



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS
USUARIOS EXTERNOS POSTPANDEMIA EN EL SERVICIO
DE FARMACIA EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL
HIPÓLITO UNANUE 2022**

Para optar el grado académico de:

Maestro de Gestión en Salud

Presentada por:

Janet Ysabel, Colan Pajuelo

Lima - Perú

2022

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GHA-POI-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

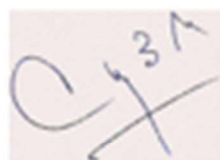
Yo, JANET YSABEL COLAN PAJUELO Egresado(a) de la Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION EN LOS USUARIOS EXTERNOS POSTPANDEMIA EN EL SERVICIO DE FARMACIA EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE 2022" Asesorado por el docente: CESAR ANTONIO BONILLA ASALDE Con DNI 16498481 Con ORCID <https://orcid.org/0000-0002-4470-1939> tiene un índice de similitud de (19) (DIECINUEVE)% con código [oid:14912:304048800](https://orcid.org/0000-0002-4470-1939) 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
 JANET YSABEL COLAN PAJUELO
 DNI: 40618504



.....
 Firma
 CESAR ANTONIO BONILLA ASALDE
 DNI: 16498481

Lima, 15 de enero de 2024

DEDICATORIA

La realización de esta tesis está dedicada a esa persona que decidió compartir su vida conmigo y a mis queridos hijos Juan Carlos y Matías, porque con su apoyo, ayuda, tiempo y paciencia, se han constituido en mi fuerza, mi empuje que me impulsan a seguir adelante. Además, considero que todo ello servirá de guía, para su preparación y consolidación de sus propios objetivos propuestos.

AGRADECIMIENTO

Agradezco en primer lugar a Dios, por concederme la sabiduría, la resiliencia y la perseverancia para poder ver convertidos mis sueños en metas alcanzadas y permitirme avanzar ante las dificultades y lograr así culminar mis objetivos.

ÍNDICE DE CONTENIDO

DECLARACION JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACION.. **¡Error! Marcador no definido.**

DEDICATORIA	IV
AGRADECIMIENTO	V
ÍNDICE DE CONTENIDO	VI
ÍNDICE DE TABLAS	VIII
ÍNDICE DE FIGURAS	IX
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	5
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.3.1. Objetivo General	5
1.3.2. Objetivos específicos.....	6
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Justificación Teórica	6
1.4.2. Justificación Metodológica.....	7
1.4.3. Justificación Práctica	7
1.5. Limitaciones de la investigación.....	7
1.5.1. Temporal	7
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Recursos	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO.....	8
2.1. Antecedentes de la investigación.....	8
2.2. Bases teóricas.....	12
2.2.1. Definición de la variable: Calidad de atención	12
2.2.2. Teorías de la calidad.....	13
2.2.3. Evolución histórica	14
2.2.4. Calidad de atención farmacéutica.....	15
2.2.5. Definición de la variable: satisfacción de los usuarios	19

2.2.6. Teorías de la satisfacción del usuario.....	20
2.2.7. Evolución Histórica de la satisfacción	21
2.2.8. Satisfacción de los usuarios del servicio farmacéutico	21
2.3. Formulación de la hipótesis	25
2.3.1 Hipótesis general.....	25
2.3.2. Hipótesis específicas	26
CAPÍTULO III. METODOLOGÍA	28
3.1. Método de investigación.....	28
3.2. Enfoque investigativo.....	28
3.3. Tipo de investigación.....	28
3.4. Diseño de la investigación.....	28
3.4.1 Corte	28
3.4.2 Nivel o alcance	29
3.5. Población, muestra y muestreo	29
3.5.1 Población.....	29
3.5.2 Muestra	30
3.5.3 Muestreo	31
3.6. Variables y operacionalización.....	32
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	34
3.7.1 Técnica.....	34
3.7.2 Descripción.....	34
3.7.3 Validación	35
3.7.4 Confiabilidad	35
3.8. Procesamiento y análisis de datos	35
3.8.1 Prueba de Normalidad	37
3.9. Aspectos éticos.....	38
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....	39
4.1 Resultados	40
4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados.....	40
4.1.2 Prueba de hipótesis.....	64
4.1.3 Discusión de resultados.....	70
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	72
5.1. Conclusiones.....	72

5.2. Recomendaciones	73
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	74
ANEXOS	77
Anexo 1. Matriz de consistencia	77
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos (cuestionario).....	78
Anexo 3. Validación de los instrumentos de medición a través de juicios de expertos	79
Anexo 4. Aprobación del Comité de Ética.....	91
Anexo 5. Formato de consentimiento informado.....	92

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1 Grupo poblacional y población obtenida según sistema año 2022	31
Tabla 2 Operacionalización de las variables	32
Tabla 3 Tabla pruebas de normalidad.	37
Tabla 4 Frecuencias de la variable Calidad de atención.	40
Tabla 5 Frecuencias de la dimensión Aspectos tangibles.	41
Tabla 6 Frecuencias de la dimensión Fiabilidad.	42
Tabla 7 Frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta.....	43
Tabla 8 Frecuencias de la dimensión Seguridad.....	44
Tabla 9 Frecuencias de la dimensión Empatía.....	45
Tabla 10 Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario.	46
Tabla 11 Frecuencias de la dimensión Humana.	47
Tabla 12 Frecuencias de la dimensión Técnico científico.....	48
Tabla 13 Frecuencias de la dimensión Entorno.	49
Tabla 14 Contingencia de porcentaje entre las variables calidad de atención y satisfacción en los usuarios.....	50
Tabla 15 Contingencia de porcentaje entre los aspectos tangibles y la satisfacción en los usuarios. 52	
Tabla 16 Contingencia de porcentaje entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios.....	54
Tabla 17 Contingencia de porcentaje entre la capacidad de respuesta de respuesta y la satisfacción en los usuarios.....	57
Tabla 18 Contingencia de porcentaje entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios.....	59

Tabla 19	Contingencia de porcentaje entre la empatía y la satisfacción en los usuarios.	61
Tabla 20	Hipótesis entre las variables calidad de atención y satisfacción en los usuarios.....	64
Tabla 21	Hipótesis entre los aspectos tangibles y satisfacción en los usuarios.	65
Tabla 22	Hipótesis entre la fiabilidad y satisfacción en los usuarios.	66
Tabla 23	Hipótesis entre la capacidad de respuesta y satisfacción en los usuarios.	67
Tabla 24	Hipótesis entre la seguridad y satisfacción en los usuarios.	68
Tabla 25	Hipótesis entre la empatía y satisfacción en los usuarios.....	69

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Variable Calidad de atención.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 2	Dimensión Aspectos tangibles.	41
Figura 3	Dimensión Fiabilidad.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 4	Dimensión Capacidad de respuesta.	43
Figura 5	Dimensión Seguridad.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 6	Dimensión. Empatía	45
Figura 7	Variable Satisfacción del usuario.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 8	Dimensión Humana.....	¡Error! Marcador no definido.
Figura 9	Dimensión Técnico científico.	¡Error! Marcador no definido.
Figura 10	Dimensión Entorno.	¡Error! Marcador no definido.

RESUMEN

El propósito de la presente investigación fue conocer la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el hospital Nacional Hipólito Unanue en el año 2022. Es una investigación de enfoque cuantitativo, aplicada y correlacional, la muestra estuvo compuesta por 234 usuarios externos del servicio de farmacia, la cual fue calculada aplicando a fórmula Murray para población finita. Se aplicó un cuestionario tipo Likert a los usuarios externos del servicio de farmacia de emergencia, con esa información se analizaron las hipótesis mediante la prueba de correlación de Spearman. El resultado del objetivo general de la investigación expresó mediante el coeficiente de Rho de Spearman, una correlación positiva alta de 0.940 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, lo cual es menor a 0.05, concluyendo que existe una relación positiva y alta entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del usuario, covid 19.

ABSTRACT

The purpose of this research was to determine the relationship between quality of care and satisfaction among external users of the emergency pharmacy service in a post-pandemic covid 19 scenario at the Hipólito Unanue National Hospital in the year 2022. It is a quantitative, applied and correlational research, the sample was composed of 234 external users of the pharmacy service, which was calculated by applying the Murray formula for finite population. A Likert-type questionnaire was applied to the external users of the emergency pharmacy service; with this information, the hypotheses were analyzed using Spearman's correlation test. The result of the general objective of the research expressed by means of Spearman's Rho coefficient, a high positive correlation of 0.940 at a bilateral significance level of 0.01, which is less than 0.05, concluding that there is a positive and high relationship between quality of care and user satisfaction.

Key words: Quality of care, user satisfaction, covid 19.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

A nivel mundial, existe un crecimiento de la población que solicita un servicio de salud, esto no es solo de la actualidad, sino se ha visto por años, pero por motivos del covid-19, el aumento ha sido mayor, causando una baja en la calidad de atención a los pacientes de los diversos países en el mundo. (1)

La Organización Mundial de la Salud (OMS), señala que la calidad de atención en un centro de salud privado o público, se muestra cuando un paciente recibe todos los servicios de manera óptima y adecuada, ya que cada individuo que se dirige a un establecimiento de salud busca satisfacer sus necesidades. (2)

En Estados Unidos, en el 2015 se perjudico la confianza que tenían los usuarios con la salud pública, por la falta de calidad en la atención a los pacientes, ocasionando una pérdida de seis billones de dólares, lo cual afectó a la economía del país. Cada acción que realice algún colaborador en el sector salud se relaciona de manera directa a la percepción del cliente y el nivel de satisfacción que siente. (3)

En Latinoamérica las muertes por enfermedades que son tratables ascienden a 8 millones, esto es consecuencia de diversos factores que tienen influencia en cómo es atendida una persona y que se resume, en una palabra, calidad. En Brasil, en un estudio realizado por el autor, señala que el 98% esta disconforme con el sistema de salud, por lo que repercute y afecta a las vidas de los pobladores. (3)

En el Perú, se hacen colas largas tanto en los hospitales del MINSA y del sector privado, solo para la obtención de una cita, pero en los últimos años la implementación de la estrategia cero colas, para evitar el contagio del Covid-19, la población en su mayoría se ha quedado sin atención, y las personas que eran atendidas, tenían que pasar por malas experiencias, ya que la mayoría de centros de salud, no tienen buenas infraestructuras, tienen equipos para renovar, o no hay equipos o instrumentos, falta de medicamentos y diversos factores que afectan el servicio que se les puede brindar. (1)

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) realizó un manual para las farmacéuticas donde señala los procedimientos y políticas, para realizar una buena atención al cliente, siendo una recopilación de información para administrar una farmacia de manera eficiente. (4)

Por otro lado, la gestión de calidad de medicamentos debe tener en cuenta la asistencia del equipo y el profesional en farmacia idóneo para que formen parte del proceso como especialista y brinden servicios farmacoterapéuticos aptos. De esta forma, las actividades realizadas de manera tradicional por el personal que trabaja en los distintos hospitales del país tienen como base la gestión de calidad, por ende, tanto nuevos procedimientos como existentes se deben adecuar a este nuevo paradigma (5).

De esta manera, el profesional debe tener como prioridad garantizar el bienestar del paciente mediante el uso correcto de los medicamentos como actividad fundamental abogando por el uso justo, la prescripción correcta y la dispensación económica. También establece que el servicio al cliente debe ser relevante y actualizado con el paciente (6). El profesional en farmacia debe ser una persona preparada para así poder ser parte del

equipo interdisciplinario de atención en la salud y apoyar en la resolución de desafíos de la postpandemia (7).

En el contexto nacional, los servicios privados y públicos de salud amenazan diferentes fases de la experiencia del paciente con el tratamiento y los productos farmacéuticos. Estos problemas están relacionados con la satisfacción de las personas y especialmente con la escasez de productos farmacéuticos, donde muchas veces la entrega de los medicamentos a los especialistas toma demasiado tiempo (8). Asimismo, los hospitales más representativos del Perú muestran una similitud de problemas relacionados con la atención de los usuarios y principalmente la falta de productos farmacéuticos, que a menudo se direccionan a la gestión inapropiada de los sistemas de almacenamiento, compras, y distribución siendo la razón por la cual los sistemas de adquisición se ven afectados por proporcionar o comprar directamente en cantidades más bajas (9).

En el mes de enero 2022, el Minsa anunció que tomaría medidas con respecto a las medicinas relacionadas al COVID-19 pues hay una insuficiente capacidad del sistema de salud público para poder ofrecerle a los usuarios de manera efectiva y oportuna las medicinas que necesitan, el repunte de la enfermedad eleva también la demanda de dichos medicamentos para tratamiento de síntomas provocados por esta enfermedad. Por ende, los canales de distribución como son las boticas, farmacias experimentan demoras para poder reponer su stock.

En el contexto local la farmacia emergencia de Hospital Nacional Hipólito Unanue, presenta una serie de necesidades tanto en infraestructura como en recursos humanos, asimismo existen problemas en las áreas de logística, gestión, abastecimiento

y humanización en el servicio, lo que repercute en el servicio de atención que se le brinda a la comunidad generando insatisfacción y quejas por parte de la población (10).

De igual manera, es importante conocer que en lo que respecta a Farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue, ubicado en Lima, se presentan situaciones de problema debido a las deficiencias que existen, por tal motivo, muchos usuarios deben esperar y, por ende, esto les ocasiona disconformidad, mal humor, genera quejas, entre otros problemas. Entre los problemas más frecuentes se observa el exceso de tiempo en la espera de entrega de medicamentos y en la demora de atención, muchas veces esperan y cuando es su turno se les comunica que no hay el medicamento en stock pues después de pandemia el desabastecimiento de medicamentos fue muy alto debido a la alta demanda de ellos.

Por todo lo anteriormente mencionado, la presente investigación busca establecer la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención del servicio farmacia emergencia en un escenario post covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Hipólito Unanue 2022?

1.2.2. Problemas específicos

¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en escenario post pandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022?

¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022?

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022?

¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022?

¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

1.3.2. Objetivos específicos

Identificar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción en los usuarios del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Justificación Teórica

Se justifica teóricamente debido a que se basa en la Teoría de la Calidad Total que se centra en el mejoramiento continuo, medición de la calidad, el cambio de cultura organizacional y el liderazgo (11). Esta contribuye a la

aplicación de conocimiento en materia de la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios externos.

1.4.2. Justificación Metodológica

Se justifica metodológicamente porque al realizar esta investigación se aplicó el método científico, además como instrumento de recolección se elaborarán cuestionarios confiables y validados para calificar la atención y apreciación, los cuales servirán de referencia y apoyo para sucesivos estudios.

1.4.3. Justificación Práctica

En relación con la justificación práctica, a partir del diagnóstico que se realice se lograra recomendaciones que beneficiaran a perfeccionar la atención y la satisfacción de los usuarios externos. Los resultados que se obtengan serán accesibles para todos los individuos que se relacionen con esta rama, como el personal de salud, para que estos puedan brindar una mejor atención de calidad y así lograr la satisfacción en los usuarios.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio será realizado durante el mes de junio del año 2022.

1.5.2. Espacial

La presente investigación se realizó en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

1.5.3. Recursos

Los recursos fueron los usuarios externos que acuden a farmacia de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue.

CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Antecedentes internacionales

En Ecuador, Naspiran (12) efectuó un estudio que tuvo como finalidad “saber la calidad del servicio salud y cómo lo perciben los usuarios durante la covid-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador”. Estudio cuantitativo, de tipo básica, de diseño correlacional y descriptivo; para la recolección de datos, se aplicaron encuestas, uno por cada variable por medio de dos cuestionarios. Con los datos obtenidos, se pudo concluir que hay una correlación positiva moderada con un valor de 0.465, entre la relación satisfacción del cliente y calidad del servicio de salud y una asociación significativa bilateral($p=0,000$), por ende, se rechazó la hipótesis nula y se tomó la general.

