sobre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes.
- La entrevista será realizada en el lugar, día y hora determinada por Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren, Farmacia Consulta Externa.

#### Beneficios:

No hay un beneficio directo por su participación en el estudio, sin embargo, si usted acepta participar, estará colaborando con la mejora continua sobre la atención brindada en el área de Farmacia Consulta Externa.

**Confidencialidad:** Toda la información que Usted nos proporcione para el estudio será de carácter estrictamente confidencial, será utilizada únicamente por el equipo de investigación del proyecto y no estará disponible para ningún otro propósito. Usted quedará identificado(a) con un número y no con su nombre. Los resultados de este estudio serán publicados con fines científicos, pero se presentarán de tal manera que no podrá ser identificado(a).

#### Participación Voluntaria/Retiro:

Su participación en este estudio es absolutamente voluntaria. Usted está en plena libertad de negarse a participar o de retirar su participación del mismo en cualquier momento. Su decisión de participar o no en el estudio no implicará

ningún tipo de consecuencia o afectará de ninguna manera en el servicio otorgado por el área de Farmacia Consulta Externa.

**Riesgos Potenciales/Compensación:**

Los riesgos potenciales que implican su participación en este estudio son: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Si alguna de las preguntas le hicieran sentir un poco incomodo(a), tiene el derecho de no responderla. En el remoto caso de que ocurriera algún daño como resultado de la investigación. Usted no recibirá ningún pago por participar en el estudio, y tampoco implicará algún costo para usted.

**Aviso de Privacidad Simplificado:**

La investigadora principal de este estudio, Q.F. Risco Gil, Viviam Paola es responsable del tratamiento y resguardo de los datos personales que nos proporcione, los cuales serán protegidos conforme a lo dispuesto por la **Ley General de Protección de Datos Personales en Posesión de Sujetos Obligados**. Los datos personales que le solicitaremos serán utilizados exclusivamente para las finalidades expuestas en este documento. Usted puede solicitar la corrección de sus datos o que sus datos se eliminen de nuestras bases o retirar su consentimiento para su uso. En cualquiera de estos casos le pedimos dirigirse al investigador responsable del proyecto a la siguiente dirección de correo pao\_93\_8@hotmail.com

**Números a Contactar:**

Si usted tiene alguna pregunta, comentario o preocupación con respecto al proyecto, por favor comuníquese con el/la investigador/a) responsable del proyecto: Dra. Mg. Q.F. Eresvita Ramirez Chavarria al siguiente número de teléfono 995758878 en un horario de 8:00 a.m. hasta las 4:00 p.m. ó al correo electrónico eresvitaana@hotmail.com Si usted tiene preguntas generales relacionadas con sus derechos como participante de un estudio de investigación, puede comunicarse con la Presidente del Comité de Ética del INSP, Dra. , al teléfono ext. de 9:00 am a 16:00 hrs. ó si lo prefiere puede escribirle a la siguiente dirección de correo electrónico

Si usted acepta participar en el estudio, le entregaremos una copia de este documento que le pedimos sea tan amable de firmar.

**Declaración de la persona que da el consentimiento**

- Se me ha leído esta Carta de consentimiento.
- Me han explicado el estudio de investigación incluyendo el objetivo, los posibles riesgos y beneficios, y otros aspectos sobre mi participación en el estudio.
- He podido hacer preguntas relacionadas a mi participación en el estudio, y me han respondido satisfactoriamente mis dudas.

Si usted entiende la información que le hemos dado en este formato, está de acuerdo en participar en este estudio, de manera total o parcial, y también está de acuerdo en permitir que su información de salud sea usada como se describió antes, entonces le pedimos que indique su consentimiento para participar en este estudio.

**Registre su nombre y firma en este documento del cual le entregaremos una copia.**

**PARTICIPANTE:**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Fecha/hora** \_\_\_\_\_

**TESTIGO 1**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Relación con  
la participante:** \_\_\_\_\_

**Fecha/hora:** \_\_\_\_\_

**TESTIGO 2**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Relación con  
la participante:** \_\_\_\_\_

**Fecha/hora:** \_\_\_\_\_

**Nombre y firma del investigador o persona que obtiene el consentimiento:**

**Nombre:** \_\_\_\_\_

**Firma:** \_\_\_\_\_

**Fecha/hora** \_\_\_\_\_

## Anexo 5: Validación del instrumento

Para la evaluación del INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 1 (Variable 1) / INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 2 (Variable 2) CUESTIONARIO APLICADO AL USUARIO fue validado por el Juicio de 5 expertos.

