



**Universidad
Norbert Wiener**

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Escuela Académica Profesional de Farmacia y

Bioquímica

Tesis:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN A USUARIOS QUE ACUDEN A LA
FARMACIA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III SUAREZ – ANGAMOS
(ENERO – AGOSTO 2019) LIMA – 2021”

Para optar el grado de: Químico Farmacéutico

AUTORES: Bach. María Julia Villegas Chiroque

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-3749-0579

Bach. Jesús Eliseo Muñoz Quispe

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9097-7863

ASESOR: Mg. Daniel Ñañez del Pino

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9605-8594

Lima – Perú

2020

Tesis:

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN A USUARIOS QUE ACUDEN A LA
FARMACIA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III SUAREZ – ANGAMOS
(ENERO – AGOSTO 2019) LIMA – 2021”

Línea de investigación:

Evaluación de servicios y políticas sanitarias

Asesor (a):

Mg. Daniel Ñañez del Pino
CÓDIGO ORCID: 0000-0002-9605-8594

Dedicatoria

“Agradezco a mi asesor Dr. Daniel Nañez por su gentilmente orientación para el presente estudio, con sus sugerencias y observaciones. Al Comité de Investigación del Hospital III Suarez-Angamos por brindarme las facilidades en poder realizar mi investigación. Agradezco a la Oficina de estadística del Hospital Nacional III Suarez-Angamos de EsSalud, por su apoyo y orientación. Asi mismo mi agradecimiento Jefe del Departamento de Farmacia QF. Maritza Rabí Del Valle. Finalmente agradecer a mi familia y amistades por el apoyo y la motivación brindada, para cumplir el objetivo.”

Maria Julia Villegas Chiroque

“Agradezco a mi asesor Dr. Daniel Nañez por su gentilmente orientación para el presente estudio, con sus sugerencias y observaciones. Asi mismo mi agradecimiento Jefe del Departamento de Farmacia QF. Maritza Rabí Del Valle. Finalmente agradecer a mi familia y amistades por el apoyo y la motivación brindada, para cumplir el objetivo.”

Jesús Eliseo Muñoz Quispe

INDICE GENERAL

RESUMEN	VII
INTRODUCCIÓN.....	IX
CAPITULO I: EL PROBLEMA.....	1
1.1 PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	1
1.2 FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	4
1.2.1 <i>Problema general</i>	4
1.2.2 <i>Problemas específicos</i>	4
1.3 OBJETIVOS DE LA INVESTIGACIÓN	5
1.3.1 <i>Objetivo general</i>	5
1.3.2 <i>Objetivos específicos</i>	5
1.4 JUSTIFICACIÓN DE LA INVESTIGACIÓN	6
1.4.1 <i>Teórica</i>	6
1.4.2 <i>Metodológica</i>	6
1.4.3 <i>Práctica</i>	6
1.5 LIMITACIONES DE LA INVESTIGACIÓN	7
1.5.1. LIMITACIONES METODOLÓGICAS:	7
1.5.2. LIMITACIONES DEL INVESTIGADOR.	7
CAPITULO II: MARCO TEORICO.....	8
2.1 ANTECEDENTES.....	8
2.2 BASES TEÓRICAS	11
2.3 FORMULACIÓN DE HIPÓTESIS	18
CAPITULO III: METODOLOGÍA.....	20
3.1 MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.2 ENFOQUE DE LA INVESTIGACIÓN	20
3.3 TIPO DE INVESTIGACIÓN	21
3.4 DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN	21
3.5 POBLACIÓN, MUESTRA Y MUESTREO.....	21
3.5.1 <i>Población</i> :.....	21
3.5.2 <i>Muestra</i> :.....	21
3.5.3 <i>Muestreo</i> :	22
3.6 VARIABLES Y OPERACIONALIZACIÓN.....	22
3.7 TÉCNICAS E INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	26
3.8 PLAN DE PROCESAMIENTO Y ANÁLISIS DE DATOS	27
3.9 ASPECTOS ÉTICOS.....	28
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS.....	29
4.1 RESULTADOS	29
4.1.1 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE CALIDAD DE SERVICIO	29
4.1.2 ANÁLISIS DESCRIPTIVO DE LA VARIABLE SATISFACCIÓN DEL USUARIO.....	30
4.1.3. PRUEBA DE HIPÓTESIS	31
4.1.4. DISCUSIÓN DE RESULTADOS	40
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES.....	45
5.1 CONCLUSIONES	45
5.2 RECOMENDACIONES	46
REFERENCIAS	47
ANEXOS.....	52
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	52
ANEXO 2: INSTRUMENTO - FICHA DE RECOLECCION DE DATOS	54
ANEXO 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS	57

ANEXO N°4: APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA.....	67
ANEXO N°5: FORMATO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	68
ANEXO N°6: CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS.....	69
ANEXO N°7: ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA VARIABLE CONTROL Y DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO	71
ANEXO N°8: INFORME DEL ASESOR DE TURNITIN	77

INDICE DE TABLAS

TABLA N°1: NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO QUE PERCIBEN POR LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO2019) LIMA-2021	29
TABLA 2: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO2019) LIMA-2021	30
TABLA N°3: “PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO”	31
TABLA N°4: PRUEBA DE CORRELACIÓN PARA LA CALIDAD DE SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	32
TABLA N°5: “PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO”	33
TABLA N°6: PRUEBA DE CORRELACIÓN PARA LA DIMENSIÓN FIABILIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	34
TABLA N°7: “PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO”	35
TABLA N°8: PRUEBA DE CORRELACIÓN PARA LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	35
TABLA N°9: “PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO”	36
TABLA N°10: PRUEBA DE CORRELACIÓN PARA LA DIMENSIÓN SEGURIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	37
TABLA N°11: “PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA DIMENSIÓN EMPATÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO”	38
TABLA N°12: PRUEBA DE CORRELACIÓN PARA LA DIMENSIÓN EMPATÍA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	38
TABLA N°13: “PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO”	39
TABLA N°14: PRUEBA DE CORRELACIÓN PARA LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO	40
TABLA N°15: "DATOS DEMOGRÁFICOS DE LA VARIABLE USUARIOS, QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III SUAREZ - ANGAMOS (ENERO - AGOSTO2019) LIMA - 2021".	71
TABLA 16: NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO ,SEGÚN LA DIMENSIÓN FIABILIDAD, QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO2019) LIMA-2021	72
TABLA 17: NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA, QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO2019) LIMA-2021	73