En España, Del Estal et al. (13) en su trabajo, su finalidad fue “establecer la importancia del compromiso organizativo de los profesionales sanitarios de atención primaria para la satisfacción de los pacientes”. Fue una investigación observacional con enfoque cuantitativo, de tipo transversal, retrospectivo, y no controlado. Se aplicó un cuestionario en 40 centros de atención primaria a 617 profesionales sanitarios. Por otro lado, para evaluar la satisfacción de los usuarios se aplicó una encuesta de manera telefónica, además de entrevistas semiestructuradas. Teniendo como conclusiones que el compromiso organizacional del equipo de salud tiene influencia positiva en la satisfacción de los usuarios de los centros de salud, por esto, la gestión sanitaria debería hacer uso de prácticas dirigidas para fortalecer esta actitud.

En Ecuador, Rodríguez (14) realizó una investigación con el fin de “determinar la calidad de atención y la satisfacción de usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala para mejorar su calidad”. Se hizo uso del método deductivo descriptivo, el instrumento fue basado en el modelo SERVQUAL, elaborando una encuesta de 22 preguntas, el cual fue aplicado a los pacientes que asistieron a la farmacia del Hospital Teófilo Dávila. Los resultados que se obtuvieron mostraron que la más valorada fue la seguridad, es decir, los usuarios quieren que el servicio les provea seguridad y sea brindado de manera educada, por ello, la estrategia a aplicar será con el fin de fortalecer los procesos, elaborando una visión acerca de la responsabilidad que deben tener sobre los usuarios.

En Ecuador, Espinoza (15) desarrolló un estudio con el propósito de “determinar un sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica basándose en los principios de las buenas prácticas de farmacia, y establecer el grado de satisfacción del usuario interno y externo del área de Farmacia, identificando los disgustos en la calidad de atención farmacéutica en el Hospital General Verdi Cevallos Balda”. Se aplicó una encuesta autoadministrada, a una muestra conformada por 178 pacientes y 46 trabajadores de la salud. Los resultados obtenidos manifestaron que un 33.30% de los usuarios estuvieron satisfechos. Concluyendo que la satisfacción del usuario interno y el personal de farmacia fue media mientras que el de la persona externa fue baja, obteniendo una propuesta de sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica.

En Ecuador, Vásquez et al. (16) ejecutaron un estudio para “evaluar la calidad del servicio y la satisfacción en clientes de las farmacias de sector suroeste de la ciudad de Guayaquil”. Para esto, el estudio usó el método hipotético – deductivo, con un enfoque

cuantitativo, se propuso aplicar el modelo SERVQUAL, el cual consta de analizar 5 dimensiones basadas en la relación empresa – cliente, el recojo de datos fue mediante una encuesta dirigida a una muestra de 384 personas. Se llegó a la conclusión que, respecto al servicio recibido de acuerdo con su percepción, la impresión de los clientes acerca del servicio del cliente brindadas por las empresas farmacéuticas del suroeste de la ciudad de Guayaquil es satisfactorio en un 88%.

Antecedentes nacionales

Pacheco (17) en su investigación tuvo como finalidad “establecer la calidad de atención de las trabajadoras de salud y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en pandemia covid-19”. Este estudio tuvo un enfoque cuantitativo, del tipo correlacional, descriptivo inductivo y no experimental. Además, la muestra se vio conformada por 177 usuarios atendidos, a los cuales se les realizó un cuestionario, con el fin de medir la calidad de atención de las trabajadoras de salud y satisfacción del usuario. Los resultados mostraron que la atención brindada es de nivel regular con un 91,45%, según las distintas dimensiones, de igual manera fue con la satisfacción del usuario. Concluyendo que en el Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro la calidad de la atención y satisfacción del usuario es regular.

Agreda (18) realizó una investigación con la finalidad de “establecer cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios del servicio Emergencia diferenciada covid-19 del departamento de cirugía del Hospital Hipólito Unanue”. El estudio fue con un enfoque básico de tipo no experimental y de corte transversal y un nivel descriptivo y explicativo, aplicando el método hipotético–deductivo. La muestra

fueron 150 pacientes del servicio emergencia diferenciada covid-19 a lo que se les aplicó un cuestionario. Los datos arrojaron que la mala calidad (44%) fue la que predominó, respecto a satisfacción general los pacientes manifestaron insatisfacción en un 76%. Llegando a la conclusión que la satisfacción de los usuarios se ve influido por la calidad de atención, con un grado de dependencia de 36%.

Carbajal (19) realizó un estudio con el propósito de “demostrar cómo se relacionan la calidad de atención y satisfacción en los usuarios del servicio covid”. Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, de tipo correlacional simple, no experimental. La muestra estuvo formada por 84 usuarios, se usó el cuestionario de calidad de atención y de satisfacción. Los resultados muestran una correlación significativa entre las variables. Finalmente, la conclusión fue que hay una correlación significativa de $p=0,000 < 0,05$ entre las variables en un Hospital de Lima, 2020; recomendado la implementación de equipos modernizados, de igual manera, la capacitación del personal de salud para su correcto uso, lo cual sirve para el bienestar del usuario.

Mestanza (20) realizó un estudio para “analizar cómo se relaciona la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la satisfacción del usuario en tiempos covid-19”. Para lo cual, se hizo un estudio correlacional con corte transversal. Para la muestra se tomó 134 personas, quienes realizaron los cuestionarios PECASSUS (MINPS-Colombia) y SERVQUAL (MINSAL, 2011). Los resultados mostraron que, en la pandemia, la calidad brindada fue regular con un 50,7%; el usuario estuvo poco satisfecho a nivel general mostrando un 59,7%. Concluyendo que, hay una relación

significativa entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio a nivel general (SpR-0,664; $p < 0,001$), en el Hospital de Virú.

Gerónimo (21) realizó un estudio con la finalidad de “determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en GhemoLab”. Fue un estudio cuantitativo con un diseño no empírico, un patrón de correlación, descripción cruzada. El instrumento aplicado fue un cuestionario. Como resultado, se tuvo que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en GhemoLab Huancayo, 2021 ($\rho = 0.634$ y $p = 0.000$), también se halló que los parámetros de calidad de atención como capacidad de respuesta, confiabilidad, empatía se asociaron significativamente con la variable satisfacción. Concluyendo que, en cuanto a la calidad del servicio, el 96% es muy buena, mientras que la satisfacción de los usuarios muestra que un resultado de 66%.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Definición de la variable: Calidad de atención

Respecto a la calidad de atención es un término intangible, que está delimitado por una serie de sucesos que son los que crean un impacto en el usuario, dependiendo de la experiencia que el individuo pasa se concreta en una calificación mala o buena. Por otro lado, los elementos tangibles son necesarios, al igual que la verificación y/o control in situ del servicio ofrecido, la entidad debe interpretar que busca el consumidor, así como el nivel de satisfacción que tiene respecto al servicio ofrecido, asimismo, no solo se debe lograr satisfacer las necesidades que actualmente el usuario tiene sino también busca la fidelización, confianza y ánimos para una futura compra del bien o servicio (22).

La calidad del servicio está referida a la capacidad de los proveedores de servicios para lograr la satisfacción del consumidor de manera efectiva, mediante la cual se busca la mejora del desempeño comercial (23), a su vez es determinada como la diferencia entre las expectativas y percepciones del cliente. Según este último; si el desempeño cumple con las expectativas, la calidad es satisfactoria. (24).

2.2.2. Teorías de la calidad

Sobre la calidad, Chacón et al. (11) nos menciona que se conocen 3 teorías:

- La teoría de la calidad total creada por el autor Edwards Deming, la cual tiene como principales conceptos: filosofía de administración para la calidad, la mejora continua para ser competitivos, el control procesos de manera estadística, (planificar: establecer objetivos, desarrollar: implementar procesos, controlar: verificar el desempeño de los objetivos, actuar: tomar acciones)
- La teoría denominada la Trilogía de Juran, la cual propone manejar un eficiente control de la calidad y mejorarla, reconoce también que los líderes requieren capacitación y entrenamiento. Además, tiene como principales objetivos: desarrollar procesos productivos de planeamiento, control y mejora para sociabilizar a sus colaboradores, determinar las propiedades de los procesos y servicios, explicar la necesidad, cumplir expectativas, actuar sobre las diferencias, realizar proyectos para solucionar problemas y crear metas para mejorarla de manera continua.
- La teoría de la calidad total de los japoneses elaborada por Kaizen, propone su estrategia buscando mejoras significativas y diarias, a un nivel macro orientado

a todo el equipo multidisciplinario, de esta manera alcanzar objetivos y estándares de nivel de atención .

2.2.3. Evolución histórica

El concepto “calidad” apareció hace bastantes años, su definición se ha ido modificando eventualmente. Este término ha sido utilizado desde tiempos muy antiguos, los registros indican que los primeros en utilizarlos fueron los de Egipto en su procedimiento de gestión de calidad, al supervisar la construcción de las pirámides. Posterior a esto, en la edad media, los artesanos, en el momento de la producción de productos para consumir, constataban que los bienes contarán con una calidad adecuada. Otro evento que marcó el control de calidad en las empresas fue la revolución industrial. Luego, en la II guerra mundial, se dio la colaboración de los doctores Deming y Juran en Japón, quienes reconstruyeron su sistema, instituyendo el pensamiento de gestión de la calidad, de esta manera, en los 70s, objetos japoneses evidenciaron niveles de calidad muy altos a precios accesibles, al compararlos con los bienes elaborados en Occidente, ocasionando que las empresas americanas entraran en crisis (25).

2.2.3.1. Los conceptos modernos de calidad y sus principales autores y precursores

En primer lugar, se destaca a Feigenbaum Juran Ishikawa, el cual definió el concepto de calidad desde un enfoque de aptitud para el uso. Es decir, la calidad significa que las necesidades de los usuarios se traducen en las

especificaciones; esta se mide al lograr la aptitud anhelada por el cliente, hace énfasis tanto en la conformidad como en la calidad de diseño (26).

En segundo lugar, Parasuraman Berry Zeitham elaboró una definición de la calidad desde una perspectiva de la satisfacción de las expectativas del usuario y consideró a la calidad como medio para superar o alcanzar lo que los clientes esperan. Énfasis en la calidad de servicio (27).

Finalmente, Evans realizó una definición de calidad intentando englobar todo su profundo significado. Es así, que la calidad consiste en generar un valor hacia los grupos de interés. Énfasis en el sistema de valor y la calidad de toda la cadena (28).

2.2.4. Calidad de atención farmacéutica

2.2.4.1. Concepto de calidad de atención farmacéutica

Referente a la calidad de atención en el ámbito hospitalario, es el derecho del que gozan los pacientes, por el cual deben percibir un cuidado que cumpla con satisfacer sus necesidades y expectativas. Esto significa que, con el responsabilidad y compromiso de todos los profesionales, teniendo en cuenta la atención de calidad brindada por un personal totalmente calificado y una experiencia y aceptación avanzadas, las condiciones sanitarias complejas pueden tratarse de manera eficiente y eficaz. La “calidad de atención” es percibida como la interacción del profesional en salud con el usuario o paciente, esta relación muchas veces incluye una comunicación que tiene de base el respeto, la

hospitalidad en el trato, la empatía, la confianza del profesional de la salud y la sensibilidad, depende de los factores de tacto en el trato de los usuarios (29).

La calidad del servicio es un aspecto principal en la parte sanitaria, causando que este ofrezca la mejor calidad. Por lo tanto, la gestión y medición de la calidad del servicio es vital para los centros sanitarios (30).

2.2.4.2. Características de la calidad de atención farmacéutica

La Federación Farmacéutica Internacional y la Organización Panamericana de la Salud refieren a la calidad de los servicios farmacéuticos a un nivel excelente profesional con impactos significativos en el uso eficaz de los recursos, la minimización del riesgo del paciente, un alto bienestar y satisfacción del mismo. Este nuevo concepto de calidad conduce a la provisión o siembra del potencial humano a través de la búsqueda continua del bienestar social y el desarrollo de los recursos humanos (31).

La atención eficaz del paciente requiere cierto compromiso con los profesionales en salud, el entorno laboral y la comunidad. Esto fortalece la relación entre los usuarios individuales y el entorno, permitiéndoles comprender la situación y en base a ello buscar planes de mejora. Ello facilita la creación de un manual de atención basado en los registros epidemiológicos locales y el conocimiento de la calidad de atención adecuada (32).

2.2.4.3. Modelos de la calidad de atención farmacéutica

Existen diversos modelos de calidad aplicados a diferentes rubros, entre ellos el sector salud, específicamente la industria farmacéutica y la calidad de atención proveniente de ella (26).

- El modelo EFQM (European Foundation for Quality Mngement) consiste en que la satisfacción tanto de los clientes como de los empleados se debe conseguir mediante un liderazgo que pueda impulsar la política y estrategia de la organización por medio de una perfecta gestión de los procesos más importantes de la organización y una adecuada utilización de recursos consiguiendo resultados excelentes.
- Aplicación universal de las normas ISO y su evolución, este modelo consiste en satisfacer las expectativas del usuario, pudiendo así menguar las disconformidades de producción de productos, bienes, servicios y automatizar el proceso.

2.2.4.4. Dimensiones de la calidad de atención farmacéutica

- Aspectos tangibles

Se refiere a los bienes materiales que posee el centro que presta servicio, es decir a la apariencia física que el usuario al momento de ingresar a la organización percibe y que está relacionado al servicio que se brinda como las instalaciones, pasillo y señalización; asimismo, otro factor que influye es el aspecto del profesional de la salud, ya que influye en la confianza sienta el usuario (24).

- Capacidad de respuesta:

La capacidad de solucionar problemas que se presentan en el tiempo que dura la atención, antes y después de esta, se entiende como la voluntad y disposición del profesional en salud para asistir a los pacientes brindándoles un servicio oportuno (30).

- Fiabilidad

Es la destreza del equipo de salud para brindar la asistencia que se espera, precisa y honesta con base en la integridad. Un servicio que busca encontrar el método o la solución adecuada al problema de salud de un paciente (29).

- Empatía:

Disposición que muestra la persona de colocarse en los zapatos del otro y de esta manera poder comprender y atender sus exigencias de manera apropiada, por lo que se deben considerar todas las actitudes del profesional de la salud y así este pueda proporcionar un buen servicio personalizado mostrándole a los clientes diversas opciones de acuerdo con sus necesidades (18).

- Seguridad:

Es hacer una evaluación sobre la confianza que ejerce la actitud del equipo de salud al brindar una correcta atención hacia el usuario, por lo que el profesional debe estar capacitado para hacer la aclaración de cualquier duda mostrando amabilidad y cortesía y así poder transmitir confianza y el cliente pueda gozar del servicio (18).

2.2.4.5. Instrumentos para medir y evaluar la calidad de atención

El principal instrumento de medición y evaluación de la calidad de atención es la escala Servqual, la cual es una constante en la gran mayoría de artículos científicos. El modelo Servqual, establecido por Zeithaml, Berry y Parasuraman a finales de los 80s, en un principio se usaba como evaluación de percepciones en los usuarios sobre la calidad del servicio en las empresas de comercio. Sin embargo, a través del tiempo, ha obtenido validación en distintos países para hacer una evaluación de la calidad en los servicios de salud.

En la presente investigación se consideró tomar como modelo las dimensiones del Teoría Servqual para medir y evaluar la calidad, esta escala consta de cinco dimensiones, la cuales comparten los diferentes centros que brindan servicios en sanidad, según los autores estas dimensiones son: empatía, capacidad de respuesta, fiabilidad, elementos tangibles y seguridad. La medición de las dimensiones se distribuye en 12 ítems de expectativas y percepción de los pacientes. El tipo de escala de respuesta se dio en Likert (19).

2.2.5. Definición de la variable: satisfacción de los usuarios

La satisfacción que tienen los usuarios respecto algún servicio que se les brinda permite medir que tan buena ha sido la calidad de atención que se les ha ofrecido, por lo que, el cliente viene a ser el eje principal de la organización, puesto que, de él depende los ingresos y las utilidades que se obtiene al finalizar un periodo, independientemente del sector que pertenezca la empresa, privado o estatal (9).