### “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN”

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Calidad de atención								
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La instalación física del servicio de farmacia, donde es atendido cómo es?	x		x		x		
2	¿Los letreros, carteles o señalizaciones fueron considerados para guiarlo al servicio de farmacia?	x		x		x		
3	¿La sala de espera del servicio de farmacia se encontraron bancas o sillas?	x		x		x		
4	¿En qué estado se encuentra la limpieza de las instalaciones del servicio de Farmacia?	x		x		x		
5	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le recetó el médico?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cómo es la atención en el servicio de farmacia?	x		x		x		
7	¿Cómo considera usted la atención realizada, referente al orden?	x		x		x		
8	¿Cómo considera usted, la atención realizada es sin discriminación y/o diferenciación?	x		x		x		

9	¿Cómo considera Uds. que el servicio registra adecuadamente los servicios solicitados?	x		x		x	
10	¿El personal de farmacia, como atiende a los pacientes con respecto a sus problemas?	x		x		x	
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Cómo considera que la atención se da de manera oportuna?	x		x		x	
12	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron?	x		x		x	
13	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?	x		x		x	
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes son atendidas?	x		x		x	
15	¿Cómo considera que el personal de farmacia se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?	x		x		x	
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
16	¿Cómo Ud. considera que el personal de farmacia le transmite confianza?	x		x		x	
17	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?	x		x		x	
18	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado?	x		x		x	

19	¿Cómo considera que el personal de farmacia se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?	x		x		x		
20	¿Cómo considera que la institución de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Cómo se percibe la amabilidad del personal de farmacia que lo atendió?	x		x		x		
22	¿Cómo considera que la atención se da de manera personalizada?	x		x		x		
23	¿Los horarios de atención son?	x		x		x		
24	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional de farmacia son claras y precisas?	x		x		x		
25	¿Cómo considera que el personal comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?	x		x		x		

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
VARIABLE 2: Satisfacción del usuario								
DIMENSIÓN 1: Humanística		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	x		x		x		
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortés?	x		x		x		
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	x		x		x		
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	x		x		x		
5	¿El personal de Farmacia se encuentra correctamente uniformado y aseado?	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: Tecnología- científica		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de farmacia le otorgó, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	x		x		x		
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	x		x		x		
8	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	x		x		x		
9	¿El personal de farmacia le ofrece información preventiva como efectos secundarios o interacciones medicamentosa o alimentaria?	x		x		x		

10	¿El personal de farmacia ofrece afiches que sirva de información del medicamento?	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	x		x		x		
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	x		x		x		
13	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	x		x		x		
14	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	x		x		x		
15	¿Considera que el aforo de la sala de espera es el adecuado y respetado?	x		x		x		

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

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

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios son suficientes para medir la dimensión de cada una.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. Mg. Eresvita Ramírez Chavarría  
DNI: 07747185

**Especialidad del validador:** Farmacia Clínica

..10... de Feb..... de 2023



Dr. Eresvita Ramírez Chavarría  
SERVICIO DE FARMACIA  
D.A.S. - GADYT  
Hospital Ramón Alberto Sabido

---

Firma del experto informante

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN”**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Clandad <sup>3</sup>		Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de atención								
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La instalación física del servicio de farmacia, donde es atendido cómo es?	X		X		X		
2	¿Los letreros, carteles o señalizaciones fueron considerados para guiarlo al servicio de farmacia?	X		X		X		
3	¿La sala de espera del servicio de farmacia se encontraron bancas o sillas?	X		X		X		
4	¿En qué estado se encuentra la limpieza de las instalaciones del servicio de Farmacia?	X		X		X		
5	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le recetó el médico?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cómo es la atención en el servicio de farmacia?	X		X		X		
7	¿Cómo considera usted la atención realizada, referente al orden?	X		X		X		
8	¿Cómo considera usted, la atención realizada es sin discriminación y/o diferenciación?	X		X		X		

9	¿Cómo considera Uds. que el servicio registra adecuadamente los servicios solicitados?	X		X		X	
10	¿El personal de farmacia, como atiende a los pacientes con respecto a sus problemas?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Cómo considera que la atención se da de manera oportuna?	X		X		X	
12	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron?	X		X		X	
13	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?	X		X		X	
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes son atendidas?	X		X		X	
15	¿Cómo considera que el personal de farmacia se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?	X		X		X	
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
16	¿Cómo Ud. considera que el personal de farmacia le transmite confianza?	X		X		X	
17	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?	X		X		X	
18	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado?	X		X		X	