TABLA 18: NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD, QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO2019) LIMA-2021	74
TABLA 19: NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA DIMENSIÓN EMPATÍA, QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO 2019) LIMA-2021	75
TABLA 20: NIVEL DE CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD, QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO2019) LIMA-2021	76

INDICE DE FIGURAS

FIGURA 1: NIVELES DE LA CALIDAD DE SERVICIO QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO2019) LIMA-2021.....	30
FIGURA 2: NIVELES DE LA SATISFACCIÓN AL USUARIO QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO 2019) LIMA-2021.....	31
FIGURA 3: GRAFICO DE DISPERSIÓN SIMPLE DE LAS VARIABLES EN ESTUDIO	32
FIGURA 4: NIVELES DE LA CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA DIMENSIÓN FIABILIDAD, QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO2019) LIMA-2021.....	72
FIGURA 5: NIVELES DE LA CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA, QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO2019) LIMA-2021.....	73
FIGURA 6: NIVELES DE LA CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA DIMENSIÓN SEGURIDAD, QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO 2019) LIMA-2021.....	74
FIGURA 7: NIVELES DE LA CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA DIMENSIÓN EMPATÍA, QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO2019) LIMA-2021.....	75
FIGURA 8: NIVELES DE LA CALIDAD DE SERVICIO, DESDE LA DIMENSIÓN TANGIBILIDAD, QUE PERCIBEN LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL “HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS” (ENERO-AGOSTO2019) LIMA-2021.....	76

RESUMEN

En estos días los centros médicos están orientadas a satisfacer las necesidades de los usuarios o pacientes que acuden por un servicio de calidad, lo cual debe ser compartido con todos los miembros de la institución, brindando una atención descentralizada. El objetivo del presente estudio descriptivo, correlacional de corte transversal fue determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acuden a farmacia de emergencia del hospital III Suarez-Angamos (enero- agosto 2019) Lima 2021. La muestra poblacional 13,790 usuarios y la muestra requerida fue integrada por 398 usuarios. Se desarrolló 2 cuestionarios según el modelo SERVQUAL estructurada en veinte interrogantes para calidad de servicio y 15 interrogantes para satisfacción del usuario, estas fueron preguntas cerradas y puntuadas según escala de Likert con valores (1-5) para calidad de servicio y (1-4) para satisfacción del usuario, los datos fueron procesados con el programa estadístico EXCEL y IBM SPSS Statistics 25. En los resultados se halló una calidad de servicio 73.9% y una satisfacción del paciente de 49.75%, encontrando que, si existe una relación entre ambas variables, pues la correlacion fue moderada, directa y significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario. El coeficiente de correlación de Spearman es de 0.495 con un p-valor inferior al nivel de significancia ($p=0.0010<0.05$). Por último, podemos concluir que existe un vínculo directo entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, que se brinda a usuarios que acuden al Hospital III Suarez-Angamos de EsSalud.

Palabras claves: satisfacción, usuarios, calidad de servicio, correlación

ABSTRAC

These days medical centers are oriented to meet the needs of users or patients who come for a quality service, which must be shared with all members of the institution, providing decentralized care. The objective of this descriptive, correlational cross-sectional study was to determine the relationship between the quality of service and the satisfaction of the users who go to the emergency pharmacy of the Hospital III Suarez-Angamos (January-August 2019) Lima 2021. The population It was 13,790 users and the sample consisted of 398 users. Two questionnaires were made according to the SERVQUAL model structured in 20 questions for the quality of service variable and 15 questions for the user satisfaction variable, closed and scored according to the Likert scale with values (1-5) for quality of service and (1-4).) for user satisfaction, the data were processed with the statistical program EXCEL and IBM SPSS Statistics 25. The results found a quality of service of 73.9% and a patient satisfaction of 49.75%, finding that, if there is a relationship between both variables, since the correlation was moderate, direct and significant between the quality of service and user satisfaction. Spearman's correlation coefficient is 0.495 with a p-value below the significance level ($p = 0.0010 < 0.05$). Finally, it is concluded that if there is a relationship between user satisfaction and the quality of service provided to users who attend Hospital III Suarez-Angamos EsSalud.

Keywords: satisfaction, users, quality of service

INTRODUCCIÓN

Los servicios médicos tienen las responsabilidades éticas y profesionales del personal médico, de enfermería y administrativo para brindar servicios mejores, lo que conlleva a que sean más eficientes y con una calidez humana. El servicio de farmacia es un órgano técnico administrativo que pertenece a Ayuda al Diagnóstico y tratamiento. En este contexto en nuestro país la salud pública presenta deficiencias evidentes en cuanto a la calidad del servicio, no estando ajeno a estos problemas el servicio de farmacia de emergencia, que con el hecho de no brindar un servicio de calidad, trae consigo problemas para los pacientes ya que se van a sentir insatisfechos con la atención brindada y esto trae consecuencias en su salud generando tratamientos más duraderos, por esta incomodidad esto se refleja en la imagen de la institución de salud cuya finalidad es brindar un servicio de calidad para salvar vidas humanas sin tener un perjuicio de la condición económica, cultural y social. ⁽³¹⁾

Por lo antes dicho, nuestro presente trabajo tuvo como finalidad determinar la relación que existe entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario que acuden a farmacia de emergencia del Hospital III Suarez-Angamos.