La satisfacción del usuario es primordial, por ende, en las empresas farmacéuticas deben contar con un gran stock de medicamentos, buena gestión y precios, trato amable y ambiente adecuado, es así que la calidad brindada por los hospitales debe ser evaluada, puesto que hay una serie de factores, como los mencionados anteriormente que van a incidir la pronta recuperación y satisfacción del cliente (14).

2.2.6. Teorías de la satisfacción del usuario

Existen diversas teorías que tratan y analizan la satisfacción de los usuarios, en este caso, las teorías presentadas están enfocadas en el sector salud (30).

- Teoría de Leininger para el autor la antropología y la enfermería surgieron juntas y de manera correlacionada. La definición de satisfacción de las personas por un servicio recibido es como una cultura con las formas de otros grupos sociales, pero analiza diferentes culturas del mundo, en el cuidado, la expresión y el conocimiento que ellos tienen en salud y enfermedad, y por lo tanto los cimientos del conocimiento científico y humanista, lo que permite atención médica y/ o práctica universal (30).
- Teoría de Marriner: a diferencia de otras teorías, como Leinger, en su opinión, dijo que la teoría de la satisfacción de los pacientes debería tener el trabajo de todos, familiares y otros grupos, con los valores y sus creencias que se basan en sus vidas culturales y estilos (30).

2.2.7. Evolución Histórica de la satisfacción

2.2.7.1. Conceptos modernos de satisfacción por sus principales autores y precursores

Estos son los principales autores que propusieron ideas y metodologías para el análisis de la satisfacción del usuario:

- Gento y Vivas: crearon esta herramienta para tomar medidas sobre la satisfacción de los usuarios con su desempeño y experiencia (27).
- Sanguez e Ilzarbe: El interés por la satisfacción se centró inicialmente en los productos y luego se extendió a los servicios en una serie de industrias, incluido el ámbito de la salud. Como tal, se ha transformado en un elemento estratégico de competitividad (27).
- Fernández: La satisfacción implica la forma en que la compañía cumple con los requisitos dados por los clientes y todas las relaciones con ellos, ya que contribuye a la imagen de la empresa en sus mentes (27).

2.2.8. Satisfacción de los usuarios del servicio farmacéutico

2.2.8.1. Concepto de satisfacción de los usuarios del servicio farmacéutico

La satisfacción del usuario del servicio farmacéutico en hospitales es una medida interna de expectativas y percepciones, se considera una medida del desempeño del sistema de salud en el Perú. Esto se aplica a los valores definidos por la toma de decisiones, el conocimiento, y la gestión de personas; en el segundo grupo, se enfatiza el valor del “amor para conectar con la gente” donde el énfasis está en la interacción. Esta debe existir entre el profesional de la salud y el paciente como la clave para optimizar los resultados, así como

gestionar un equipo que aborde la mejora del servicio ante esperas innecesarias, proporcionando datos precisos y una interpretación adecuada de la toma de decisiones (33).

2.2.8.2. Características de satisfacción de los usuarios del servicio farmacéutico

Los usuarios del área de farmacia se hallan satisfechos con el servicio prestado cuando este muestra las siguientes características:

- Empatía: Empatía es ponerse en el lugar del otro. Esta cualidad le permite comprender de manera más profunda las necesidades de sus clientes y le brinda el impulso que necesita para brindarle la mejor experiencia posible.
- Capacidad para responder en el servicio: una de las fases más apreciadas por los usuarios es la capacidad de respuesta. Hasta el día de hoy, existen varias herramientas que ayudan a los usuarios en tiempo real, una de las cuales es la automatización.
- Anticiparse a los problemas y convertirlos en oportunidades: la última característica de un buen servicio al cliente es la capacidad de anticipar problemas potenciales. Si su equipo está capacitado para hacer frente a contingencias y tiene un buen conocimiento de los procesos y productos de su empresa, es más fácil encontrar y anticipar problemas repetidos.

2.2.8.3. Modelos de satisfacción de los usuarios del servicio farmacéutico

Para identificar los aspectos logísticos de ventas o atención a optimizar y así generar experiencias agradables evitando la insatisfacción del usuario se debe hacer uso de un cuestionario y saber así la respuesta del cliente con respecto a la satisfacción (31).

- Modelo de encuesta de satisfacción del cliente CSAT: tiene como objetivo recopilar respuestas sobre el nivel de satisfacción del cliente con un servicio o empresa en general (26).
- Modelo de encuesta de satisfacción del cliente NPS (Net Promoter Score): es una herramienta la cual está diseñada para hacer la medición de la fidelidad del cliente hacia la empresa (26).

2.2.8.4. Dimensiones de satisfacción de los usuarios del servicio farmacéutico

- Dimensión humana de la calidad: Para lograr la humanización en la organización, se debe reestructurar las políticas al momento de brindar el servicio de farmacia, donde se debe dar a conocer la información oportuna y veraz al usuario, mostrando interés por las necesidades e inquietudes que este desea transmitir, donde se muestra empatía, cordialidad y calidad en la atención, asimismo debe ser administrado la normativa dada por la sociedad, los principios éticos de la medicina, puesto que cada profesional de la salud tiene el deber de cumplirlas (15).
- Dimensión técnica-científica: son los cuidados o acciones que se brindan a los pacientes y es el principal problema debido a los reclamos que se hacen a

diarios por parte de estos, esta dimensión hace referencia a las acciones que se realizan las cuales deben ser de la manera correcta, en la que se requiere de factores que influyen en su desenvolvimiento como es la habilidad, tiempo, conocimiento, recursos y competencias, para la toma de decisiones en el personal de salud y la capacidad e interés para ponerlo en práctica diariamente (14).

Esta dimensión está caracterizada por la eficacia, tiene como meta lograr los objetivos en la prestación del servicio; la efectividad, cambios posibles que genera la condición de la población, se pone en práctica además las normas administrativas y técnicas; seguridad, se presentan en estructura y proceso los servicios de salud para obtener beneficios y reducir los riesgos; continuidad, porque brinda atención sin ninguna interrupción; finalmente la integridad, el cliente recibe de manera oportuna la atención y su acompañante tiene la capacidad de expresar su interés (13).

- Dimensión del entorno: Es necesario tener comodidad, privacidad, limpieza, orden, y la confianza que tiene el cliente en el servicio de farmacia (14).

2.2.8.5. Instrumentos para medir y evaluar la satisfacción de los usuarios

A continuación, analizamos algunas de las opciones para calcular de la satisfacción del cliente y las métricas que necesita para lograr un cambio inmediato y positivo.

- Customer Effort Score (CES) o Customer Effort Scale: Considerada una de las mejores métricas para medir la experiencia del cliente. CES tiene como

objetivo reducir el esfuerzo del cliente en cuestiones relacionadas con productos/servicios (26).

- Medición mediante enfoques objetivos y subjetivos: Se dice que existen dos formas de medir la lealtad y satisfacción del cliente: la medición objetiva y la medición subjetiva (27).

a) Medición objetiva: utilizando datos objetivos y medidas de comportamiento y lealtad del consumidor relacionadas con mejoras comerciales. Los datos comúnmente medidos incluyen, pero no se limitan a: tiempo pasado en el sitio, tasa de rebote, tiempo de vida del cliente.

b) Medición subjetiva: utiliza datos sobre el comportamiento de los clientes y su relación con la empresa. Se utilizan herramientas como encuestas en línea o entrevistas telefónicas para comprender mejor las opiniones individuales de los consumidores.

2.3. Formulación de la hipótesis

2.3.1 Hipótesis general

H₁. Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

H₀. No existe relación entre la calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

2.3.2. Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

H_i. Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

H₀. No existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Hipótesis específica 2

H_i. Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

H_i. No existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Hipótesis específica 3

H_i. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

H₀. No existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Hipólito Unanue 2022.

Hipótesis específica 4

H_i. Existe relación entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid-19 en el Hospital Hipólito Unanue 2022.

H₀. No existe relación entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Hipótesis específica 5

H_i. Existe relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

H₀. No existe relación entre la empatía y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario postpandemia covid-19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

CAPÍTULO III. METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El método utilizado es el deductivo, ya que permite diagnosticar la particularidad de una realidad, que se estudia por derivación o resultado de los atributos o enunciados contenidos en proposiciones científicas de carácter general formuladas con anterioridad. Mediante la deducción se derivan las consecuencias particulares o individuales de las inferencias o desenlace general aceptado, ya que se utilizará las pruebas estadísticas para verificar si la hipótesis es correcta o no (34).

3.2. Enfoque investigativo

La presente investigación es de enfoque cuantitativo. Se utilizó el acopio de datos para comprobar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, para formar patrones de conductas y probar teorías (34).

3.3. Tipo de investigación

Según su finalidad fue una investigación aplicada, ya que causa reciente información y actuales campos de estudio sin un fin práctico (34).

3.4. Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental, ya que no se realiza ninguna manipulación o modificación a alguna variable, y es de corte transversal, porque se medirá en un tiempo determinado, y una sola vez (34).

3.4.1 Corte

El corte es transversal, porque solo se usará la información de un momento en el tiempo, no en un periodo (34).

3.4.2 Nivel o alcance

Es de nivel correlacional, debido a que determina si hay una relación entre la calidad de la atención del personal de salud y la satisfacción del usuario atendido (34).

3.5.Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población

Al establecer la población se considerará como referencia las atenciones realizadas durante dos días del mes de abril del año 2022. Constituida por 597 atenciones a usuarios externos de los diversos servicios del Hospital Nacional Hipólito Unanue en un escenario postpandemia covid-19.

Criterios de inclusión

- Usuarios externos del servicio farmacia emergencia que hayan aceptado participar en la encuesta y firmaron el consentimiento informado.
- Usuarios de ambos sexos.
- Usuarios mayores de edad.
- Usuario que hayan ido más de 2 veces.

Criterios de exclusión

- Usuarios menores de edad.
- Usuarios internos o pacientes que reciben medicamentos en el hospital.
- Usuarios que tienen déficit neurológicos o problemas de salud mental.

3.5.2 Muestra

Para calcular la muestra se utilizará un valor de confiabilidad con un 95% y valor de 5% para el margen de error, generando una muestra dada por 234 usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue.

La fórmula de Murray, también conocida como tamaño de la muestra para variables cuantitativas y población finita, fue desarrollada por Spiegel y Stephens en 2009 y es la forma en que se determinó el tamaño de la muestra para esta investigación.:

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

Donde

p = probabilidad de éxito

N = tamaño de población

n = tamaño de muestra

e = error estándar (0.05)

q = probabilidad de fracaso (valor igual a 1-p)

Z = para el intervalo de confianza 95%. "z" toma un valor igual a 1.96

3.5.3 Muestreo

El muestreo será probabilístico de tipo estratificado, caracterizado por dividir a la población en diferentes segmentos o estratos, puesto que presentan cierta variabilidad o distribución conocida a las variables sometidas a estudio, lo cual es necesario para extraer la muestra. La estratificación aumenta la precisión de la muestra e implica el uso deliberado de diferentes tamaños de muestra para cada estrato, a fin de lograr reducir la varianza de cada unidad de la media muestral. Para esta investigación se considera las distintas especialidades médicas, las cuales son atendidas por el servicio de farmacia de emergencia. (34).

Tabla 1 Grupo poblacional y población obtenida según sistema año 2022

Grupo Poblacional	Población
Consultores externos	1678
Hospitalización	1596
Emergencia	597
Sala de Operaciones	417
Diagnostico por imágenes	328
Oncología	216
Total	4832

Fuente: SIFA SISMED - HNHU

3.6. Variables y operacionalización

Tabla 2 Operacionalización de las variables

Variab les	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Calidad de atención	La calidad de atención es un término intangible, que está delimitado por una serie de sucesos que son los que crean un impacto en el usuario, dependiendo de la experiencia que el individuo pasa se resume en una calificación de buena a mala. Por otro lado, el control y verificación in situ del servicio ofrecido son necesarios, al igual que los elementos tangibles, la entidad debe interpretar que busca el consumidor, así como el nivel de satisfacción que tiene respecto al servicio ofrecido, asimismo, no solo se debe lograr satisfacer las necesidades que actualmente el usuario tiene sino también busca la confianza para la futura compra del servicio o bien (12)	Aspectos tangibles Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Bienes materiales Higiene Organización Consideración de turnos. Entendimiento de la atención. Tiempo de atención Tiempo de espera Resolución de problemas Confianza Respeto Trato durante la atención Interés mostrado Disposición	Ordinal	Muy Satisfecho, Satisfecho, Medianamente satisfecho, Insatisfecho, Muy insatisfecho.

Satisfacción del cliente	La satisfacción que tienen los usuarios respecto algún servicio que se les brinda permite medir que tan buena ha sido la calidad de atención que se les ha ofrecido, por lo que, el cliente viene a ser el eje principal de la organización, si estas no cumplen con lo exigido, no existirá satisfacción al usuario, lo cual conlleva a la afectación de la empresa (4)	Humana	Reestructurar las políticas Información oportuna y veraz Interés por las necesidades e inquietudes Empatía Cordialidad Calidad en la atención	Ordinal	Muy Satisfecho, Satisfecho, Medianamente satisfecho, Insatisfecho, Muy insatisfecho.
		Técnica-científica	Conocimiento Habilidad Tiempo Recursos Efectividad Continuidad Seguridad Integridad Limpieza Orden		
		Entorno	Comodidad Privacidad Confianza		

Nota. Elaboración propia

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica

Técnicas: El método utilizado fue la encuesta, la cual consiste en un conjunto de preguntas respecto a las variables a medir.

Instrumento: Cuestionarios, se recopiló información de forma virtual a través del formulario, el cual se aplicó a los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

3.7.2 Descripción

Se ha considerado dos instrumentos para el presente trabajo de investigación: La primera variable, calidad de atención se midió con un cuestionario conformado por 12 ítems (dimensión aspectos tangibles 3 ítems ; dimensión fiabilidad 2 ítems ; dimensión capacidad de respuesta 3 ítems ; dimensión seguridad 1 ítem y dimensión empatía 3 ítems) con una escala tipo Likert , con puntuaciones (rango cuantitativo) del 1 al 5 cada una, La segunda variable satisfacción del usuario estuvo conformado por 11 ítems (dimensión humana 5 ítems ; dimensión técnico científico 3 ítems ; dimensión entorno 3 ítems) con escala tipo Likert, con la misma puntuación.

3.7.3 Validación

Validez: Para ejecutar esta investigación los cuestionarios fueron validados por profesionales con experiencia, utilizaron la matriz de operacionalización de las variables.

3.7.4 Confiabilidad

Confiabilidad: Se realizó la confiabilidad mediante el análisis de los resultados estadísticos del coeficiente de alfa de Cronbach.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

En el contexto actual, el covid-19 generará una situación problemática en la calidad de la atención, que repercutirá en la satisfacción de los usuarios externos del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el año 2022; luego de identificar las variables de estudio, se realizará una búsqueda de investigaciones similares que tengan cinco años de antigüedad, así como su marco teórico, y con toda la información recopilada se formulará el problema general, el problema específico y la solución especulativa.

Para la aplicación de los instrumentos de recolección de datos, se utilizaron formularios de Google para la creación de los mismos, y se coordinó la aplicación de los cuestionarios con la persona al mando del servicio de farmacia de emergencia. En cuanto al usuario externo, se entrevistó a quienes cumplían con los criterios de inclusión, se les explicó el propósito del estudio y se obtuvo el consentimiento para el uso de sus datos;

el promedio de entrevistados por día fue de 35; y antes de que abandonaran el hospital, se aplicaron los cuestionarios de "Calidad de Atención" y "Satisfacción del Usuario".

Los cuestionarios fueron elaborados por el autor de la presente investigación y pasaron por la validez de expertos para su futura aplicación, se basó en el modelo de SERVQUAL, la cual permite tener información a detalle sobre lo que opina el cliente frente al servicio que se le brinda, este modelo se divide en cinco dimensiones que son la base para conocer el pensamiento del cliente.