19	¿Cómo considera que el personal de farmacia se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?	X		X		X		
20	¿Cómo considera que la institución de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Cómo se percibe la amabilidad del personal de farmacia que lo atendió?	X		X		X		
22	¿Cómo considera que la atención se da de manera personalizada?	X		X		X		
23	¿Los horarios de atención son?	X		X		X		
24	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional de farmacia son claras y precisas?	X		X		X		
25	¿Cómo considera que el personal comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
VARIABLE 2: Satisfacción del usuario								
DIMENSIÓN 1: Humanística		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	X		X		X		
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortés?	X		X		X		
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	X		X		X		
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	X		X		X		
5	¿El personal de Farmacia se encuentra correctamente uniformado y aseado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Tecnología- científica		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de farmacia le otorgó, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	X		X		X		
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	X		X		X		
8	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	X		X		X		
9	¿El personal de farmacia le ofrece información preventiva como efectos secundarios o interacciones medicamentosa o alimentaria?	X		X		X		

10	¿El personal de farmacia ofrece afiches que sirva de información del medicamento?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	X		X		X		
13	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	X		X		X		
14	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	X		X		X		
15	¿Considera que el aforo de la sala de espera es el adecuado y respetado?	X		X		X		

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

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

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios son suficientes para medir la dimensión de cada una.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./Mg. RODRIGUEZ ARIZABAL, JULIO CESAR

**DNI:** 29315990

**Especialidad del validador:** ESPECIALISTA EN FARMACIA CLÍNICA

08 de febrero del 2023



\_\_\_\_\_  
Firma del experto informante

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN”**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
<b>VARIABLE 1: Calidad de atención</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La instalación física del servicio de farmacia, donde es atendido cómo es?	X		X		X		
2	¿Los letreros, carteles o señalizaciones fueron considerados para guiarlo al servicio de farmacia?	X		X		X		
3	¿La sala de espera del servicio de farmacia se encontraron bancas o sillas?	X		X		X		
4	¿En qué estado se encuentra la limpieza de las instalaciones del servicio de Farmacia?	X		X		X		
5	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le recetó el médico?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Fiabilidad</b>		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cómo es la atención en el servicio de farmacia?	X		X		X		
7	¿Cómo considera usted la atención realizada, referente al orden?	X		X		X		
8	¿Cómo considera usted, la atención realizada es sin discriminación y/o diferenciación?	X		X		X		

9	¿Cómo considera Uds. que el servicio registra adecuadamente los servicios solicitados?	X		X		X		
10	¿El personal de farmacia, como atiende a los pacientes con respecto a sus problemas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo considera que la atención se da de manera oportuna?	X		X		X		
12	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron?	X		X		X		
13	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?	X		X		X		
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes son atendidas?	X		X		X		
15	¿Cómo considera que el personal de farmacia se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Cómo Ud. considera que el personal de farmacia le transmite confianza?	X		X		X		
17	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?	X		X		X		
18	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado?	X		X		X		

19	¿Cómo considera que el personal de farmacia se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?	X		X		X		
20	¿Cómo considera que la institución de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Cómo se percibe la amabilidad del personal de farmacia que lo atendió?	X		X		X		
22	¿Cómo considera que la atención se da de manera personalizada?	X		X		X		
23	¿Los horarios de atención son?	X		X		X		
24	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional de farmacia son claras y precisas?	X		X		X		
25	¿Cómo considera que el personal comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
VARIABLE 2: Satisfacción del usuario								
DIMENSIÓN 1: Humanística		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	X		X		X		
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?	X		X		X		
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	X		X		X		
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	X		X		X		
5	¿El personal de Farmacia se encuentra correctamente uniformado y aseado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Tecnología- científica		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de farmacia le otorgó, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	X		X		X		
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	X		X		X		
8	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	X		X		X		
9	¿El personal de farmacia le ofrece información preventiva como efectos secundarios o interacciones medicamentosa o alimentaria?	X		X		X		

10	¿El personal de farmacia ofrece afiches que sirva de información del medicamento?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	X		X		X		
13	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	X		X		X		
14	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	X		X		X		
15	¿Considera que el aforo de la sala de espera es el adecuado y respetado?	X		X		X		

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

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

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios son suficientes para medir la dimensión de cada una.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [ X ]

Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr./Mg. Sotelo Pérez, Adriana Reyna Victoria