En el capítulo primero se presenta la problemática que afecta al ámbito de la salud, la cual es objeto de investigación desde el punto de vista general y específico, de la misma forma se da a conocer la justificación de la investigación, se concretan los antecedentes del tema de investigación, sus objetivos e hipótesis de aspecto general y específico. El capítulo segundo da a conocer el marco teórico que ayudará a encontrar los conceptos más importantes de las variables y sus dimensiones, así como definiciones sobre el tema que sustentarán la investigación. El tercer capítulo detalla la metodología a usar, definiendo el tipo de investigación con un enfoque cuantitativo, considerando un diseño no experimental, observacional de aspecto correlacional, y definiendo las variables involucradas, así también se detalla el tamaño de la muestra y los instrumentos a emplear. Para el antepenúltimo

capítulo se exponen los resultados del instrumento empleado, donde se describe el cuestionario de manera que se pone énfasis en las interrogantes o preguntas con sus respectivas respuestas, realizando un proceso estadístico para cada resultado. El quinto capítulo presenta las conclusiones y recomendaciones del trabajo de investigación de acuerdo con los resultados obtenidos al realizar una comparación y análisis del problema, objetivos e hipótesis planteados.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

En estos días, los centros médicos a nivel internacional realizan labores en favor a la satisfacción de la salud total, curativa y de prevención de todos los usuarios. Por tal motivo, las instituciones que brindan servicios de salud deben ser descentralizado, con facultades esenciales tales como: el establecimiento de una responsabilidad compartida entre todo el personal comprometido con la organización para evitar deficiencias en la calidad con respecto al consumidor o usuario como consumidor si no a los propios miembros de la organización para analizar el sistema en su conjunto y no solo a los indicadores¹.

La calidad de la atención médica se define como la capacidad de un producto o servicio para ajustarse a las expectativas del paciente. La razón básica para brindar calidad es garantizar que los pacientes obtengan el máximo beneficio y se beneficien de sus recursos, ya que estos recursos son limitados y el tratamiento es costoso^{2,3}.

La Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) lo definen como “la calidad de asistencia sanitaria de asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del

paciente y del servicio médico, y lograr el mejor resultado con el mínimo riesgo de efectos iatrogénicos y la máxima satisfacción del paciente en el proceso”⁴.

Desde junio de 2001, el estado de Perú prevé establecer una autoridad de aseguramiento y acreditación de la calidad a través del Ministerio de Salud como una política de salud cuya función principal es implementar el desarrollo de un sistema de gestión de calidad para la asistencia en el sector salud. Esto está claramente reconocido por el público sobre el principio de que "El derecho a la atención de la salud es una condición del desarrollo humano y un derecho a la calidad de la misma"⁵.

La primera responsabilidad recae en el Estado Peruano que, en su complemento como rector de la salud, está obligado a orientar el desarrollo de la calidad de la atención, sin embargo, este rol es ignorado, lo que se evidencia por el abandono totalitario de las políticas de calidad de la atención, aprobada en 2009 y que alcanza su culminación en la supresión de la Dirección de Calidad de la estructura orgánica del Ministerio de Salud (Minsa)⁶.

“La calidad de la Atención es un tema de competencia crítica al que los profesionales de la salud deben dedicar la atención que merezca por el impacto que tiene en el bienestar de los pacientes. Así mismo, la voluntad del personal de salud de contribuir a mejorar la atención sin duda es una cualidad que está siempre presente”⁷.

El bajo nivel de calidad en la atención en salud es uno de los mayores obstáculos para enfrentar los problemas sanitarios con éxito, en ello recae la importancia de evaluaciones periódicas y plantear soluciones orientadas a los problemas que se presentan en cada establecimiento de salud⁸.

Por lo expresado estamos en conocimiento que exigir pasa a un segundo plano, y lo más importante es capacitar al personal de salud. Esto demanda además de integrar un proceso, a la investigación cuantitativa y cualitativa que permita, no solo monitorizar la calidad, sino también la efectividad y la eficiencia de los esfuerzos de garantía de calidad y que valide

científicamente y estadísticamente los resultados, para ello se debe usar ciertos modelos para la medición de la calidad de servicio y la satisfacción que perciben los pacientes⁹.

“El Ministerio de Salud aprueba la Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo – SERVQUAL; El objetivo es identificar las principales causas de insatisfacción de los usuarios en función de la satisfacción de los usuarios externos y tomar medidas para mejorar continuamente las instalaciones sanitarias y los servicios médicos de apoyo”¹⁰.

Desde aquí puede surgir una retroalimentación hacia el sistema, una vez que el cliente emite un juicio y su satisfacción sería el nivel de cumplimiento según la OMS, con respecto a las percepciones y expectativas del cliente, de los servicios que este le brinda, y no causar insatisfacción con la atención recibida, generando tratamientos más largos e inconformidad, relacionándose con el status de la institución. Se realiza el estudio de este trabajo de investigación, con la finalidad de detectar los puntos más álgidos de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos”, el cual es un problema latente que afecta a los usuarios, ocasionando una inconformidad en el servicio prestado.

El resultado será un insumo para desarrollar un proyecto de mejora continua de la calidad de servicio y satisfacción del usuario en mencionado servicio del “Hospital III Suarez – Angamos”. Ya que no existen, a su vez estudios similares que se han realizado en este servicio, por lo que se desconoce el nivel de calidad de servicio y satisfacción del usuario externo del servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez – Angamos de EsSalud”.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital III Suárez – Angamos (enero-agosto 2019) Lima 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio desde la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital III Suárez-Angamos (enero-agosto 2019) Lima 2021?

- ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio desde la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital III Suárez-Angamos de (enero-agosto 2019) Lima 2021?

- ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio desde la dimensión seguridad y la Satisfacción del usuario que acude al servicio de Farmacia de emergencia del hospital III Suarez-Angamos (enero-agosto 2019) Lima 2021?

- ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio desde la dimensión empatía y Satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de Emergencia del Hospital III Suarez-Angamos (enero-agosto) Lima 2021?

- ¿Cuál es la relación que existe entre calidad de servicio desde la dimensión elementos tangibles y Satisfacción del usuario que acude al hospital III Suarez-Angamos (enero-agosto) Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe en calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital III Suárez – Angamos (enero - agosto 2019) Lima-2021.

1.3.2 Objetivos específicos

- Investigar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio farmacia de emergencia del Hospital III Suarez-Angamos (enero-agosto 2019) Lima-2021.
- Evaluar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del Hospital III Suárez – Angamos (enero – agosto 2019) Lima 2021.
- Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del Hospital III Suárez – Angamos (enero – agosto 2019) Lima 2021.
- Determinar la relación que existe en el aspecto de empatía percibida y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del Hospital III Suarez-Angamos (enero- agosto 2019) Lima-2021.
- Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia de Hospital III Suarez-Angamos (enero- agosto 2019) Lima-2021.

1.4 Justificación de la investigación

En este sentido la justificación se sustenta en lo siguiente teniendo en cuenta: Su calidad y sostenibilidad social dependen de los beneficios que obtendrán los pacientes en el futuro al acudir al servicio de farmacia de emergencia del Hospital III Suarez- Angamos de EsSalud en quienes el resultado de esta tesis contribuirá a conocer las expectativas de los usuarios procurándose mejorar su satisfacción mediante una atención de calidad.

1.4.1 Teórica

Porque los resultados obtenidos nos permitirán evaluar calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos (enero - agosto 2019) Lima 2021”, información que hasta el momento había sido desconocida en el Hospital de estudio, esto se puede aplicar cuando se trata de otros campos relacionados con las variables de estudio.

1.4.2 Metodológica

Se da a conocer hallazgos significativos a los encargados del “Hospital III Suarez-Angamos de EsSalud” , así de esta manera se tenga a disposición un antecedente para el desarrollo y ejecución de protocolos de atención y programas de mejoras continuas, así mismo los resultados obtenidos ayudaran a promover la calidad de atención en el servicio de farmacia e incentivará a desarrollar nuevas ideas para su aplicación a futuro, una definición posterior de una relación de causalidad entre las dos variables de estudio surgiendo de esta manera nuevos tipos de investigación.

1.4.3 Práctica

Esta investigación se realizó por que existe la necesidad de un diagnostico situacional de la realidad de los servicios farmacéuticos ofrecidos por el “Hospital III Suarez-Angamos de

EsSalud”; relacionando las variables mencionadas.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1. Limitaciones metodológicas:

0

Las muestras fueron recolectadas en los periodos de enero-agosto 2019, porque el trabajo de investigación debió concluirse en marzo del 2020, por razones de la pandemia del Covid 2019 todo quedó relegado y no se pudo continuar con la investigación.

1.5.2. Limitaciones del investigador.

El acceso a personas para recolectar la muestra fue limitado, no se pudo en muchas ocasiones por la disponibilidad de tiempo en el Centro Hospitalario, muchas veces se tuvo que realizar otro día no establecido.

Los efectos longitudinales en el tiempo, la investigación no se concluyó en el periodo indicado debido a la pandemia que afrontamos a nivel Mundial desde finales de marzo 2020.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes

2.1.1 Antecedentes Internacionales

Maidana, et al., (2018); en su investigación titulada “Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos, en el Centro de Salud N° 9, en Paraguay”. Los principales objetivos son: Valorar la satisfacción de los pacientes diabéticos con el apoyo de la farmacia. Métodos: Se realizó un estudio observacional descriptivo transversal mediante un cuestionario tipo Likert para entrevistar a 108 diabéticos tratados bajo el Programa Nacional de Diabetes. Resultados: 69% de mujeres, edad media 58,5 años, progresión de la enfermedad 12,5 años, educación secundaria 52%, convivencia con pareja sexual 51%, y 82% tenían diabetes mellitus tipo II, la hemoglobina glicosilada 7.8%. Donde se encontró mayor satisfacción fue en la zona de dispensación 4.6% y menor para la información brindada al paciente y la valoración del estado de salud 2.44%. Los motivos más comunes de insatisfacción fueron: 57% falta de cortesía, falta de información 6% ausencia. Conclusión: La satisfacción general con los servicios farmacéuticos es (3.32 / 5) 66%. Las

áreas de mejora son aquellas áreas y procesos de producción que requieren más estructura y talento¹¹.

Boza O. R y Solano C. E (2017); realizaron el trabajo de investigación “Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del hospital nacional de niño Dr. Carlos Sáenz Herrera durante febrero y marzo del año 2016”, el objetivo de esta investigación fue: Analizar el grado de satisfacción desde la percepción del usuario, respecto a la atención en salud brindada. Metodología: Se desarrolló un estudio cuantitativo, método hipotético deductivo con una población de 176 y una muestra de 121 padres. Resultados: La UCI – HNN brindó una atención que, según perciben los padres, cumplió en la mayoría de los aspectos evaluados, sus expectativas alrededor del cuidado de su hijo durante febrero y marzo del 2016. Conclusión: La atención en salud según los padres fue excelente en relación con la satisfacción de la información recibida, ya que siempre fue oportuna, con una adecuada frecuencia. En tanto a la satisfacción en relación con la organización de los cuidados, estos cumplieron sus expectativas en cuanto a su validez; no obstante, fueron medianamente accesibles y flexibles¹².