Una vez recopilada la información de las variables, se elaborará una data en el MS Excel®, posteriormente se transferirá estos datos de una forma ordenada en el software SPSS® Static versión 25 para brindar los resultados descriptivo, las tablas cruzadas y la prueba de Normalidad Kolmogorov-Smirnov, el cual se usa cuando la cantidad de datos a estudiar es mayor a 50, en base al resultado, se determina cuál prueba estadística de correlación se utilizará, si es paramétrica la prueba correlacional Pearson, si es no paramétrica la prueba correlacional Spearman, una vez decidida la prueba, se empieza a realizar el análisis de correlación de cada hipótesis. Por último, se generará la discusión, conclusiones y recomendaciones.

En cuanto a las estrategias utilizadas en el trabajo, se ha utilizado el análisis de confiabilidad alfa de Cronbach a los instrumentos, donde tiene que ser mayor a 0.7 para que se considere mínimo aceptable y la validación de expertos, además se utilizó la prueba de normalidad para determinar el tipo de prueba estadística, ya sea paramétrica o no paramétrica.

3.8.1 Prueba de Normalidad

La prueba de normalidad se realiza para poder conocer la distribución de las respuestas del instrumento utilizado en los participantes y así determinar cuál prueba estadística se debe utilizar para tener un resultado eficiente de la aprobación o rechazo de la hipótesis. En otras palabras, ayuda a decidir la prueba que se debe utilizar.

Tabla 3 Tabla pruebas de normalidad.

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
V1_Calidad_de_atención	0.135	234	0.000	0.937	234	0.000
V2_Satisfacción_del_usuario	0.122	234	0.000	0.936	234	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Ambos se visualizan en la prueba Kolmogorov-Smirnov porque la muestra es superior a 50, de la misma forma, tanto la variable calidad de atención como la satisfacción del usuario no poseen una distribución normal, por lo que se concluye que para hallar la correlación se debe utilizar una prueba no paramétrica como la de Rho de Spearman.

3.9. Aspectos éticos

Para la ejecución de la presente tesis se contempló los siguientes principios éticos según la Declaración de Helsinki (35):

Respeto por el individuo en el que la persona tiene derecho a tomar decisiones y ejercer su autonomía basándose en la información proporcionada, respecto a si la investigación debe continuar o no. Además, utilizando como guía el principio del consentimiento informado, los participantes en la investigación fueron informados de los propósitos, riesgos y beneficios de su participación antes de su aceptación, lo que les permitió contribuir voluntariamente y sin coacción, o retirarse en cualquier momento. No se utilizarán datos de terceros y se mantendrá la conducta responsable del investigador, asegurando la legalidad del conocimiento y logrando la aceptación de las comunidades científicas.

Finalmente, este proyecto de investigación se sometió a evaluación del comité de ética de la Universidad Privada Norbert Wiener.

CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

Para el desarrollo del presente estudio en primer lugar se halló la clasificación de los niveles para cada dimensión y variable, realizando la sumatoria de los valores obtenidos de cada cuestionario, una vez obtenido el valor de este, se dividió entre el puntaje máximo total del cuestionario asumiendo que en todas las preguntas se colocó el mayor puntaje para así obtener su porcentaje, el cual permitirá clasificarlo entre los niveles “MUY INSATISFECHO”, “INSATISFECHO”, “MEDIANAMENTE SATISFECHO”, “SATISFECHO”, “MUY SATISFECHO”, según el nivel de calidad de atención brindado y según el nivel de presente de satisfacción del usuario. Para ello, se calculó los rangos de cada nivel, multiplicando el puntaje máximo por ítem con el número de ítems en la dimensión, posteriormente restarlo con el producto del puntaje mínimo por ítem y el número de ítems en la dimensión, para que luego al resultado lo dividamos con el número de niveles de calificación. Después, con el valor del intervalo podremos obtener nuestros rangos para poder saber cuál es el nivel de calificación que tuvo cada encuesta y finalmente procesar los datos al software SPSS v.25.

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de los resultados

Variable 1: Calidad de atención

Tabla 4 Frecuencias de la variable Calidad de atención.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	60	25,6
Medianamente satisfecho	63	26,9
Muy insatisfecho	21	9,0
Muy satisfecho	50	21,4
Satisfecho	40	17,1
Total	234	100,0

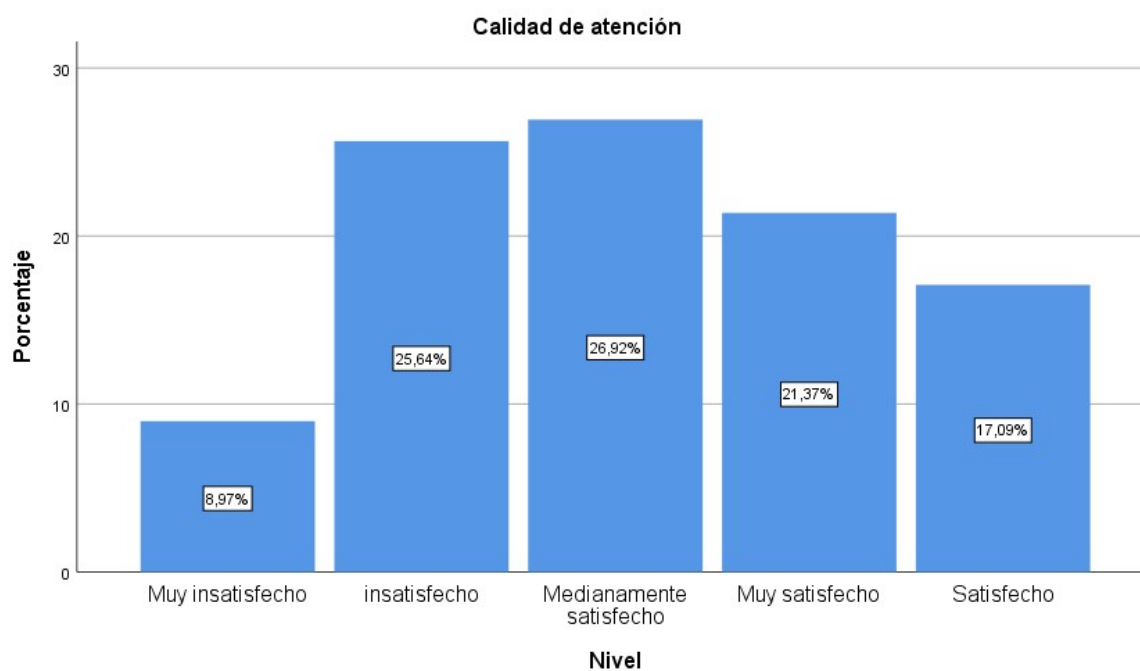


Figura 1. Variable Calidad de atención.

Interpretación: En la figura 1, podemos observar que el 26.92% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, presentan un nivel medianamente satisfecho con respecto a la calidad de atención, seguido por el 25.64 % en el nivel insatisfecho y 21.37% en el nivel muy satisfecho.

4.1.1.1. Dimensión 1: Aspectos tangibles

Tabla 5 Frecuencias de la dimensión Aspectos tangibles.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	49	20,9
Medianamente satisfecho	71	30,3
Muy insatisfecho	26	11,1
Muy satisfecho	49	20,9
Satisfecho	39	16,7
Total	234	100,0

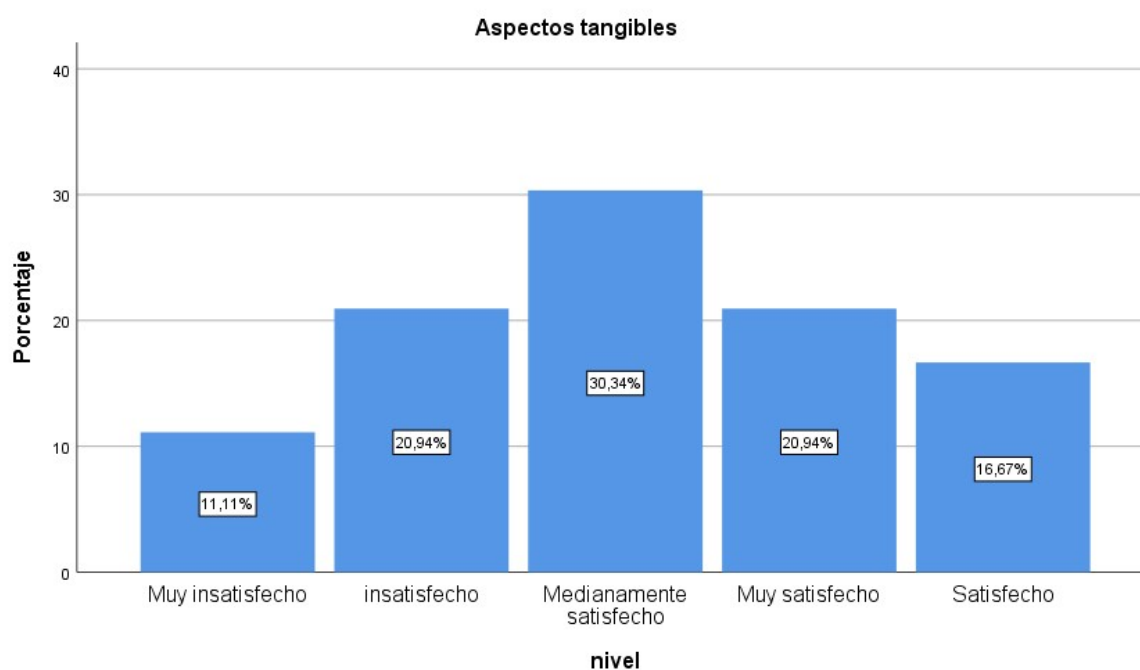


Figura 2. Dimensión Aspectos tangibles.

Interpretación: En la figura 2, podemos observar que el 30.34% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, presentan un nivel medianamente satisfecho con respecto a los aspectos tangibles.

4.1.1.2. Dimensión 2: Fiabilidad

Tabla 6 Frecuencias de la dimensión Fiabilidad.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	57	24,4
Medianamente satisfecho	59	25,2
Muy insatisfecho	24	10,3
Muy satisfecho	52	22,2
Satisfecho	42	17,9
Total	234	100,0

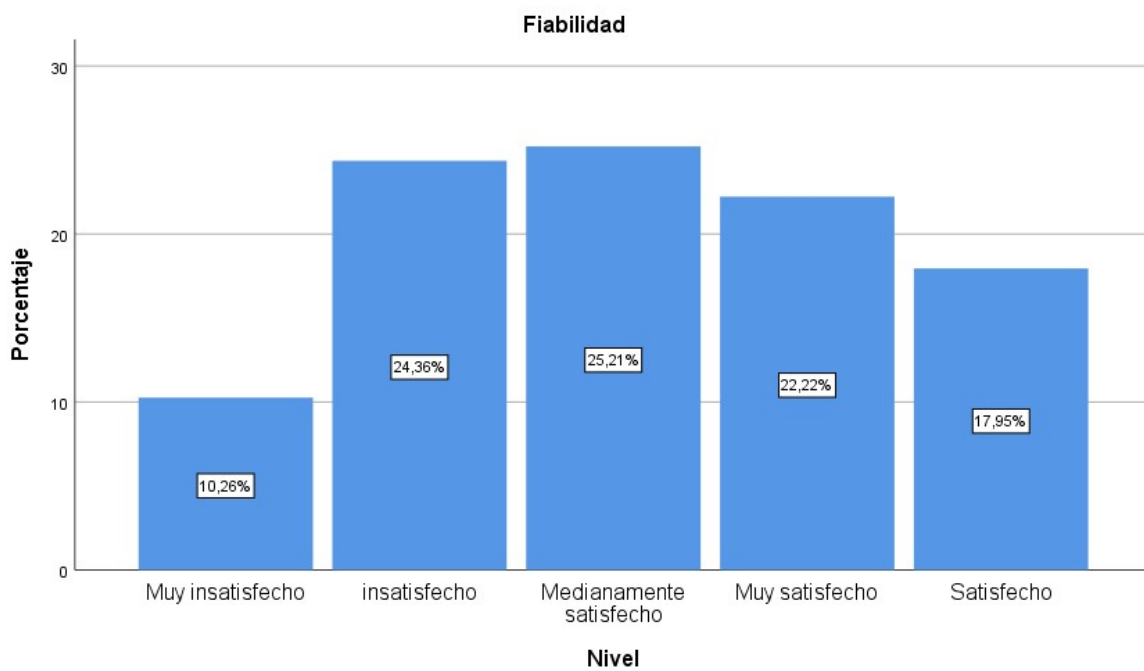


Figura 3. Dimensión Fiabilidad

Interpretación: En la figura 3, podemos observar que el 25.21% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, presentan un nivel medianamente satisfecho con respecto a la fiabilidad.

4.1.1.3. Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Tabla 7 Frecuencias de la dimensión Capacidad de respuesta.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	53	22,6
Medianamente satisfecho	73	31,2
Muy insatisfecho	23	9,8
Muy satisfecho	50	21,4
Satisfecho	35	15,0
Total	234	100,0

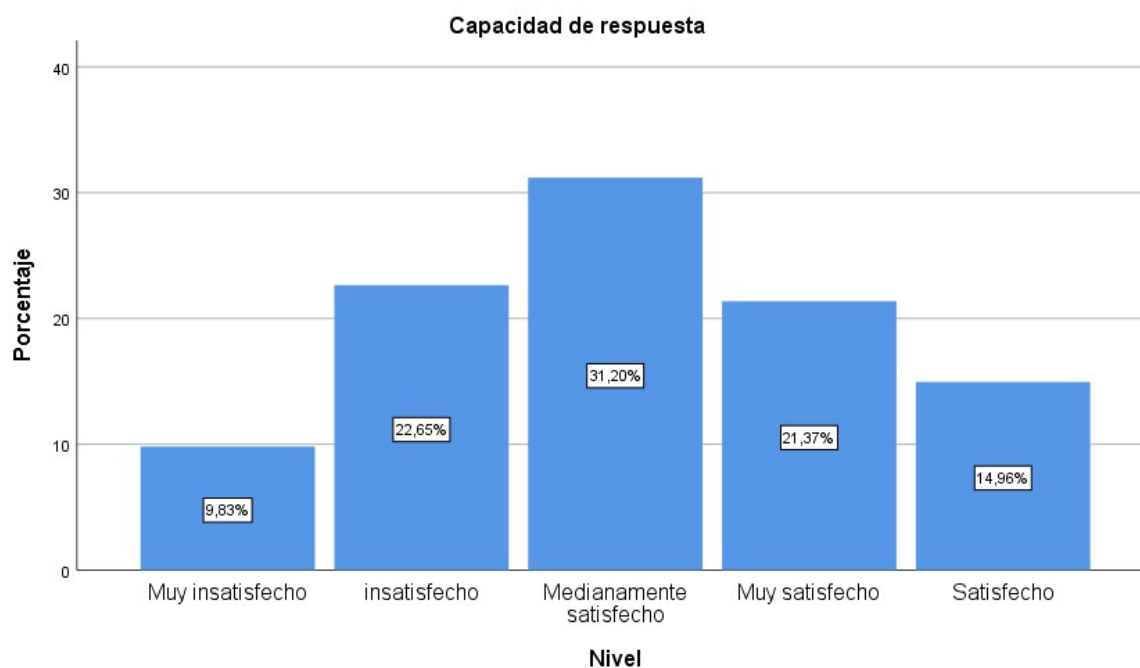


Figura 4. Dimensión Capacidad de respuesta.

Interpretación: En la figura 4, podemos observar que el 31.20% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, presentan un nivel medianamente satisfecho con respecto a la capacidad de respuesta.