**DNI:** 41281338

**Especialidad del validador:** Gestión en los Servicios de Salud

13 de febrero de 2023



---

Firma del experto informante

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN”**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de atención								
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La instalación física del servicio de farmacia, donde es atendido cómo es?	X		X		X		
2	¿Los letreros, carteles o señalizaciones fueron considerados para guiarlo al servicio de farmacia?	X		X		X		
3	¿La sala de espera del servicio de farmacia se encontraron bancas o sillas?	X		X		X		
4	¿En qué estado se encuentra la limpieza de las instalaciones del servicio de Farmacia?	X		X		X		
5	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le recetó el médico?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cómo es la atención en el servicio de farmacia?	X		X		X		
7	¿Cómo considera usted la atención realizada, referente al orden?	X		X		X		
8	¿Cómo considera usted, la atención realizada es sin discriminación y/o diferenciación?	X		X		X		

9	¿Cómo considera Uds. que el servicio registra adecuadamente los servicios solicitados?	X		X		X		
10	¿El personal de farmacia, como atiende a los pacientes con respecto a sus problemas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Cómo considera que la atención se da de manera oportuna?	X		X		X		
12	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron?	X		X		X		
13	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?	X		X		X		
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes son atendidas?	X		X		X		
15	¿Cómo considera que el personal de farmacia se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
16	¿Cómo Ud. considera que el personal de farmacia le transmite confianza?	X		X		X		
17	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?	X		X		X		
18	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado?	X		X		X		

19	¿Cómo considera que el personal de farmacia se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?	X		X		X		
20	¿Cómo considera que la institución de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Cómo se percibe la amabilidad del personal de farmacia que lo atendió?	X		X		X		
22	¿Cómo considera que la atención se da de manera personalizada?	X		X		X		
23	¿Los horarios de atención son?	X		X		X		
24	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional de farmacia son claras y precisas?	X		X		X		
25	¿Cómo considera que el personal comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?	X		X		X		

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
VARIABLE 2: Satisfacción del usuario								
DIMENSIÓN 1: Humanística		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	X		X		X		
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortés?	X		X		X		
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	X		X		X		
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	X		X		X		
5	¿El personal de Farmacia se encuentra correctamente uniformado y aseado?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Tecnología- científica		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de farmacia le otorgó, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	X		X		X		
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	X		X		X		
8	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	X		X		X		
9	¿El personal de farmacia le ofrece información preventiva como efectos secundarios o interacciones medicamentosa o alimentaria?	X		X		X		

10	¿El personal de farmacia ofrece afiches que sirva de información del medicamento?	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	X		X		X		
13	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	X		X		X		
14	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	X		X		X		
15	¿Considera que el aforo de la sala de espera es el adecuado y respetado?	X		X		X		

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

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

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Si presenta suficiencia.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable

Aplicable después de corregir  No aplicable

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr/Mg. MARTINEZ CARRERAS, JAVIER FRANCISCO

**DNI:** 07838768

**Especialidad del validador:** QUÍMICO FARMACÉUTICO MAGISTER EN FARMACOLOGIA CON MENCION EN FARMACOLOGIA EXPERIMENTAL.

10 de febrero del 2023



---

Firma del experto informante

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN”**

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
VARIABLE 1: Calidad de atención								
DIMENSIÓN 1: Elementos tangibles		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿La instalación física del servicio de farmacia, donde es atendido cómo es?	✓		✓		✓		
2	¿Los letreros, carteles o señalizaciones fueron considerados para guiarlo al servicio de farmacia?	✓		✓		✓		
3	¿La sala de espera del servicio de farmacia se encontraron bancos o sillas?	✓		✓		✓		
4	¿En qué estado se encuentra la limpieza de las instalaciones del servicio de Farmacia?	✓		✓		✓		
5	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le recetó el médico?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿Cómo es la atención en el servicio de farmacia?	✓		✓		✓		
7	¿Cómo considera usted la atención realizada, referente al orden?	✓		✓		✓		
8	¿Cómo considera usted, la atención realizada es sin discriminación y/o diferenciación?	✓		✓		✓		

9	¿Cómo considera Uds. que el servicio registra adecuadamente los servicios solicitados?	✓		✓		✓	
10	¿El personal de farmacia, como atiende a los pacientes con respecto a sus problemas?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta		Si	No	Si	No	Si	No
11	¿Cómo considera que la atención se da de manera oportuna?	✓		✓		✓	
12	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron?	✓		✓		✓	
13	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?	✓		✓		✓	
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes son atendidas?	✓		✓		✓	
15	¿Cómo considera que el personal de farmacia se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?	✓		✓		✓	
DIMENSIÓN 4: Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No
16	¿Cómo Ud. considera que el personal de farmacia le transmite confianza?	✓		✓		✓	
17	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?	✓		✓		✓	
18	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado?	✓		✓		✓	