Bofill et al., (2016); en su investigación titulada “Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios”, El objetivo de esta investigación fue: Evaluar la calidad del servicio que brinda la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas. Metodología: Es un estudio descriptivo y correlacional, con una muestra de 150 usuarios, se utilizó el modelo Servicien Performance. Resultados: Los indicadores, la descripción de posibles respuestas al fármaco (0,86) y la disponibilidad del fármaco requerido (0,78) fueron los indicadores de menor calificación. Los peores aspectos son la fiabilidad y la capacidad de respuesta. En resumen, los indicadores de calidad de servicio proporcionados por el departamento de farmacia de Iglesias dan una mala puntuación y cuatro buenos indicadores

que, cuando se evalúan con los criterios de los usuarios, indican problemas con el proceso de evaluación de la calidad que los clientes tienen con sus farmacias¹³.

2.1.2 Antecedentes Nacionales

Susana, et al., (2020), realizaron una encuesta sobre "Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado". El propósito del estudio fue determinar la asociación de la calidad del servicio con la satisfacción percibida del usuario en la especialidad de trauma en el "Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado". Metodología: El diseño del estudio fue no experimental, cuantitativo y correlacionado. El estudio incluyó a 250 usuarios en la especialidad de trauma y la muestra estuvo conformada por 154 pacientes. Las herramientas utilizadas para recopilar datos son las encuestas de calidad asistencial y las encuestas de satisfacción percibida por los usuarios. Hallazgos: 65,1% de los usuarios indica que la calidad del servicio que reciben es regular, 45,4% de los usuarios se encuentran parcialmente satisfechos, estadísticamente se encontró que existe una correlación moderada, directa y significativa entre la calidad del servicio y el usuario satisfacción. Conclusión: Concluimos que la calidad del servicio está mejorando, por lo que los usuarios están más satisfechos¹⁴.

Chávez, etc. al., (2018), realizó la investigación "Nivel de satisfacción del usuario que acude al Servicio de Farmacia Ambulatoria del hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017". El objetivo del estudio fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán en diciembre de 2017. Metodología: La población fue de 25.000 y la muestra fue numerada como 308. La encuesta se realizó según la Modelo SERVPERF, que incluye 22 preguntas tabulares cerradas según escala Likert. Como resultado, en términos de confiabilidad, encontramos que el nivel promedio de satisfacción es 21.5 bueno, 26.6% bueno y 51.9% muy bueno. En cuanto a la capacidad de respuesta, encontramos que el nivel medio de satisfacción es de

27,3, el 36,0% es bueno y el 36,7% es muy bueno. En materia de seguridad, el nivel medio de satisfacción es del 2,3% y del 31,8%, y es del 65,9% muy bueno. En términos de empatía, es 6.2. El nivel de satisfacción es medio, el 39,6% es bueno, 5, 2% muy bien. En la dimensión de aspectos tangibles, encontramos que la satisfacción media es buena en 30,8%, 1,2% y muy buena en 27,9%. Se pudo concluir que el estudio alcanzó un nivel satisfactorio de responsabilidad por parte del personal de farmacia con respecto a la confiabilidad, seguridad y empatía, encontrándose que fue menos receptivo y deficiente en aspectos tangibles¹⁵.

Paredes, etc. al., (2017) presentó la investigación "Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, durante el primero de julio del año 2017". El objetivo de la investigación fue determinar el grado de satisfacción de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II. Metodología: Este estudio es descriptivo, prospectivo, con un diseño observacional y transversal, la población se consideró 2063 usuarios y la muestra de estudio 324 usuarios, se aplicó la técnica de encuesta modelo SERVPERF. Resultados: confiabilidad: 4.72, capacidad de respuesta: promedio 4.25, seguridad: promedio 5.25, empatía: promedio 4.86, y en aspectos tangibles: promedio 4.50. Conclusiones: se concluye que el servicio de farmacia no satisface la necesidad total del usuario externo, ofreciendo un grado medio de calidad de servicio, mostrando solo la dimensión de seguridad con alta calidad, evaluando en total un nivel parcialmente satisfactorio en las dimensiones de confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad ¹⁶.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Población

Según **Hernández, etc. al., (2014)**, la población es: "el conjunto de todos los casos que concuerdan con determinadas especificaciones"¹⁷.

Arias (2012), dijo en una conferencia: “La población se define como un conjunto infinito o finito de elementos con cualidades similares, las que son determinantes en las conclusiones obtenidas de una investigación”.

De una recopilación de autores, se puede definir la población como la totalidad del estudio de un fenómeno, donde los elementos tienen una facultad en común, la cual se analiza, estudia y observa de tal manera que dé comienzo a la recolección de datos de un proyecto de investigación, o una investigación como tal.

2.2.2 Muestra: Se sabe que en cada proyecto de investigación se debe delimitar un número de individuos que participaran, con el fin de llegar a los objetivos planteados al inicio de una investigación. Tal número de individuos es llamado comúnmente como tamaño de muestra, que se calcula con la ayuda de fórmulas matemáticas y estadísticas, así mismo este cálculo estadístico es distinto para cada investigación y es dependiente de su diseño metodológico, la hipótesis planteada (incluyendo las hipótesis específicas), número de grupo a estudiar, y de las variables en su escala de medición.

2.2.3 Calidad de servicio:

Hoy en día existen nociones para la calidad de los servicios de salubridad, tales que un concepto único no está determinado.