4.1.1.4. Dimensión 4: Seguridad

Tabla 8 Frecuencias de la dimensión Seguridad.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	54	23,1
Medianamente satisfecho	70	29,9
Muy insatisfecho	21	9,0
Muy satisfecho	49	20,9
Satisfecho	40	17,1
Total	234	100,0

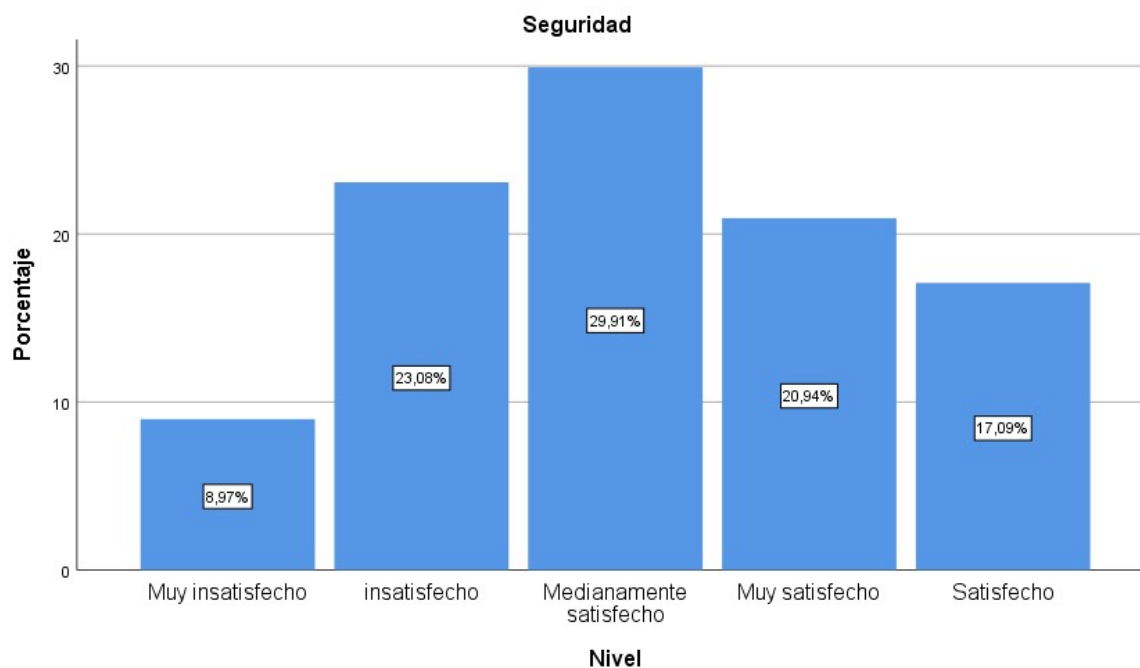


Figura 5. Dimensión Seguridad.

Interpretación: En la figura 5, podemos observar que el 29.91% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, presentan un nivel medianamente satisfecho con respecto a la seguridad.

4.1.1.5. Dimensión 5: Empatía

Tabla 9 Frecuencias de la dimensión Empatía.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	47	20,1
Medianamente satisfecho	74	31,6
Muy insatisfecho	23	9,8
Muy satisfecho	56	23,9
Satisfecho	34	14,5
Total	234	100,0

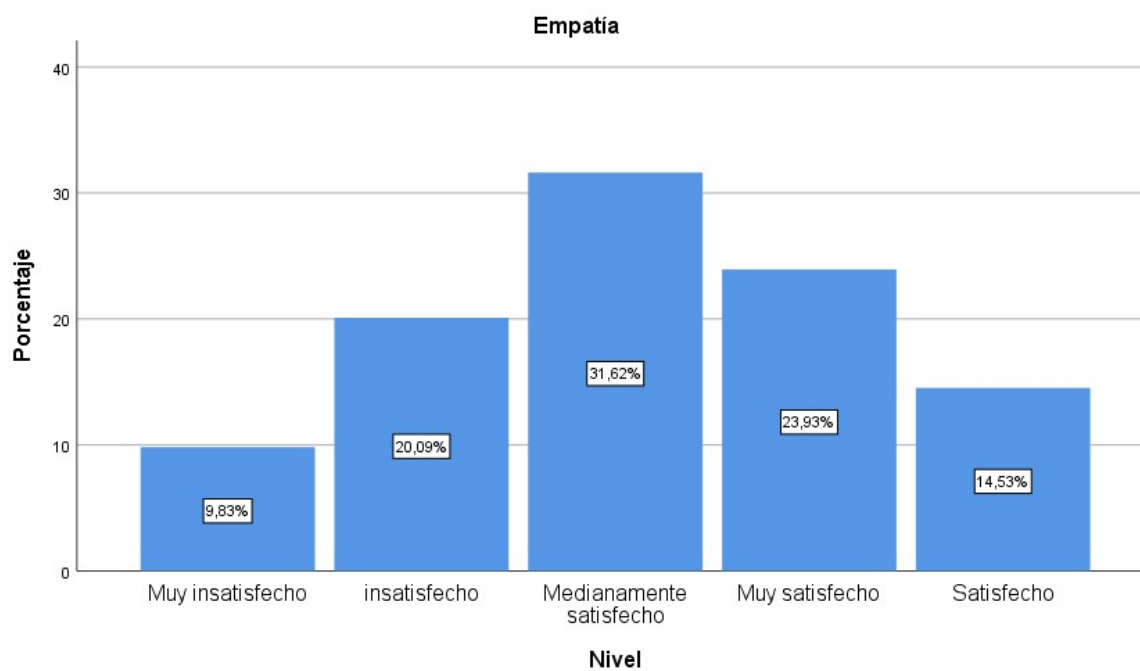


Figura 6. Dimensión. Empatía

Interpretación: En la figura 6, podemos observar que el 31.62% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, presentan un nivel medianamente satisfecho con respecto a la empatía.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Tabla 10 Frecuencias de la variable Satisfacción del usuario.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	55	23,5
Medianamente satisfecho	69	29,5
Muy insatisfecho	21	9,0
Muy satisfecho	50	21,4
Satisfecho	39	16,7
Total	234	100,0

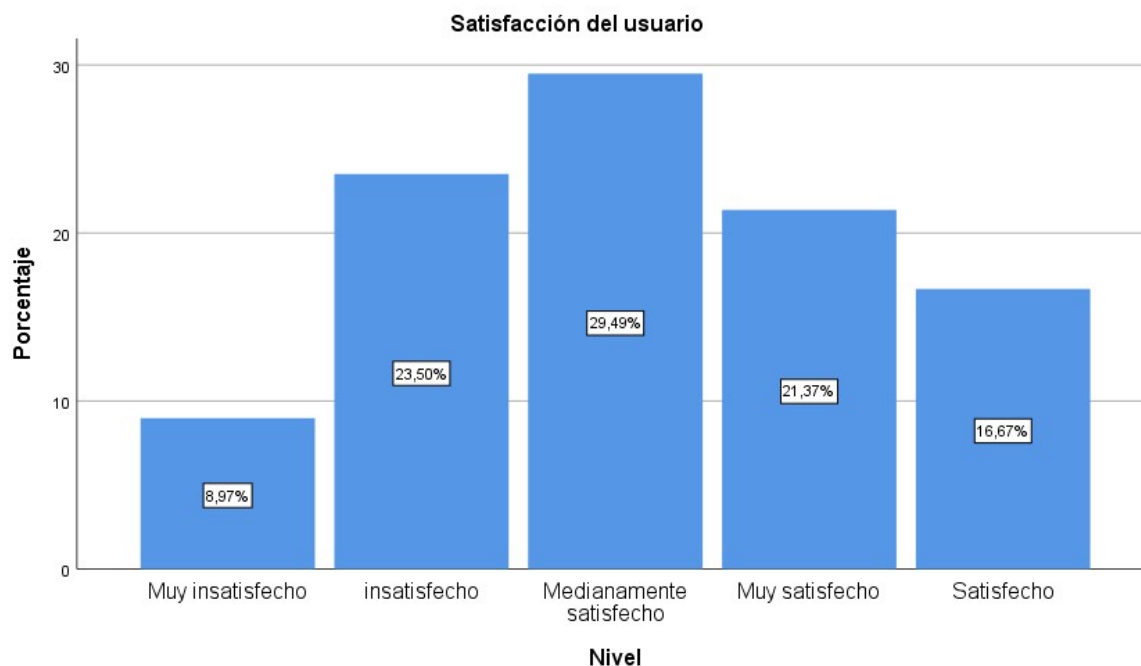


Figura 7. Variable Satisfacción del usuario

Interpretación: En la figura 7, podemos observar que el 29.49% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, presentan un nivel medianamente satisfecho con respecto a la Satisfacción del usuario, seguido por el 23.5 % en el nivel insatisfecho y 21.37% en el nivel muy satisfecho.

4.1.1.6 Dimensión 1: Humana

Tabla 11 Frecuencias de la dimensión Humana.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	52	22,2
Medianamente satisfecho	69	29,5
Muy insatisfecho	24	10,3
Muy satisfecho	47	20,1
Satisfecho	42	17,9
Total	234	100,0

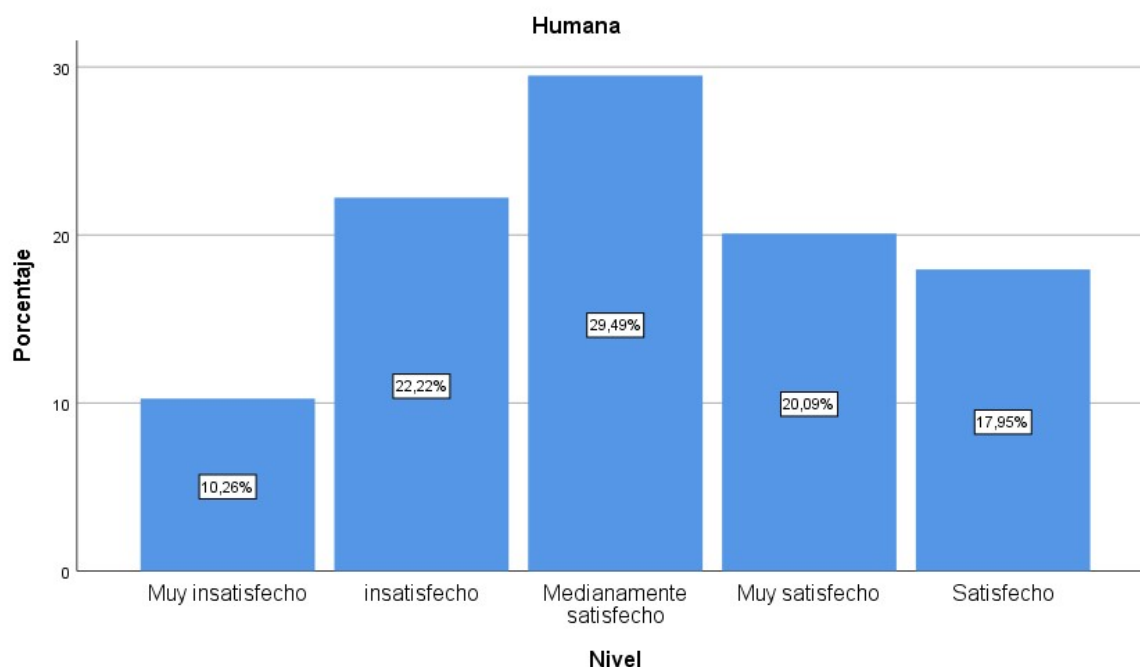


Figura 8. Dimensión Humana.

Interpretación: En la figura 8, podemos observar que el 29.49% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, presentan un nivel medianamente satisfecho con respecto a la dimensión humana.

4.1.1.7 Dimensión 2: Técnico científico

Tabla 12 Frecuencias de la dimensión Técnico científico.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	54	23,1
Medianamente satisfecho	76	32,5
Muy insatisfecho	23	9,8
Muy satisfecho	48	20,5
Satisfecho	33	14,1
Total	234	100,0

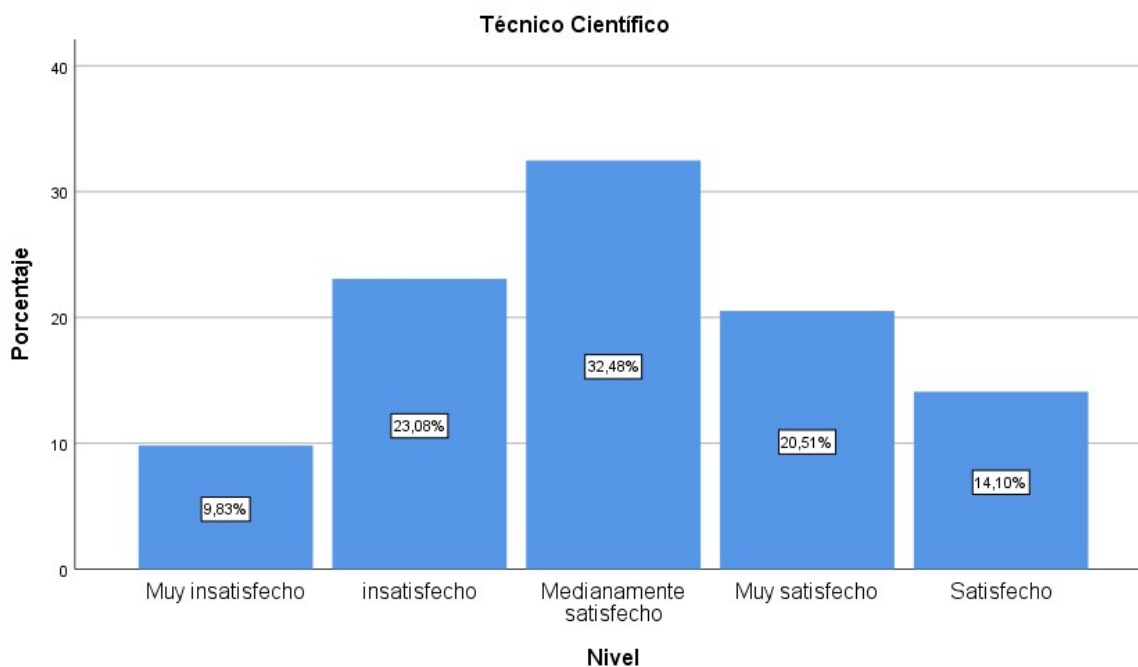


Figura 9. Dimensión Técnico científico.

Interpretación: En la figura 9, podemos observar que el 32.48% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, presentan un nivel medianamente satisfecho con respecto a la dimensión técnico científico.

4.1.1.8. Dimensión 3: Entorno

Tabla 13 Frecuencias de la dimensión Entorno.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	47	20,1
Medianamente satisfecho	75	32,1
Muy insatisfecho	25	10,7
Muy satisfecho	48	20,5
Satisfecho	39	16,7
Total	234	100,0

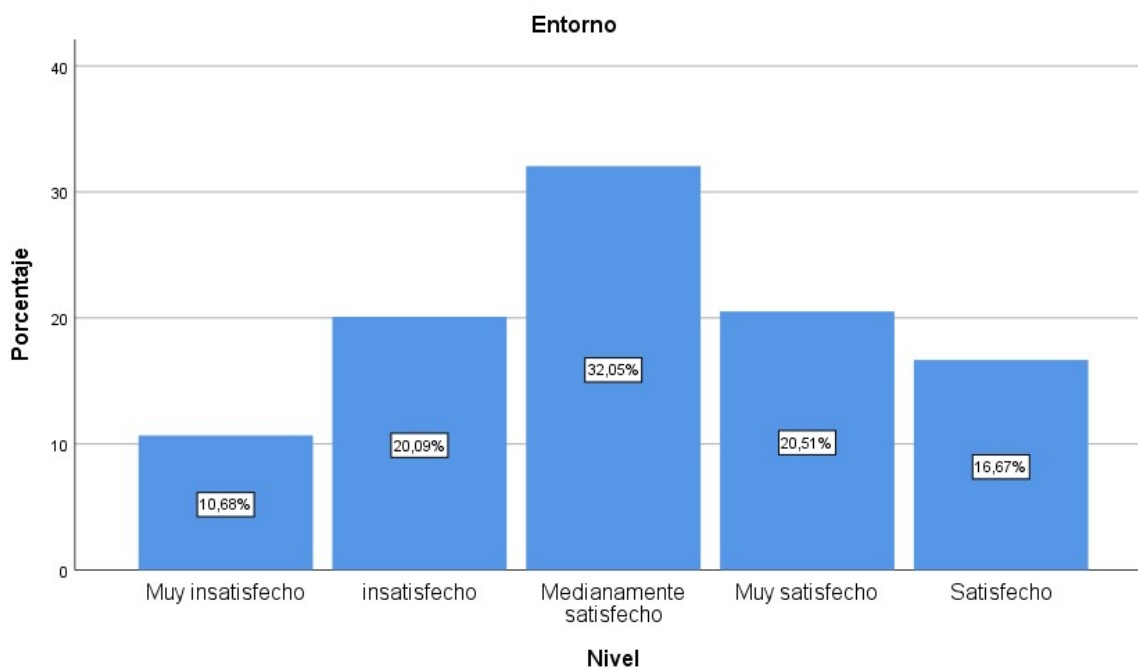


Figura 10. Dimensión Entorno.