19	¿Cómo considera que el personal de farmacia se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?	✓		✓		✓		
20	¿Cómo considera que la institución de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿Cómo se percibe la amabilidad del personal de farmacia que lo atendió?	✓		✓		✓		
22	¿Cómo considera que la atención se da de manera personalizada?	✓		✓		✓		
23	¿Los horarios de atención son?	✓		✓		✓		
24	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional de farmacia son claras y precisas?	✓		✓		✓		
25	¿Cómo considera que el personal comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?	✓		✓		✓		

Nº	DIMENSIONES / Items	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
VARIABLE 2: Satisfacción del usuario								
DIMENSIÓN 1: Humanística		Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	✓		✓		✓		
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortés?	✓		✓		✓		
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	✓		✓		✓		
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	✓		✓		✓		
5	¿El personal de Farmacia se encuentra correctamente uniformado y aseado?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: Tecnología- científica		Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿El personal de farmacia le otorgó, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	✓		✓		✓		
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	✓		✓		✓		
8	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	✓		✓		✓		
9	¿El personal de farmacia le ofrece información preventiva como efectos secundarios o interacciones medicamentosa o alimentaria?	✓		✓		✓		

10	¿El personal de farmacia ofrece afiches que sirva de información del medicamento?	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	✓		✓		✓		
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	✓		✓		✓		
13	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	✓		✓		✓		
14	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	✓		✓		✓		
15	¿Considera que el aforo de la sala de espera es el adecuado y respetado?	✓		✓		✓		

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

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

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

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

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** Los cuestionarios son suficientes para medir la dimensión de cada una.

**Opinión de aplicabilidad:**

Aplicable [  ]

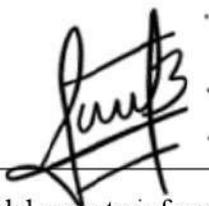
Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

**Apellidos y nombres del juez validador:** Dr. **(Mg.)** Mendoza Barrios, Jesús Richard

**DNI:** 41054340

**Especialidad del validador:** Maestro en Gestión de la Información y el conocimiento en el ámbito de la Salud.

11 de febrero de 2023



Firma del experto informante

Para la evaluación del **INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 1 (Variable 1)**

Con estos resultados podemos decir que el Procedimiento del SFT es válido, ya que los resultados esperados deben ser igual o mayor a 0.8, y en nuestra validación obtuvimos un Aiken de 1, siendo Validez perfecta.

Jueces	item 1	item 2	item 3	item 4	item 5	item 6	item 7	item 8	item 9	item 10	item 11	item 12	item 13	item 14	item 15	item 16	item 17	item 18	item 19	item 20	item 21	item 22	item 23	item 24	item 25
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
<b>V AIKEN</b>	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Según Aiken (1980):

0.53 a menos	Validez nula
0.54 a 0.59	Validez baja
0.60 a 0.65	Válida
0.66 a 0.71	Muy válida
0.72 a 0.99	Excelente validez
1	Validez perfecta

Para la evaluación del INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 2 (Variable 2)

Con estos resultados podemos decir que el Procedimiento del SFT es válido, ya que los resultados esperados deben ser igual o mayor a 0.8, y en nuestra validación obtuvimos un Aiken de 1, siendo Validez perfecta.

Jueces	item1	item2	item3	item4	item5	item6	item7	item8	item9	item10	item11	item12	item13	item14	item15
1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
S	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25	25
V															
AIKEN	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00	1.00

$$V = \frac{S}{(n(c - 1))}$$

Según Aiken (1980):

0.53 a menos	Validez nula
0.54 a 0.59	Validez baja
0.60 a 0.65	Válida
0.66 a 0.71	Muy válida
0.72 a 0.99	Excelente validez
1	Validez perfecta

## Anexo 6: Confiabilidad del instrumento

Base de datos piloto

INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 1 (Variable 1)- Calidad de atención