De este modo cualidades como la amena e inmediata atención, la infraestructura del centro de salud, la reputación de los trabajadores de la salud, la percepción que se tiene de la institución, son contrastes que los pacientes usan para determinar un valor para la calidad de servicio brindada por la institución. ⁽²⁴⁾

Para los servidores de servicios médicos, la calidad se estima atendiendo los aspectos denominados científicos, técnicos y de ingeniería que están directamente relacionados con el proceso que se realiza, como la experiencia del paciente, los profesionales médicos disponibles y la tecnología.

Estos conceptos muestran cómo la calidad de la salud no depende de una sola calidad sino de diferentes aspectos que se forman desde diferentes ángulos y se evalúan de manera diferente según el área.

Según autores como Avedis Donobedian de la Universidad de Michigan en Estados Unidos, se le considera el padre de los servicios médicos de calidad, define a la calidad en salud como: “el tipo de servicio que se espera que va a maximizar el bienestar del paciente, una vez teniendo en cuenta el balance de ganancia y pérdidas que se relacionan con todas las partes del proceso de atención”.⁽³²⁾

Para el análisis Donobedian^(30,32) propone tres puntos de vistas diferentes:

- **Calidad Absoluta:** Calidad que determina el nivel de recuperación de la salud del paciente, teniendo en cuenta factores científicos y técnicos. Este concepto también se conoce como calidad científica, técnica o profesional.
- **Calidad personal:** desde una perspectiva individual, los usuarios consideran sus expectativas y evalúan los costos, beneficios y riesgos disponibles para determinar la calidad de los servicios médicos. En este enfoque, los pacientes participan en la toma de decisiones informada proporcionada por los profesionales de la salud.
- **Calidad social:** Desde este punto de vista, es necesario evaluar la utilidad o utilidad neta para toda la población, el método de distribución de la ganancia a toda la comunidad y el método de tratar de producir bienes y servicios con los valores evaluados más bajos por la comunidad.

Concepto de calidad según su perspectiva

- Perspectiva cognitiva

Parasuraman, Zeithaml y Berry (2001), opinan que: los profesionales frecuentemente utilizan los conceptos de satisfacción y calidad de servicio de manera permutable, pero los investigadores han conseguido ser más exactos sobre las definiciones y la medición de los

dos términos, lo que se ha convertido en un debate importante. El acuerdo es que los dos términos son estrictamente diferentes en función de las adyacentes causas y resultados obtenidos.

- Perspectiva social

Quintanilla (2002), opinan que: “Desde esta perspectiva, la satisfacción y la calidad de servicio de los clientes es una fundamental área de estudio de la conducta de los usuarios y consumidores, puesto que la productividad de las instituciones que ofrecen servicios, es estimada por las personas que consumen el servicio o usan los bienes de servicio”. Quintanilla deduce que, “Los individuos son agentes sociales que solicitan servicios y bienes, por lo que la finalidad de la institución es consumir estudios de mercado, que nos permitan acceder a la información de las necesidades que los usuarios necesitan satisfacer, para así poder desarrollar y ejecutar estrategias comerciales que apuntan a conocer de mejor manera el comportamiento del usuario consumidor y como consecuencia poder satisfacer las necesidades que tienen de manera casi inmediata”.

La Organización Mundial de la Salud, expone que, en estos días, el concepto clave para los servicios de salud, son determinadas por:

- Una excelencia profesional alta
- Un uso de recursos de eficiente y responsable
- Un riesgo mínimo para el paciente en turno
- Una superación de expectativas para con el paciente
- Un impacto final positivo en la salud

Por lo general se utiliza el término calidad, el usuario generalmente considera facultades típicas de la atención médica, tales como son los cuidados, eficiencia y la eficacia. Los programas de calidad se diseñan para aumentar el rendimiento, los resultados y otros aspectos, de la misma manera estos programas buscas minimizar las deficiencias entorno a

la calidad que se tiene en la institución en la que se aplica ¹⁸.

Según Donabedian, “La calidad es la obtención del máximo beneficio para el usuario mediante la aplicación del crecimiento y tecnología más avanzada teniendo en cuenta los requerimientos del paciente”.

Además, expone un enfoque de tres partes para evaluar la calidad, la estructura, el proceso y los resultados, y la información para evaluar la calidad puede estar clasificada en uno de estas tres categorías¹⁸.

Según el “Modelo de las Discrepancias designado Modelo SERVQUAL”, “detalla la calidad de servicio como las discrepancias entre las percepciones recibidas de los usuarios del servicio de salud y las expectativas que los usuarios tienen sobre el servicio, expectativas que se habían construido con anterioridad. Así, un cliente valora positivamente o en lo contrario de forma negativa la calidad de un servicio en donde las percepciones alcanzadas fueron superiores o menores a las expectativas que tenían anteriormente. Las instituciones o compañías que brindan servicios (salud, electricidad, seguridad, etc.) en las que su finalidad es la discrepancia a un servicio de calidad, deben prestar mucha atención a la acción de cumplir las expectativas de sus clientes”.²⁵

Según Cornejo, recapitula una serie de definiciones de calidad expuestas por otros autores:

- 1) Satisfacer la necesidad del cliente a la perfección,
- 2) Hacer efectiva las expectativas del cliente,
- 3) Alcanzar productos y servicios perfectos,
- 4) Construir bien las cosas desde cero,
- 5) No es un problema es una solución,
- 6) Producir artículos o servicio según las normativas establecidas en cada país o región,
- 7) Sonreír sin importar la dificultad.

Según Robines y Coetzer, “La calidad es la capacidad de garantizar que un producto o servicio haga lo que se supone que debe hacer y satisfaga las necesidades de sus clientes”.

Considerando los siguientes aspectos una suma de valor de servicio:

- 1) Puntualidad.

- 2) Cortesía.
- 3) Constancia.
- 4) Conveniencia.
- 5) Servicio completo.
- 6) Exactitud.