Interpretación: En la figura 10, podemos observar que el 32.05% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, presentan un nivel medianamente satisfecho con respecto al entorno.

4.1.1.9 Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 14 Contingencia de porcentaje entre las variables calidad de atención y satisfacción en los usuarios.

			Satisfacción en los usuarios					Total
			insatisfecho	Medianamente satisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	
Calidad de atención	insatisfecho	Recuento	45	10	3	1	1	60
		% dentro de V1	75,0%	16,7%	5,0%	1,7%	1,7%	100,0%
		% dentro de V2	81,8%	14,5%	14,3%	2,0%	2,6%	25,6%
		% del total	19,2%	4,3%	1,3%	0,4%	0,4%	25,6%
	Medianamente satisfecho	Recuento	5	55	0	2	1	63
		% dentro de V1	7,9%	87,3%	0,0%	3,2%	1,6%	100,0%
		% dentro de V2	9,1%	79,7%	0,0%	4,0%	2,6%	26,9%
		% del total	2,1%	23,5%	0,0%	0,9%	0,4%	26,9%

	Muy insatisfecho	Recuento	3	0	18	0	0	21
		% dentro de V1	14,3%	0,0%	85,7%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de V2	5,5%	0,0%	85,7%	0,0%	0,0%	9,0%
		% del total	1,3%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	9,0%
	Muy satisfecho	Recuento	1	1	0	43	5	50
		% dentro de V1	2,0%	2,0%	0,0%	86,0%	10,0%	100,0%
		% dentro de V2	1,8%	1,4%	0,0%	86,0%	12,8%	21,4%
		% del total	0,4%	0,4%	0,0%	18,4%	2,1%	21,4%
	Satisfecho	Recuento	1	3	0	4	32	40
		% dentro de V1	2,5%	7,5%	0,0%	10,0%	80,0%	100,0%
		% dentro de V2	1,8%	4,3%	0,0%	8,0%	82,1%	17,1%
		% del total	0,4%	1,3%	0,0%	1,7%	13,7%	17,1%
Total	Recuento	55	69	21	50	39	234	
	% dentro de V1	23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%	
	% dentro de V2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% del total	23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%	

Interpretación: El 7.7% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de calidad de atención muy insatisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy insatisfecho de satisfacción del usuario, mientras que el 18.4% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de calidad de atención muy satisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy satisfecho de satisfacción del usuario.

4.1.1.9.1. Objetivo Específico 1

Identificar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 15 Contingencia de porcentaje entre los aspectos tangibles y la satisfacción en los usuarios.

			Satisfacción del usuario					Total
			insatisfecho	Medianamente satisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	
Aspectos Tangibles	insatisfecho	Recuento	37	8	3	1	0	49
		% dentro de D1	75,5%	16,3%	6,1%	2,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de V2	67,3%	11,6%	14,3%	2,0%	0,0%	20,9%
		% del total	15,8%	3,4%	1,3%	0,4%	0,0%	20,9%
	Medianamente satisfecho	Recuento	9	55	0	1	6	71

		% dentro de D1	12,7%	77,5%	0,0%	1,4%	8,5%	100,0 %
		% dentro de V2	16,4%	79,7%	0,0%	2,0%	15,4%	30,3%
		% del total	3,8%	23,5%	0,0%	0,4%	2,6%	30,3%
	Muy insatisfecho	Recuento	6	2	18	0	0	26
		% dentro de D1	23,1%	7,7%	69,2%	0,0%	0,0%	100,0 %
		% dentro de V2	10,9%	2,9%	85,7%	0,0%	0,0%	11,1%
		% del total	2,6%	0,9%	7,7%	0,0%	0,0%	11,1%
	Muy satisfecho	Recuento	2	1	0	40	6	49
		% dentro de D1	4,1%	2,0%	0,0%	81,6%	12,2%	100,0 %
		% dentro de V2	3,6%	1,4%	0,0%	80,0%	15,4%	20,9%
		% del total	0,9%	0,4%	0,0%	17,1%	2,6%	20,9%
	Satisfecho	Recuento	1	3	0	8	27	39
		% dentro de D1	2,6%	7,7%	0,0%	20,5%	69,2%	100,0 %
		% dentro de V2	1,8%	4,3%	0,0%	16,0%	69,2%	16,7%
		% del total	0,4%	1,3%	0,0%	3,4%	11,5%	16,7%
	Total	Recuento	55	69	21	50	39	234

	% dentro de D1	23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%
	% dentro de V2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%

Interpretación: El 7.7% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de aspectos tangibles muy insatisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy insatisfecho de satisfacción del usuario, mientras que el 17.1% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de aspectos tangibles muy satisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy satisfecho de satisfacción del usuario.

4.1.1.9.2. Objetivo Específico 2

Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 16 Contingencia de porcentaje entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios.

			Satisfacción en los usuarios					Total
			insatisfecho	Medianamente satisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	
Fiabilidad	insatisfecho	Recuento	39	14	3	1	0	57
		% dentro de D2	68,4%	24,6%	5,3%	1,8%	0,0%	100,0%

		% dentro de V2	70,9%	20,3%	14,3%	2,0%	0,0%	24,4%
		% del total	16,7%	6,0%	1,3%	0,4%	0,0%	24,4%
	Medianamente satisfecho	Recuento	6	47	0	1	5	59
		% dentro de D2	10,2%	79,7%	0,0%	1,7%	8,5%	100,0%
		% dentro de V2	10,9%	68,1%	0,0%	2,0%	12,8%	25,2%
		% del total	2,6%	20,1%	0,0%	0,4%	2,1%	25,2%
	Muy insatisfecho	Recuento	6	0	18	0	0	24
		% dentro de D2	25,0%	0,0%	75,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de V2	10,9%	0,0%	85,7%	0,0%	0,0%	10,3%
		% del total	2,6%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	10,3%
	Muy satisfecho	Recuento	1	1	0	43	7	52
		% dentro de D2	1,9%	1,9%	0,0%	82,7%	13,5%	100,0%
		% dentro de V2	1,8%	1,4%	0,0%	86,0%	17,9%	22,2%
		% del total	0,4%	0,4%	0,0%	18,4%	3,0%	22,2%
	Satisfecho	Recuento	3	7	0	5	27	42
		% dentro de D2	7,1%	16,7%	0,0%	11,9%	64,3%	100,0%

		% dentro de V2	5,5%	10,1%	0,0%	10,0%	69,2%	17,9%
		% del total	1,3%	3,0%	0,0%	2,1%	11,5%	17,9%
Total		Recuento	55	69	21	50	39	234
		% dentro de D2	23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%
		% dentro de V2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%

Interpretación: El 7.7% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de fiabilidad muy insatisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy insatisfecho de satisfacción del usuario, mientras que el 18.4% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de fiabilidad muy satisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy satisfecho de satisfacción del usuario.

4.1.1.9.3. Objetivo Específico 3

Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 17 Contingencia de porcentaje entre la capacidad de respuesta de respuesta y la satisfacción en los usuarios.

			Satisfacción de usuarios					Total
			insatisfecho	Medianamente satisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	
Capacidad de Respuesta	insatisfecho	Recuento	39	10	3	0	1	53
		% dentro de D3	73,6%	18,9%	5,7%	0,0%	1,9%	100,0%
		% dentro de V2	70,9%	14,5%	14,3%	0,0%	2,6%	22,6%
		% del total	16,7%	4,3%	1,3%	0,0%	0,4%	22,6%
	Medianamente satisfecho	Recuento	9	55	0	3	6	73
		% dentro de D3	12,3%	75,3%	0,0%	4,1%	8,2%	100,0%
		% dentro de V2	16,4%	79,7%	0,0%	6,0%	15,4%	31,2%
		% del total	3,8%	23,5%	0,0%	1,3%	2,6%	31,2%
	Muy insatisfecho	Recuento	5	0	18	0	0	23
		% dentro de D3	21,7%	0,0%	78,3%	0,0%	0,0%	100,0%

		% dentro de V2	9,1%	0,0%	85,7%	0,0%	0,0%	9,8%
		% del total	2,1%	0,0%	7,7%	0,0%	0,0%	9,8%
	Muy satisfecho	Recuento	1	1	0	44	4	50
		% dentro de D3	2,0%	2,0%	0,0%	88,0%	8,0%	100,0%
		% dentro de V2	1,8%	1,4%	0,0%	88,0%	10,3%	21,4%
		% del total	0,4%	0,4%	0,0%	18,8%	1,7%	21,4%
	Satisfecho	Recuento	1	3	0	3	28	35
		% dentro de D3	2,9%	8,6%	0,0%	8,6%	80,0%	100,0%
		% dentro de V2	1,8%	4,3%	0,0%	6,0%	71,8%	15,0%
		% del total	0,4%	1,3%	0,0%	1,3%	12,0%	15,0%
	Total	Recuento	55	69	21	50	39	234
		% dentro de D3	23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%
% dentro de V2		100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
% del total		23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%	

Interpretación: El 7.7% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de calidad de respuesta muy insatisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy insatisfecho de satisfacción del usuario, mientras que el 18.8% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de calidad de respuesta muy satisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy satisfecho de satisfacción del usuario.

4.1.1.9.4. Objetivo Específico 4

Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 18 Contingencia de porcentaje entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios.

			Satisfacción del usuario					Total
			insatisfecho	Medianamente satisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	
Seguridad	insatisfecho	Recuento	43	7	4	0	0	54
		% dentro de D4	79,6%	13,0%	7,4%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de V2	78,2%	10,1%	19,0%	0,0%	0,0%	23,1%
		% del total	18,4%	3,0%	1,7%	0,0%	0,0%	23,1%
	Medianamente satisfecho	Recuento	6	57	0	2	5	70
		% dentro de D4	8,6%	81,4%	0,0%	2,9%	7,1%	100,0%

		% dentro de V2	10,9%	82,6%	0,0%	4,0%	12,8%	29,9%
		% del total	2,6%	24,4%	0,0%	0,9%	2,1%	29,9%
	Muy insatisfecho	Recuento	4	0	17	0	0	21
		% dentro de D4	19,0%	0,0%	81,0%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de V2	7,3%	0,0%	81,0%	0,0%	0,0%	9,0%
		% del total	1,7%	0,0%	7,3%	0,0%	0,0%	9,0%
	Muy satisfecho	Recuento	0	1	0	41	7	49
		% dentro de D4	0,0%	2,0%	0,0%	83,7%	14,3%	100,0%
		% dentro de V2	0,0%	1,4%	0,0%	82,0%	17,9%	20,9%
		% del total	0,0%	0,4%	0,0%	17,5%	3,0%	20,9%
	Satisfecho	Recuento	2	4	0	7	27	40
		% dentro de D4	5,0%	10,0%	0,0%	17,5%	67,5%	100,0%
		% dentro de V2	3,6%	5,8%	0,0%	14,0%	69,2%	17,1%
		% del total	0,9%	1,7%	0,0%	3,0%	11,5%	17,1%
	Total	Recuento	55	69	21	50	39	234
		% dentro de D4	23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%

	% dentro de V2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
	% del total	23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%

Interpretación: El 7.3% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de seguridad muy insatisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy insatisfecho de satisfacción del usuario, mientras que el 17.5% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de seguridad muy satisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy satisfecho de satisfacción del usuario.

4.1.1.9.5. Objetivo Especifico 5

Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción en los usuarios del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 19 Contingencia de porcentaje entre la empatía y la satisfacción en los usuarios.

			Satisfacción del Usuario					Total
			insatisfecho	Medianamente satisfecho	Muy insatisfecho	Muy satisfecho	Satisfecho	
Empatía	insatisfecho	Recuento	41	4	2	0	0	47
		% dentro de D5	87,2%	8,5%	4,3%	0,0%	0,0%	100,0%

		% dentro de V2	74,5%	5,8%	9,5%	0,0%	0,0%	20,1%
		% del total	17,5%	1,7%	0,9%	0,0%	0,0%	20,1%
	Medianamente satisfecho	Recuento	7	62	0	2	3	74
		% dentro de D5	9,5%	83,8%	0,0%	2,7%	4,1%	100,0%
		% dentro de V2	12,7%	89,9%	0,0%	4,0%	7,7%	31,6%
		% del total	3,0%	26,5%	0,0%	0,9%	1,3%	31,6%
	Muy insatisfecho	Recuento	4	0	19	0	0	23
		% dentro de D5	17,4%	0,0%	82,6%	0,0%	0,0%	100,0%
		% dentro de V2	7,3%	0,0%	90,5%	0,0%	0,0%	9,8%
		% del total	1,7%	0,0%	8,1%	0,0%	0,0%	9,8%
	Muy satisfecho	Recuento	0	1	0	47	8	56
		% dentro de D5	0,0%	1,8%	0,0%	83,9%	14,3%	100,0%
		% dentro de V2	0,0%	1,4%	0,0%	94,0%	20,5%	23,9%
		% del total	0,0%	0,4%	0,0%	20,1%	3,4%	23,9%
	Satisfecho	Recuento	3	2	0	1	28	34
		% dentro de D5	8,8%	5,9%	0,0%	2,9%	82,4%	100,0%

		% dentro de V2	5,5%	2,9%	0,0%	2,0%	71,8%	14,5%
		% del total	1,3%	0,9%	0,0%	0,4%	12,0%	14,5%
Total		Recuento	55	69	21	50	39	234
		% dentro de D5	23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%
		% dentro de V2	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% del total	23,5%	29,5%	9,0%	21,4%	16,7%	100,0%

Interpretación: El 8.1% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de empatía muy insatisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy insatisfecho de satisfacción del usuario, mientras que el 20.1% de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, indica tener un nivel de empatía muy satisfecho, al mismo tiempo que presenta un nivel muy satisfecho de satisfacción del usuario.

4.1.2 Prueba de hipótesis

Hipótesis General: Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 20 Hipótesis entre las variables calidad de atención y satisfacción en los usuarios.

		V1_Calidad_de_atención	V2_Satisfacción_del_usuario
Rho de Spearman	V1_Calidad_de_atención	1.000	,940**
	Coefficiente de correlación		0.000
	Sig. (bilateral)		234
	N	234	234
Rho de Spearman	V2_Satisfacción_del_usuario	,940**	1.000
	Coefficiente de correlación	0.000	
	Sig. (bilateral)		234
	N	234	234

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

Fuente: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar en la tabla 20 que, existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención. La hipótesis es confirmada por la prueba de Rho de Spearman, que señala que tiene una correlación positiva alta de 0.940 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, lo cual es menor a 0.05; indicando que existe una relación entre las variables.

Hipótesis Específica 1: Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 21 Hipótesis entre los aspectos tangibles y satisfacción en los usuarios.

		V2_Satisfacción_del_usuario	D1_Aspectos_tangibles
Rho de Spearman	V2_Satisfacción_del_usuario	1.000	,897**
	D1_Aspectos_tangibles	,897**	1.000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		
	N	234	234
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		
	N	234	234

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

Fuente: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar en la tabla 21 que, existe una correlación entre la satisfacción del usuario y los aspectos tangibles. La hipótesis es confirmada por la prueba de Rho de Spearman, que señala que tiene una correlación positiva alta de 0.897 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, lo cual es menor a 0.05; indicando que existe una relación entre las variables.

Hipótesis Específica 2: Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 22 Hipótesis entre la fiabilidad y satisfacción en los usuarios.