<b>ENCUESTADOS</b>	<b>Item 1</b>	<b>Item 2</b>	<b>Item 3</b>	<b>Item 4</b>	<b>Item 5</b>	<b>Item 6</b>	<b>Item 7</b>	<b>Item 8</b>	<b>Item 9</b>	<b>Item 10</b>	<b>Item 11</b>	<b>Item 12</b>	<b>Item 13</b>	<b>Item 14</b>	<b>Item 15</b>	<b>Item 16</b>	<b>Item 17</b>	<b>Item 18</b>	<b>Item 19</b>	<b>Item 20</b>	<b>Item 21</b>	<b>Item 22</b>	<b>Item 23</b>	<b>Item 24</b>	<b>Item 25</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	73
<b>2</b>	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	61
<b>3</b>	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	3	57
<b>4</b>	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	52
<b>5</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	71
<b>6</b>	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	61
<b>7</b>	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	68
<b>8</b>	3	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2	2	64
<b>9</b>	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	65
<b>10</b>	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	67
<b>11</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	77
<b>12</b>	2	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	2	2	71
<b>13</b>	2	3	1	2	3	2	1	2	2	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	1	1	3	2	3	67
<b>14</b>	2	2	1	3	2	2	2	3	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	3	2	2	2	2	2	62
<b>15</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	81

<b>16</b>	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	71	
<b>17</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	83
<b>18</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	84
<b>19</b>	2	2	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	75
<b>20</b>	2	3	2	2	2	3	3	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	2	2	77
<b>21</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	87
<b>22</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	88
<b>23</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	89
<b>24</b>	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	1	3	2	2	90

Base de datos piloto

INSTRUMENTO PROPIAMENTE DICHO 2 (Variable 2)- Satisfacción de pacientes

<b>ENCUESTADOS</b>	<b>Item 1</b>	<b>Item 2</b>	<b>Item 3</b>	<b>Item 4</b>	<b>Item 5</b>	<b>Item 6</b>	<b>Item 7</b>	<b>Item 8</b>	<b>Item 9</b>	<b>Item 10</b>	<b>Item 11</b>	<b>Item 12</b>	<b>Item 13</b>	<b>Item 14</b>	<b>Item 15</b>	<b>TOTAL</b>
<b>1</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	45
<b>2</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	46
<b>3</b>	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	2	1	1	35
<b>4</b>	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	34
<b>5</b>	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	3	1	3	42
<b>6</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	36
<b>7</b>	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	3	3	1	3	2	43
<b>8</b>	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	3	1	2	1	38
<b>9</b>	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	42
<b>10</b>	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	43
<b>11</b>	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	55
<b>12</b>	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	45
<b>13</b>	2	2	3	3	3	3	2	3	1	1	3	2	2	1	1	45
<b>14</b>	2	2	2	3	2	2	2	1	3	3	1	2	1	2	2	44
<b>15</b>	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	48
<b>16</b>	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	46
<b>17</b>	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	50
<b>18</b>	3	2	3	2	3	2	2	1	1	1	3	3	1	2	1	48
<b>19</b>	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	52

<b>20</b>	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	53
<b>21</b>	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	54
<b>22</b>	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	55
<b>23</b>	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	56
<b>24</b>	2	2	3	3	3	2	1	2	1	1	3	3	3	2	2	57

Confiabilidad variable 1 Calidad de atención, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach de acuerdo con la siguiente tabla:

#### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	24	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	24	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

#### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,842	,827	25

Con estos resultados podemos decir que el Procedimiento del SFT es válido, ya que los resultados esperados deben ser igual o mayor a 0.60, y en nuestra confiabilidad obtuvimos un alfa de Cronbach de 0.842, siendo Excelente Confiabilidad.

### Estadísticos total-elemento

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item1	57,542	35,998	,802	.	,822
Item2	57,792	43,824	-,486	.	,860
Item3	57,833	33,014	,843	.	,813
Item4	57,417	37,906	,496	.	,833
Item5	57,500	36,696	,684	.	,826
Item6	57,333	37,014	,698	.	,827
Item7	57,375	36,505	,554	.	,829
Item8	57,417	39,297	,263	.	,840
Item9	57,667	35,623	,539	.	,829
Item10	57,625	33,984	,887	.	,814
Item11	57,292	38,129	,521	.	,833
Item12	57,333	39,101	,319	.	,838
Item13	57,583	36,514	,531	.	,830
Item14	57,750	42,630	-,276	.	,855
Item15	57,917	39,558	,196	.	,843
Item16	57,458	35,216	,712	.	,822
Item17	57,500	36,261	,759	.	,824
Item18	57,917	41,297	-,055	.	,847
Item19	57,667	33,710	,938	.	,812
Item20	57,917	42,341	-,292	.	,852
Item21	57,708	34,998	,528	.	,830
Item22	58,292	45,607	-,472	.	,877
Item23	57,292	38,216	,505	.	,833
Item24	58,000	40,174	,370	.	,839
Item25	57,875	41,245	-,044	.	,847

Confiabilidad variable 2 Satisfacción de pacientes, se utilizó el coeficiente de Alfa de Cronbach de acuerdo con la siguiente tabla:

### Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
Casos	Válidos	24	100,0
	Excluidos <sup>a</sup>	0	,0
	Total	24	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

### Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	N de elementos
,761	,791	15

Con estos resultados podemos decir que el Procedimiento del SFT es válido, ya que los resultados esperados deben ser igual o mayor a 0.60, y en nuestra confiabilidad obtuvimos un alfa de Cronbach de 0.761, siendo Excelente Confiabilidad.