Para concluir, podemos especificar que el incremento de la calidad conlleve a un ahorro de los costos a través de incurrir en una disminución de faltas y/o errores. Todo aquello que conlleve a la satisfacción del paciente, lo que asimismo redundará en que el personal haga otro tanto y vea cómo su orgullo por el deber se incrementa^{19,29,34}.

2.2.3.1 Dimensiones:

- **Capacidad de Respuesta:** Disposición para ayudar a los usuarios y proveerles de un servicio rápido y oportuno
- **Fiabilidad:** Capacidad para realizar el servicio prometido en forma fiable y cuidadosa.
- **Empatía:** capacidad de un individuo para ponerse al lado de otro.
- **Seguridad:** confianza para transmitir la no existencia de riesgos o preguntas que tenga el usuario.
- **Tangibilidad:** aspectos de las áreas comunes (consultorio, salas de espera, etc.), equipo, personal y equipos de telecomunicaciones.

2.2.4 Satisfacción del usuario:

Se concreta como el sentimiento de opulencia después de cumplir con una necesidad que se tenía, la cual puede estar ligada a un consejo, protesta con respuesta positiva o incertidumbre. Se refiere a un hecho relacionado con escenarios reales que influyen directamente en la opinión crítica del usuario. ⁽²⁷⁾

La satisfacción del cliente significa la satisfacción de alguien con la compra o el uso de

servicios. Cuanto más satisfecho esté, más probabilidades tendrá de comprar o alquilar un servicio en el mismo lugar.

Así mismo definimos la satisfacción del usuario como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas”. (28,29)

Para cualquier institución o compañía, medir la satisfacción del usuario es la forma de medir el valor de los servicios de monitoreo ofrecidos. Su educación es muy importante para sus vidas y / o para buscar experiencia en los servicios prestados.

En conclusión, medir un valor satisfactorio debe considerarse una medida permanente de la actividad de gestión, ya que le permite: 1) Localizar las necesidades y expectativas de los usuarios, identificando de inmediato los cambios que se han producido. 2) Análisis estadístico y recolección de datos por análisis, 3) Manejo de datos de instalaciones y adquisición de datos iniciales, 4) Monitoreo continuo y combinación de resultados obtenidos en áreas clave de la empresa²⁰.

2.2.4.1 Dimensiones:

- **Satisfacción humana:** Se refiere al aspecto relevante del cuidado, que es importante porque es la esencia de la bioética médica. Esto puede omitirse o reemplazarse.
- **Satisfacción con las ciencias técnicas:** Este aspecto incluye el aspecto de las ciencias técnicas de la atención médica. Esto está relacionado con los conocimientos teóricos y prácticos adquiridos por los profesionales de la salud, y un aspecto importante de este aspecto es la limitación de los recursos locales afectados por la oferta y la escasez de materiales en el sector salud.
- **Satisfacción de Calidad:** Se refiere a la comodidad de los servicios como facilidades disponibles en la instalación, ambiente íntimo para los pacientes, lugares adecuados y luminosos, lugares luminosos, buena ventilación e higiene ordenada para el mejor

funcionamiento. Agregar valor a los usuarios a precios razonables y costos sostenibles. ⁽³³⁾

2.2.5 Usuario de salud:

El término paciente se origina en la práctica de la salud pública y se refiere al paciente, la persona que recibe el tratamiento, la persona que está esperando. Con el advenimiento de la teoría de sistemas y el significado de los procesos, los clientes o usuarios se consideran individuos que se benefician o se benefician de los resultados de cada paso o parte de la implementación. Sin embargo, debido a que el tiempo está tan ligado al mercado que es controvertido en el campo de la salud pública, es recomendable cambiar el nombre del cliente consumidor. Los usuarios de los servicios experimentales no son solo los pacientes, sino también los trabajadores de la salud y las enfermeras que transfieren o utilizan las respuestas para tomar decisiones. Los servicios de higiene pueden ayudar a apoyar a grupos familiares, constructores, médicos y enfermeras, y más. Luego está la cuestión de los "usuarios internos", es decir, los profesionales de la salud que utilizan el producto en todos los niveles de práctica bajo investigación. Los usuarios son personas que tienen necesidades e inquietudes de que las emociones sean muy efectivas, sobre todo cuando se trata de servicios médicos y por supuesto no siempre es así, pero sí los servicios que brindamos. (De autor desconocido recopilado por Ann Lander en 1988)²¹.

2.3 Formulación de hipótesis

- Hipótesis general:

La calidad de servicio tendrá una relación directa con la satisfacción del usuario del "Hospital III Suarez-Angamos" durante el periodo (enero- agosto 2019) Lima - 2021.

- Hipótesis específica:

- Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que

asiste a los servicios de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021.

- Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que asiste a los servicios de farmacia de emergencia del “Hospital III Suárez – Angamos” (enero – agosto 2019) Lima 2021.
- Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario que asiste a los servicios de farmacia de emergencia del “Hospital III Suárez – Angamos” (enero – agosto 2019) Lima 2021.
- Existe relación entre el aspecto de empatía percibida y satisfacción del usuario que asiste a los servicios de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero- agosto 2019) Lima-2021.
- Existe relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario que asiste a los servicios de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez- Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1 Método de la investigación

Método hipotético-deductivo: Se procede con la observación del material a estudiar, se formulan hipótesis para explicar el fenómeno, se empieza a inferir resultados a partir de las hipótesis o proposiciones más básicas, verificar la veracidad de los enunciados realizados y compararlos para aprender de la experiencia.

Método de encuesta: Modelo SERVQUAL, utilizado por el MINSA en evaluación de calidad de servicio aprobado con Resolución Ministerial N0527-2011 MINSA, de igual manera este método se usará para evaluar la satisfacción que percibe el usuario. ⁽⁵⁾

3.2 Enfoque de la investigación

El enfoque de la investigación es de tipo cuantitativo.