		V2_Satisfacción_del_usuario	D2_Fiabilidad
Rho de Spearman	V2_Satisfacción_del_usuario	1.000	,903**
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.000
	N	234	234
	D2_Fiabilidad	,903**	1.000
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.000	
	N	234	234

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

Fuente: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar en la tabla 22 que, existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la fiabilidad. La hipótesis es confirmada por la prueba de Rho de Spearman, que señala que tiene una correlación positiva alta de 0.903 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, lo cual es menor a 0.05; indicando que existe una relación entre las variables.

Hipótesis Específica 3: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 23 Hipótesis entre la capacidad de respuesta y satisfacción en los usuarios.

		V2_Satisfacción_del_usuario	D3_Capacidad_de_respuesta
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	1.000	,916**
	N	234	234
	Coeficiente de correlación Sig. (bilateral)	,916**	1.000
	N	234	234

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

Fuente: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar en la tabla 23 que, existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la capacidad de respuesta. La hipótesis es confirmada por la prueba de Rho de Spearman, que señala que tiene una correlación positiva alta de 0.916 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, lo cual es menor a 0.05; indicando que existe una relación entre las variables.

Hipótesis Específica 4: Existe relación entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 24 Hipótesis entre la seguridad y satisfacción en los usuarios.

		V2_Satisfacción_del_usuario	D4_Seguridad
Rho de Spearman	V2_Satisfacción_del_usuario	1.000	,918**
	D4_Seguridad	,918**	1.000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.000	0.000
	N	234	234

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

Fuente: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar en la tabla 24 que, existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la seguridad. La hipótesis es confirmada por la prueba de Rho de Spearman, que señala que tiene una correlación positiva alta de 0.918 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, lo cual es menor a 0.05; indicando que existe una relación entre las variables.

Hipótesis Específica 5: Existe relación entre la empatía y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.

Tabla 25 Hipótesis entre la empatía y satisfacción en los usuarios.

		V2_Satisfacción_del_usuario	D5_Empatía
Rho de Spearman	V2_Satisfacción_del_usuario	1.000	,951**
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)		0.000
	N	234	234
	D5_Empatía	,951**	1.000
	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	0.000	
	N	234	234

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

Fuente: Elaboración propia SPSS Vers. 25.

Interpretación: Se puede visualizar en la tabla 25 que, existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la empatía. La hipótesis es confirmada por la prueba de Rho de Spearman, que señala que tiene una correlación positiva alta de 0.951 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, lo cual es menor a 0.05; indicando que existe una relación entre las variables.

4.1.3 Discusión de resultados

La presente investigación abordó los temas de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, con sus respectivas dimensiones, en relación a los resultados, la tabla 4 se presentó como porcentaje predominante el 26.92% donde se indica que los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue presentan un nivel de calidad de atención medianamente satisfecho y para la segunda variable predominó el 29.49% presentan un nivel medianamente satisfecho con respecto a la Satisfacción del usuario, valores que fueron contrastados con Naspiran, donde el valor predominante para la variable calidad de los servicios es del 64.0% con un buen nivel y en el caso de la variable satisfacción del usuario mostrando un porcentaje del 65.1% indicando un nivel bueno (12).

En relación con la primera hipótesis específico de los aspectos tangibles y la satisfacción del usuario, se obtuvo que presenta un nivel de correlación alto 0.897 con un nivel de significancia 0.01, siendo esto reforzado en la investigación de Mestanza, donde en su mayoría el 74.4% de los usuarios de consulta externa presentaron un buen nivel de aspectos tangibles al igual que la presente investigación (21).

En cuanto a la segunda hipótesis específica de fiabilidad y su relación con la satisfacción del usuario se obtuvo que presenta una correlación positiva alta de 0.903 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, presentando relación significativa entre las variables, asimismo, se obtiene los resultados similares de la investigación de Carbajal, donde obtuvo un coeficiente de correlación del 0.348 con un nivel de significancia 0.001, confirmando la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario (20).

Por otro lado, con la tercera hipótesis específica donde se evalúa la relación capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se indicó una correlación positiva alta de 0.916 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, , por otro lado se pudo contrastar con la investigación de Pacheco, donde en la dimensión Capacidad de respuesta del servicio de emergencia en la pandemia COVID-19, se evaluó la calidad de los cuidados de enfermería y la satisfacción de los usuarios en el Hospital Carlos Cornejo Rosello Vizcardo de Azángaro, asimismo, el 52,83% de los usuarios calificó la calidad de la atención como satisfactoria, mientras que el 10,26% la calificó como excelente. (17).

En cuanto a la cuarta hipótesis específica de la seguridad y la satisfacción del usuario y, se obtuvo que presenta una correlación positiva alta de 0.918 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, caso contrario ocurre en la tesis de Naspiran, donde en la mayoría de las dimensiones de la variable prevalece el nivel bueno obteniendo un valor del 64% de los cuales predomina la dimensión seguridad con un 76.7% (12).

Finalmente, con la última hipótesis específica relacionado a la empatía y la satisfacción del usuario, se indicó una correlación positiva alta de 0.951 a un nivel de significancia bilateral de 0.01, por otro lado, en la investigación de Agreda, el 8% de la población indicó tener un nivel de empatía malo, 52% un nivel regular y el 40% un buen nivel de empatía, además, con un nivel de significancia de 0.05, se determinó que la dimensión empatía de la calidad de atención tuvo un impacto significativo en la satisfacción de los consumidores del Servicio de Emergencia Diferenciado - COVID-19 del Departamento de Cirugía del Hospital Hipólito Unanue, Lima 2020. (18).

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Respecto al objetivo general, se determinó que existe una relación positiva y alta entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, con un valor de Rho de Spearman de 0.940 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

Respecto al primer objetivo específico, se determinó que los aspectos tangibles tienen una relación positiva y alta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, con un valor de Rho de Spearman de 0.897 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

Respecto al segundo objetivo específico, se determinó que la fiabilidad tiene una relación positiva y alta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, con un valor de Rho de Spearman de 0.903 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

Respecto al tercer objetivo específico, se determinó que la capacidad tiene una relación positiva y alta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, con un valor de Rho de Spearman de 0.916 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

Respecto al cuarto objetivo específico, se determinó que la seguridad tiene una relación positiva y alta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, con un valor de Rho de Spearman de 0.918 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

Respecto al quinto objetivo específico, se determinó que la empatía tiene una relación positiva y alta con la satisfacción de los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, con un valor de Rho de Spearman de 0.951 a un nivel de significancia bilateral de 0.01.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda sensibilizar al director del Hospital Nacional Hipólito Unanue y a los profesionales de salud que labora en el servicio de emergencia sobre los aspectos y actitudes a mejorar para brindar una atención de calidad, considerando que ésta es la razón de ser de cualquier institución de salud, lo que repercutirá en el aumento del nivel de satisfacción.

Se recomienda realizar evaluaciones periódicas en los distintos centros de salud para demostrar qué elementos influyen en la calidad del servicio sanitario, con la finalidad de elaborar planes que mejoren la calidad y el bienestar general de quienes utilizan los servicios.

Se recomienda incentivar en la institución de salud que se dé mayor énfasis al dictamen de talleres o cursos referentes a la calidad de atención y satisfacción del usuario, para que así de esta manera, se puedan superar las expectativas del paciente, alcanzando con ello la plena satisfacción de este.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ayala, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020. Universidad Cesar Vallejo.2021.
2. Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. y Ocaña, A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se Brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios, 39(32), 22.2018.
3. Paredes, C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. REV.RECIEN,9(1).2020.
4. Rodriguez, A. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del hospital Teófilo Dávila de la Ciudad de Machala. Univerdidad católica de Santiago de Guayaquil. 2021.
5. Mazacón Solano WR, Mariscal Santi W, Jiménez Jiménez W. Diseño de un sistema de gestión de la calidad total aplicable a farmacias de la red de salud pública del Ecuador. Rev Univ Guayaquil. 2021;133(2).
6. Barrientos, J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller- Los Olivos, 2018. Universidad César Vallejo. 2018.
7. Amariles P, Hincapie-Gracia J. Sexto congreso colombiano de atención farmacéutica: “Identificando y proyectando el papel de la atención farmacéutica en el contexto de la pospandemia covid-19.” 2021;1–205.
8. MINSA. El 97% de los establecimientos de salud del primer nivel de atención cuenta con capacidad instalada inadecuada. [Internet] 2021.
9. Barzola M, Mondaca R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-septiembre 2018. 2019.
10. Alegría, E. Disponibilidad de medicamentos y gestión de suministro en el Hospital Nacional Hipólito Unanue de enero a octubre de 2020. Universidad Norbert Wiener. 2021.
11. Chacón, J. y Rugel, S. Artículo de Revisión. Teorías, Modelos y Sistemas de Gestión de Calidad. Revista Espacios 39(50). [Internet]. 2018.
12. Naspiran, A. Calidad del servicio de salud y satisfacción del usuario durante la COVID-19 en el Centro de Salud Guasmo, Ecuador, 2020. Tesis de maestría. 2021.
13. Del Estal, M. y Melián, S. Importancia del compromiso del personal sanitario para la satisfacción de los pacientes en Atención Primaria. Atención primaria: Publicación oficial de la Sociedad Española de Familia y Comunitaria, 54(4). 2022.
14. Rodríguez, A. Evaluación de la Calidad de atención y la Satisfacción de los Usuarios de la Farmacia Institucional de la Farmacia Institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de

- Guayaquil. 2021.
15. Espinoza, R. Sistema de gestión de calidad para la atención farmacéutica en el Hospital Verdi Cevallos Balda. Tesis de maestría. Universidad de Guayaquil. 2021.
 16. Vásquez, E. y Huacón, Y. Calidad del servicio y satisfacción en clientes de las farmacias del sector sur oeste de la ciudad de Guayaquil. Tesis de licenciatura. Universidad de Guayaquil. 2021.
 17. Pacheco, G. Calidad de atención de la enfermera y Satisfacción del usuario del servicio de Emergencia en Pandemia Covid-19, del Hospital “Carlos Cornejo Rosello Vizcardo” Azángaro-2020. Tesina. Universidad Privada San Carlos. 2021.
 18. Agreda, B. Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de usuarios de un área diferenciada COVID-19 de un hospital limeño, 2020. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. 2021.
 19. Henao, D., Giraldo, A. y Yepes, C. Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud. *Gerencia y Políticas de Salud*, 17(34).
 20. Carbajal, D. Calidad de atención y satisfacción en usuarios del servicio COVID de un hospital de Lima, 2020. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. 2021.
 21. Mestanza, M. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo.
 22. Gerónimo, C. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el laboratorio Ghemo Lab de Huancayo, 2021. [Internet]. 2021. Aviable from: [Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en el laboratorio Ghemo Lab de Huancayo, 2021 \(ucv.edu.pe\)](http://calidaddeatencion.ucv.edu.pe)
 23. Vásquez K y Villanueva K. Satisfacción del usuario del servicio de Farmacia de un Hospital de Huancayo para postulación al premio Nacional a la Calidad. Tesis de licenciatura. Universidad Peruana los Andes. 2020.
 24. Adina, S., Bota, M., Fleseriu, C., Morgovan, C., Valeanu, M y Cosma, D. Measuring Patients’ Perception and Satisfaction with the Romanian Healthcare System. *Sustainability* 2020; 12(1612).
 25. Rehaman, B. y Husnain, M. The Impact of Service Quality Dimensions on Patient Satisfaction in the Private Healthcare Industry in Pakistan. *Journal of Hospital and Medical Management*, 4(1), 4. 2018.
 26. Alcalde, P. Calidad, fundamentos, herramientas y gestión de la calidad para pymes. 2019.
 27. Cruz, A., Orduña, M. y Álvarez, J. Evolución del concepto de calidad y los modelos de medición de calidad de servicio. *Innovaciones de negocios*, 15(30). 2018.
 28. Apriyani, W., Mariana, E. y Supriyanto, S. Analysis of perceived health care quality on patient satisfaction. *EurAsian Journal of BioSciences*, 14(2). 2020.

29. Teshnizi, S., Aghamolaei, T., Kahnouji, K., Teshnizi, S. y Ghani, J. Assessing quality of health services with the SERVQUAL model in Iran. A systematic review and meta-analysis. *International Journal for Quality in Health Care*, 30(2). 2018.
30. Pakurar M., Haddad H., Nagy J., Popp J. y Olah J. The Service Quality Dimensions that Affect Customer Satisfaction in the Jordanian Banking Sector. *Sustainability*, 11. 2019.
31. Mohammed, A., Abdulrahman, A. y Mohammed, A. Patients' Satisfaction with Health Care Services in Southern Saudi Arabia. *The Egyptian Journal of Hospital Medicine*, 72(1). 2018.
32. Lazo, O. y Santivañez, A.. Atención de salud con calidad desafíos. Colegio Médico del Perú. 2018.
33. Fatima, T., Malik, S. A. y Shabbir, A. Hospital healthcare service quality, patient satisfaction and loyalty. *International Journal of Quality & Reliability Management*, 35(6). 2018.
34. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. Metodología de la investigación. Sexta edición. Interamericana editores. México DF. 2014.
35. Osuna IB, Escobar VA, Pérez MM. Declaración de Helsinki: cambios y exégesis. *Rev Cuba Salud Pública*. 2016;42(1).
36. IPE. Instituto Peruano de Economía: Uno de cada 5 centros de salud públicos está desabastecido. 2022.

ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO	PROBLEMA GENERAL	PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVO GENERAL	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS GENERAL	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS
Calidad de atención y satisfacción en los Usuarios Externos Post Pandemia en el servicio de farmacia emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022	¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción en los usuarios externos en un escenario post pandemia en el servicio de farmacia emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue?	<p>¿Cuál es la relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022?</p>	Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.	<p>Identificar la relación que existe entre los aspectos tangibles y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.</p> <p>Identificar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción en los usuarios del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.</p>	Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.	<p>Existe relación entre los aspectos tangibles y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.</p> <p>Existe relación entre la fiabilidad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.</p> <p>Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.</p> <p>Existe relación entre la seguridad y la satisfacción en los usuarios externos del servicio farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.</p> <p>Existe relación entre la empatía y la satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia COVID 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022.</p>

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos

Variable 1: Calidad de Atención	VALORACIÓN				
DIMENSIÓN 1: Aspectos tangibles	1	2	3	4	5
¿El profesional en salud estuvo aseado y uniformado correctamente?					
¿El establecimiento cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
¿La farmacia cuenta con una buena infraestructura?					
DIMENSIÓN 2: Fiabilidad					
¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?					
¿Usted comprendió la explicación que le dio el profesional en salud sobre el medicamento?					
DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta					
¿La atención fue rápida?					
¿El personal comunica cuándo concluirá la atención del servicio?					
¿Cuándo usted presentó alguna inquietud el profesional en salud le ayudó a resolverlo inmediatamente?					
DIMENSIÓN 4: Seguridad					
¿Durante la atención se respetó su privacidad?					
DIMENSIÓN 5: Empatía					
¿El profesional en salud que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
¿El profesional en salud mostró interés en solucionar sus inquietudes?					
¿El profesional en salud respeta su privacidad durante su atención?					
Variable 2: Satisfacción del usuario	VALORACIÓN				
DIMENSIÓN 1: Humana	1	2	3	4	5
¿El profesional en salud realiza cuidadosamente la interpretación de la receta médica de acuerdo con su dolencia?					
¿Durante la atención tomaron consideraciones hacia su persona y la llamaron por su nombre o apellido?					
¿Considera que durante la atención el profesional en salud interpreto sus requerimientos adecuadamente?					
¿El profesional en salud que lo atendió le explicó con palabras fáciles de entender lo que está adquiriendo?					
¿El profesional en salud que lo atendió le explicó la dosis, frecuencia y uso del medicamento?					
DIMENSIÓN 2: Técnico Científico					
¿El profesional en salud le informó sobre las contraindicaciones del medicamento?					
¿El profesional en salud le informó sobre qué medicamentos tomar si presentaba complicaciones?					
¿El profesional en salud cuenta con el conocimiento necesario?					
DIMENSIÓN 3: Entorno					
¿La farmacia está limpia y ordenada?					
¿La farmacia cuenta con la ventilación adecuada para la atención?					
¿La farmacia tenía disponibles los medicamentos requeridos por Usted al momento de su atención?					