**Estadísticos total-elemento**

	Media de la escala si se elimina el elemento	Varianza de la escala si se elimina el elemento	Correlación elemento-total corregida	Correlación múltiple al cuadrado	Alfa de Cronbach si se elimina el elemento
Item1	31,542	16,346	,538	.	,737
Item2	31,625	15,636	,845	.	,718
Item3	31,125	20,114	-,420	.	,800
Item4	31,000	17,391	,329	.	,753
Item5	31,000	17,391	,329	.	,753
Item6	31,542	15,998	,637	.	,729
Item7	32,250	16,109	,340	.	,752
Item8	31,708	14,911	,611	.	,722
Item9	32,333	15,971	,287	.	,761
Item10	32,333	15,971	,287	.	,761
Item11	31,083	16,949	,252	.	,759
Item12	31,083	17,123	,344	.	,751
Item13	31,417	15,993	,286	.	,761
Item14	31,792	15,998	,518	.	,735
Item15	31,833	15,014	,704	.	,716

## Anexo 7: Carta de Aprobación de la institución para la recolección de datos



"Decenio de la Igualdad de Oportunidades para Mujeres y Hombres"  
"Año de la Unidad, la Paz y el Desarrollo"

### MEMORANDO N° 107-CIEI- OIyD-GRPS-ESSALUD-2023

**PARA:** Inv. VIVIAM PAOLA RISCO GIL  
Investigador Principal

**DE:** Dra. PATRICIA ROSARIO PIMENTEL ÁLVAREZ  
Presidenta del CIEI

**ASUNTO:** SOLICITUD DE EVALUACIÓN Y APROBACIÓN DE PROTOCOLO DE INVESTIGACIÓN

**REFERENCIA:** **Protocolo de investigación:** "Calidad de atención y satisfacción en pacientes de la farmacia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren".

**FECHA:** Callao, 13 de abril de 2023



Por medio de la presente, me es grato saludarlo cordialmente y a su vez informarle que, el Comité Institucional de Ética en Investigación, en sesión presencial de día jueves 13 de abril de 2023, **APROBÓ POR UNANIMIDAD** el protocolo de investigación denominado:

- **Calidad de atención y satisfacción en pacientes de la farmacia del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren.**

Asimismo, se le recuerda a la investigadora que, una vez culminado su estudio de investigación deberá remitir su Informe final.

Sin otro particular, quedo de usted.

Atentamente,

Dra. PATRICIA PIMENTEL ALVAREZ  
Presidenta del Comité Institucional de Ética  
en Investigación del Hospital Nacional Alberto  
Sabogal Sologuren - RPS  
EsSalud

PRPA/JMGH  
NIT: 684-2023-133

## Anexo 8: Base de datos

DATOS DE VIVIAM (248)-19MAY2023 (5).sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

Visible: 64 de 64 variables

	CA5	ET_TOT	CA6	CA7	CA8	CA9	CA10	F_TOT	CA11	CA12	CA13	CA14	CA15	CR_TOT	CA16
1	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3
2	2	12	2	2	3	2	3	12	3	2	3	2	3	13	3
3	3	13	3	2	3	3	2	13	3	2	3	3	2	13	3
4	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3
5	3	15	3	3	3	2	3	14	3	2	3	3	2	13	3
6	2	13	3	3	3	2	2	13	3	3	2	1	3	12	3
7	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	2
8	3	14	3	3	3	3	3	15	2	2	2	3	2	11	2
9	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	2	14	2
10	1	7	1	1	1	1	1	5	1	1	1	1	1	5	1
11	3	13	2	2	3	3	3	13	3	2	1	2	2	10	2
12	2	11	2	3	3	2	3	13	3	2	2	2	2	11	2
13	3	14	3	3	3	2	3	14	2	3	3	2	2	12	2
14	3	15	3	3	3	3	2	14	3	3	2	3	3	14	2
15	3	14	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	2
16	2	13	3	2	3	3	3	14	3	2	3	3	3	14	2
17	3	15	2	2	3	3	2	12	2	3	2	2	2	11	2
18	3	12	2	2	2	2	3	11	2	2	2	2	2	10	2
19	2	12	3	3	3	2	3	14	2	3	3	3	2	13	2
20	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3
21	3	11	2	2	2	2	3	11	2	3	2	2	3	12	3
22	3	15	3	3	3	3	3	15	3	3	3	3	3	15	3
23	1	8	1	1	1	2	1	6	2	1	1	2	2	8	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo

DATOS DE VIVIAM (248)-19MAY2023 (5).sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Edición Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	GÉNERO	Númerico	1	0	Género	{1, Masculin...	Ninguna	7	Derecha	Nominal	Entrada
2	EDAD	Númerico	16	0	Edad	{1, 18- 24 A...	Ninguna	5	Derecha	Ordinal	Entrada
3	NIVEL_EDU...	Númerico	26	0	Nivel educativo	{1, Primaria}	Ninguna	15	Derecha	Ordinal	Entrada
4	TIPO_DE_E...	Númerico	18	0	Tipo de enferm...	{1, Hiperten...	Ninguna	18	Derecha	Nominal	Entrada
5	CA1	Númerico	12	0	¿La instalaci...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	CA2	Númerico	12	0	¿Los letreros, c...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	CA3	Númerico	12	0	¿La sala de es...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	CA4	Númerico	12	0	¿En qué estad...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	CA5	Númerico	12	0	¿El servicio de f...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	ET_TOT	Númerico	12	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
11	CA6	Númerico	12	0	¿Cómo es la at...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	CA7	Númerico	12	0	¿Cómo conside...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	CA8	Númerico	12	0	¿Cómo conside...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	CA9	Númerico	12	0	¿Cómo conside...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	CA10	Númerico	12	0	¿El personal de...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	F_TOT	Númerico	12	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
17	CA11	Númerico	12	0	¿Cómo conside...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	CA12	Númerico	12	0	¿Cuándo se pr...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	CA13	Númerico	12	0	¿Cómo conside...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	CA14	Númerico	12	0	¿Cómo son res...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	CA15	Númerico	12	0	¿Cómo conside...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	CR_TOT	Númerico	12	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Escala	Entrada
23	CA16	Númerico	12	0	¿Cómo Ud. con...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	CA17	Númerico	12	0	¿Cómo conside...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	CA18	Númerico	12	0	¿Cómo conside...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

Abrir documento de datos

IBM SPSS Statistics Processor está listo

**Anexo 9:** Fotografías del trabajo de investigación

**Figura 7.** Instalación del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren



**Figura 8.** Instalación exterior de la Farmacia Consulta Externa del Hospital Nacional Alberto Sabogal Sologuren



**Figura 9.** Proceso de atención al paciente de la Farmacia Consulta Externa del Hospital Nacional

Alberto Sabogal Sologuren

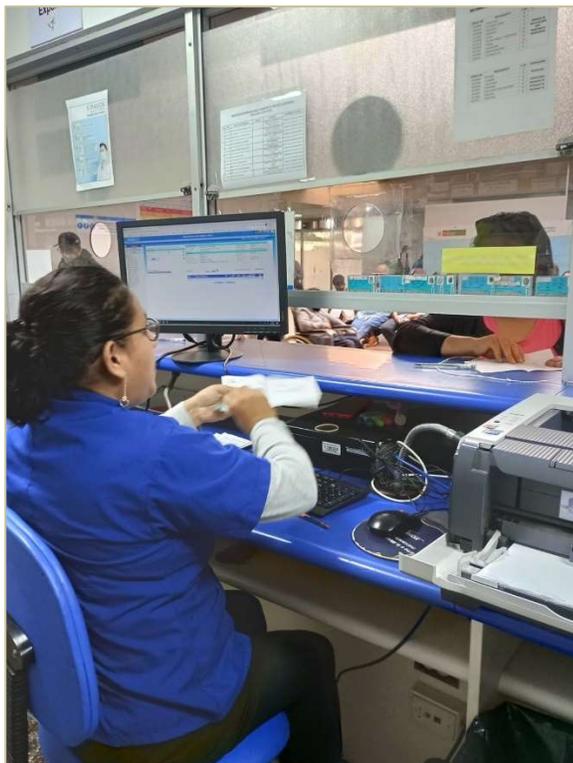




Figura 10. Proceso de recolección de muestras