Anexo 3. Validación de los instrumentos de medición a través de juicios de expertos

Resolución N° 081-2020-R-UPNW

ANEXO II

**“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS
EXTERNOS POST PANDEMIA EN EL SERVICIO FARMACIA DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
2022”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Calidad de Atención							
	DIMENSIÓN 1: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El profesional en salud estuvo aseado y uniformado correctamente?	SI		SI		SI		
2	¿El establecimiento cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	SI		SI		SI		
3	¿La farmacia tiene buena organización?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	SI		SI		SI		
5	¿Usted comprendió la explicación que le dio el profesional en salud sobre el medicamento?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención fue rápida?	SI		SI		SI		
7	¿El tiempo de espera para ser atendido fue corto?	SI		SI		SI		
8	¿Cuándo usted presentó alguna inquietud el profesional en salud le ayudó a resolverlo inmediatamente?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Durante la atención se respetó su privacidad?	SI		SI		SI		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	





10	¿El profesional en salud que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	SI		SI		SI		
11	¿El profesional en salud mostró interés en solucionar sus inquietudes?	SI		SI		SI		
12	¿El profesional en salud está dispuesto a ayudar?	SI		SI		SI		
Variable 2: Satisfacción del usuario								
DIMENSIÓN 1: Humana		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El profesional en salud realiza cuidadosamente la interpretación de la receta médica de acuerdo con su dolencia?	SI		SI		SI		
14	¿Durante la atención tomaron consideraciones hacia su persona y la llamaron por su nombre o apellido?	SI		SI		SI		
15	¿Considera que durante la atención el profesional en salud interpreto sus requerimientos adecuadamente?	SI		SI		SI		
16	¿El profesional en salud que lo atendió le explicó con palabras fáciles de entender lo que está adquiriendo?	SI		SI		SI		
17	¿El profesional en salud que lo atendió le explicó la dosis, frecuencia y uso del medicamento?	SI		SI		SI		
DIMENSIÓN 2: Técnico Científico		Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Durante su permanencia en el establecimiento el profesional en salud le brindó un trato cordial y amable?	SI		SI		SI		
19	¿El profesional en salud respeta el orden de llegada de los pacientes?	SI		SI		SI		
20	¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	SI		SI		SI		
DIMENSIÓN 3: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿La farmacia está limpia y ordenada?	SI		SI		SI		
22	¿Le dieron recomendaciones respecto al uso del medicamento?	SI		SI		SI		
23	¿La farmacia estaba abastecida de acuerdo con su receta?	SI		SI		SI		

onf

Resolución N° 081-2020-R-UPNW

ANEXO II

Observaciones (precisar si hay
suficiencia): SI

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

Apellidos y nombres del Juez validador. Mg: RITA HAYDEE SALAZAR TUANAMA...
DNI: 08488669

Especialidad del validador: FARMACIA CLÍNICA Y ATENCIÓN FARMACÉUTICA...

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

12.de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.



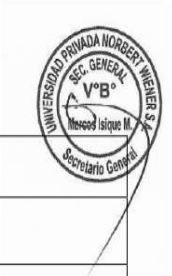
Dr. César Antonio Bonilla Asalde
 DNI 109984819
 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4470-1939>
 Asesor

**“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS
 EXTERNOS DEL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA
 EN UN ESCENARIO POST PANDEMIA COVID 19 EN EL
 HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE 2022”**



N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Calidad de Atención							
	DIMENSIÓN 1: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El profesional en salud estuvo aseado y uniformado correctamente?	X		X		X		
2	¿El establecimiento cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
3	¿La farmacia tiene buena organización?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	X		X		X		
5	¿Usted comprendió la explicación que le dio el profesional en salud sobre el medicamento?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención fue rápida?	X		X		X		
7	¿El tiempo de espera para ser atendido fue corto?	X		X		X		
8	¿Cuándo usted presentó alguna inquietud el profesional en salud le ayudó a resolverlo inmediatamente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad							
9	¿Durante la atención se respetó su privacidad?	X		X		X		


 Dr. César Antonio Samillán Saldaña
 DNI: 164984814
 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-4470-1939>
 ASesor



DIMENSIÓN 5: Empatía		Si	No	Si	No	Si	No
10	¿El profesional en salud que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
11	¿El profesional en salud mostró interés en solucionar sus inquietudes?	X		X		X	
12	¿El profesional en salud está dispuesto a ayudar?	X		X		X	
Variable 2: Satisfacción del usuario							
DIMENSIÓN 1: Humana		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿El profesional en salud realiza cuidadosamente la interpretación de la receta médica de acuerdo con su dolencia?	X		X		X	
14	¿Durante la atención tomaron consideraciones hacia su persona y la llamaron por su nombre o apellido?	X		X		X	
15	¿Considera que durante la atención el profesional en salud interpreto sus requerimientos adecuadamente?	X		X		X	
16	¿El profesional en salud que lo atendió le explicó con palabras fáciles de entender lo que está adquiriendo?	X		X		X	
17	¿El profesional en salud que lo atendió le explicó la dosis, frecuencia y uso del medicamento?	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Técnico Científico		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿Durante su permanencia en el establecimiento el profesional en salud le brindó un trato cordial y amable?	X		X		X	
19	¿El profesional en salud respeta el orden de llegada de los pacientes?	X		X		X	
20	¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿La farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X	
22	¿Le dieron recomendaciones respecto al uso del medicamento?	X		X		X	



23	¿La farmacia estaba abastecida de acuerdo con su receta?	X		X		X		
----	----------------------------------------------------------	---	--	---	--	---	--	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: CÉSAR ANTONIO BONILLA ASALDE
DNI: 16498481

Especialidad del validador: SALUD PUBLICA

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

9 de mayo 2022

Dr.-César-Antonio-Bonilla-Asalde

DNI-16498481

ORCID-<https://orcid.org/0000-0002-4470-1939>

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS
EXTERNOS POST PANDEMIA EN EL SERVICIO FARMACIA DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
2022”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Calidad de Atención							
	DIMENSIÓN 1: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El profesional en salud estuvo aseado y uniformado correctamente?	X		X		X		
2	¿El establecimiento cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
3	¿La farmacia tiene buena organización?		X	X			X	No enfoca la tangibilidad de la organización.
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	X		X		X		
5	¿Usted comprendió la explicación que le dio el profesional en salud sobre el medicamento?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención fue rápida?	X		X		X		
7	¿El tiempo de espera para ser atendido fue corto?	X		X		X		
8	¿Cuándo usted presentó alguna inquietud el profesional en salud le ayudó a resolverlo inmediatamente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad	Si	No	Si	No	Si	No	
9	¿Durante la atención se respetó su privacidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	





10	¿El profesional en salud que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X	
11	¿El profesional en salud mostró interés en solucionar sus inquietudes?	X		X		X	
12	¿El profesional en salud está dispuesto a ayudar?	X		X		X	
Variable 2: Satisfacción del usuario							
DIMENSIÓN 1: Humana		Si	No	Si	No	Si	No
13	¿El profesional en salud realiza cuidadosamente la interpretación de la receta médica de acuerdo con su dolencia?	X		X		X	
14	¿Durante la atención tomaron consideraciones hacia su persona y la llamaron por su nombre o apellido?	X		X		X	
15	¿Considera que durante la atención el profesional en salud interpreto sus requerimientos adecuadamente?	X		X		X	
16	¿El profesional en salud que lo atendió le explicó con palabras fáciles de entender lo que está adquiriendo?	X		X		X	
17	¿El profesional en salud que lo atendió le explicó la dosis, frecuencia y uso del medicamento?	X		X		X	
DIMENSIÓN 2: Técnico Científico		Si	No	Si	No	Si	No
18	¿Durante su permanencia en el establecimiento el profesional en salud le brindó un trato cordial y amable?	X		X		X	
19	¿El profesional en salud respeta el orden de llegada de los pacientes?	X		X		X	
20	¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?	X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No
21	¿La farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X	
22	¿Le dieron recomendaciones respecto al uso del medicamento?	X		X		X	
23	¿La farmacia estaba abastecida de acuerdo con su receta?	X		X		X	

onf

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Enfocar mejor la pregunta ¿La farmacia tiene buena organización?

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Federico Martin Malpartida Quispe
DNI: 09957334

Especialidad del validador: **Doctor en Salud. Salud Pública.**

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

23 de mayo de 2022



Firma del Experto Informante.



**“CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS
EXTERNOS POST PANDEMIA EN EL SERVICIO FARMACIA DE
EMERGENCIA DEL HOSPITAL NACIONAL HIPOLITO UNANUE
2022”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	Variable 1: Calidad de Atención							
	DIMENSIÓN 1: Aspectos tangibles	Si	No	Si	No	Si	No	
1	¿El profesional en salud estuvo aseado y uniformado correctamente?	X		X		X		
2	¿El establecimiento cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	X		X		X		
3	¿La farmacia tiene buena organización?	X		X			X	
	DIMENSIÓN 2: Fiabilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
4	¿Su atención se realizó respetando el orden de llegada?	X		X		X		
5	¿Usted comprendió la explicación que le dio el profesional en salud sobre el medicamento?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3: Capacidad de respuesta	Si	No	Si	No	Si	No	
6	¿La atención fue rápida?	X		X		X		
7	¿El tiempo de espera para ser atendido fue corto?							REDUNDANTE CON RESPECTO A LA ANTERIOR
8	¿Cuándo usted presentó alguna inquietud el profesional en salud le ayudó a resolverlo inmediatamente?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 4: Seguridad							
9	¿Durante la atención se respetó su privacidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 5: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	





10	¿El profesional en salud que lo atendió lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
11	¿El profesional en salud mostró interés en solucionar sus inquietudes?	X		X		X		
12	¿El profesional en salud está dispuesto a ayudar?							REDUNDANTE
Variable 2: Satisfacción del usuario								
DIMENSIÓN 1: Humana		Si	No	Si	No	Si	No	
13	¿El profesional en salud realiza cuidadosamente la interpretación de la receta médica de acuerdo con su dolencia?	X		X		X		
14	¿Durante la atención tomaron consideraciones hacia su persona y la llamaron por su nombre o apellido?	X		X		X		
15	¿Considera que durante la atención el profesional en salud interpreto sus requerimientos adecuadamente?	X		X		X		
16	¿El profesional en salud que lo atendió le explicó con palabras fáciles de entender lo que está adquiriendo?	X		X		X		
17	¿El profesional en salud que lo atendió le explicó la dosis, frecuencia y uso del medicamento?	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: Técnico Científico		Si	No	Si	No	Si	No	
18	¿Durante su permanencia en el establecimiento el profesional en salud le brindó un trato cordial y amable?		X		X		X	NO RELEVANTES
19	¿El profesional en salud respeta el orden de llegada de los pacientes?		X		X		X	
20	¿El horario de atención del establecimiento le parece conveniente?		X		X		X	
DIMENSIÓN 3: Entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
21	¿La farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		
22	¿Le dieron recomendaciones respecto al uso del medicamento?							REDUNDANTE
23	¿La farmacia estaba abastecida de acuerdo con su receta?							MEJORAR LA REDACCION

Handwritten signature/initials

Resolución N° 081-2020-R-UPNW

ANEXO II

Observaciones (precisar si hay

suficiencia): HAY SUFICIENCIA, PERO DEBE MEJORARSE

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. BENITES AZABACHE JUAN CARLOS
DNI: 25587488

Especialidad del validador: DOCTOR EN EDUCACION

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³Claridad: 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

17 de Mayo del 2022



Firma del Experto Informante.



Anexo 4. Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

CONSTANCIA DE APROBACIÓN

Lima, 06 de abril de 2023

Investigador(a)
Janet Ysabel Colán Pajuelo
Exp. N°: 2199-2022

De mi consideración:

Es grato expresarle mi cordial saludo y a la vez informarle que el Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener (CIEI-UPNW) **evaluó y APROBÓ** los siguientes documentos:

- Protocolo titulado: **“Calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos post pandemia en el servicio de farmacia emergencia del Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022” versión 04 con fecha 23/03/2023.**
- Formulario de Consentimiento Informado **versión 02 con fecha 05/08/2022.**

El cual tiene como investigador principal al Sr(a) Janet Ysabel Colán Pajuelo y a los investigadores colaboradores (no aplica)

La APROBACIÓN comprende el cumplimiento de las buenas prácticas éticas, el balance riesgo/beneficio, la calificación del equipo de investigación y la confidencialidad de los datos, entre otros.

El investigador deberá considerar los siguientes puntos detallados a continuación:

1. **La vigencia** de la aprobación es de **dos años** (24 meses) a partir de la emisión de este documento.
2. **El Informe de Avances** se presentará cada 6 meses, y el informe final una vez concluido el estudio.
3. **Toda enmienda o adenda** se deberá presentar al CIEI-UPNW y no podrá implementarse sin la debida aprobación.
4. Si aplica, **la Renovación** de aprobación del proyecto de investigación deberá iniciarse treinta (30) días antes de la fecha de vencimiento, con su respectivo informe de avance.

Es cuanto informo a usted para su conocimiento y fines pertinentes.

Atentamente,


Yenny Marisol Bellido Fuente
Presidenta del CIEI-UPNW



Anexo 5. Formato de consentimiento informado



Universidad
Norbert Wiener

CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener
Investigador : Janet Ysabel Colán Pajuelo
Título : Calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos post pandemia en el servicio de farmacia emergencia del HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE 2022.

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "Calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos post pandemia en el servicio de farmacia emergencia del HOSPITAL NACIONAL HIPÓLITO UNANUE 2022". Este es un estudio desarrollado por la investigadora de la Universidad Privada Norbert Wiener, *Janet Ysabel Colán Pajuelo*. El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción en los usuarios externos del servicio de farmacia emergencia en un escenario post pandemia covid 19 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue 2022. Su ejecución permitirá conocer el grado de satisfacción del paciente por medio de la calidad del servicio prestado.

Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio realizará lo siguiente:

- Aceptará voluntariamente su participación por medio del presente documento.
- Recibirá el cuestionario en formato digital para su ágil y práctico llenado.
- Completará las preguntas según su experiencia como paciente dentro del servicio farmacéutico.
- Hará click en ENVIAR.

La encuesta puede demorar unos 20 minutos y puede usar cualquier dispositivo con sistema Android, IOS o Windows (smartphone, tablet, laptop, PC). Los resultados de la encuesta se almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en esta encuesta representa un aporte hacia el logro del objetivo de la presente investigación ya que nos ayuda a recolectar información de manera real, concreta y veraz. Lo que representa un riesgo en la gestión de datos para llegar a medir nuestra variable. Teniendo en consideración lo mencionado, los principales riesgos son: riesgo de caídas de red o ralentización del funcionamiento por accesos concurrentes a la base de datos, riesgo de cuello de botella, riesgo de fallos en el suministro eléctrico u otros imprevistos pueden producir efectos indeseados. Para minimizar los riesgos mencionados se utilizará la plataforma Google Forms que utiliza una estrategia de guardado automático siendo lo mas indicado para esta encuesta.

Beneficios:

Usted se beneficiará, ya que su aporte determinará la relación entre la calidad y la satisfacción del usuario, así como una propuesta de mejora, tomando como referencia toda la base de datos obtenida y analizada por medio de sistemas de inteligencia artificial. Siendo un gran aporte hacia la calidad de atención farmacéutica.

Costos e incentivos:

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

Confidencialidad:

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.



Universidad
Norbert Wiener

Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo del cuestionario, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la investigadora Janet Ysabel Colán Pajuelo al teléfono 962749613 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comite.etica@uwiener.edu.pe

CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

Participante
Nombres:
DNI:

Investigadora
Nombre: Janet Ysabel Colán Pajuelo
DNI: 40618504