3.3 Tipo de investigación

La investigación de tipo Aplicada, se realiza en un contexto laboral donde las variables son utilizadas para la toma de decisiones. ⁽²⁶⁾

3.4 Diseño de la investigación

Diseño observacional, analítico transversal y retrospectivo, de aspecto correlacional. ⁽³⁵⁾

3.5 Población, muestra y muestreo

3.5.1 Población:

Formada por 13,790 usuarios que acudieron a farmacia de emergencia ambulatoria del Hospital III Suarez – Angamos durante el mes de (enero - agosto 2019) - Lima 2021.

Criterios de inclusión

En los factores de inclusión se consideran a personas de ambos sexos, que acuden a farmacia de emergencia mayores de 18 a 65 años, familiar u otro usuario que supere la mayoría de edad, entre 18 a 65 años, que acompañe al usuario al establecimiento de salud para que brinde su aprobación para encuestarle.

Criterios de exclusión

Los criterios de exclusión son: acompañante de usuario menores de 18 años y usuarios que no deseen ser encuestados.

3.5.2 Muestra:

La muestra se obtuvo usando la fórmula estadística de poblaciones finitas o de tamaño conocido, siendo el tamaño de muestra 398 usuarios atendidos en el “Servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital III Suárez – Angamos en el mes de (enero - agosto 2019) Lima

2021”.

Formula de tamaño de muestra:

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

Donde:

Z= Nivel de confianza

p= Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado

q= Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

N= Tamaño del universo (Se conoce puesto que es finito)

e= Error de estimación máximo aceptado

n= Tamaño de muestra

3.5.3 Muestreo:

El muestreo es aleatorio. ⁽²⁶⁾⁽³⁵⁾

3.6 Variables y operacionalización

Variable dependiente: Calidad de servicio.

Sentimiento generalizado, diferencias entre las expectativas de los usuarios con respecto de la atención y la percepción de la atención recibida (Parazuraman, Zeithaml y Berry).

Variable independiente: Satisfacción del Usuario

Satisfacción que experimenta el usuario con respecto a un servicio o insumo obtenido satisfactoriamente.

Variable 1: Calidad de servicio

Definición Operacional: La calidad de la atención médica muestra hasta qué punto se utilizan buenas medidas para mejorar la salud con éxito. El cuestionario como herramienta de investigación son utilizadas por la investigación para medir dimensiones como la seguridad, la capacidad de respuesta, la fiabilidad y la empatía.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa	Niveles y rangos
Variable: 1	Fiabilidad	Atención correcta y sin errores	Escala de tipo ordinal	5 - Siempre 4 - Frecuentemente 3 - Alguna vez 2 - Rara vez 1 - Nunca	Por dimensión: 1-5 BAJA 6-10 BUENA 11-15 MUY BUENA 16-20 EXCELENTE Por variable: 1-20 BAJA 21-50 BUENA 51-75 MUY BUENA 76-100 EXCELENTE
		Atención según el horario de atención			
		Atención dependiendo del orden de llegada			
		Atención sin discriminación			
	Capacidad de respuesta	Atencion inmediata			
		Solucion inmediata a un percance ocurrido			
		Ofrecimiento de opciones eficaces y adecuadas			
		Perseverancia continua del personal en su servicio			
	Seguridad	Confía en el profesional que le atendió			
		Conocimiento sobresaliente del personal que le atendió			
		Tiempo suficiente para atender a sus preguntas			
		Respeto y discreción en la atención			
	Empatía	Trato amable y respetuoso durante la atención			
Comprende el usuario sobre el medicamento que está recibiendo					
Capacidad de los empleados para respetar sus ideas y opiniones					

		El personal comprende su salud y comprende su enfermedad			
	Tangibilidad	Impacto visual de los servicios farmacéuticos			
		Señalización para identificar el servicio			
		Existen servicios higiénicos y limpios			
		Sala de espera es completa y cómoda			

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición Operacional: Satisfacción que experimenta el usuario en relación a un producto o servicio que ha adquirido.

Se utilizará la técnica de la encuesta mediante un cuestionario que evaluará dimensiones, tales como: satisfacción humana, satisfacción técnico – científica y la satisfacción entorno a la calidad.

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)	Niveles y rangos
Variable 2	Satisfacción Humana	Atención con sumo cuidado y precaución.	Escala de tipo ordinal	4- Muy satisfecho 3- Satisfecho 2- Poco satisfecho 1-Insatisfecho	1-20 BAJO 21-40 MEDIO 41-60 ALTO
		Trato cortez y educado			
		Respeto por la privacidad y credibilidad			
		Respeto de acuerdo al orden de atención			
	Satisfacción Técnico - científica	El personal usa uniforme limpio y adecuado			
		Eficiente en el servicio			
		Orientación del servicio			
	Proporcionar conferencia educativas				

		Seguridad y familiaridad con la Farmacoterapia			
		Ofrecimiento de opciones al tratamiento			
	Satisfacción entorno de la calidad	Pulcritud y orden en la farmacia			
		Iluminación y ventilación optima en farmacia			
		Señalización pertinente en el servicio			
		Seguridad en el servicio de farmacia			
		Distribución y suministro de los medicamentos			

3.7 Técnicas e instrumento de recolección de datos

3.7.1 Técnica

La técnica de Encuesta, es un método de investigación que recopila información mediante un cuestionario escrito que se les realiza a las personas que acuden a farmacia de emergencia del Hospital III Suarez-Angamos (enero-agosto 2019) Lima 2021, se le consulta aceptar el consentimiento informado para realizarle la encuesta en calidad anónima, teniendo como finalidad, la recopilación de información necesaria para la investigación.

3.7.2 Descripción de instrumentos

Un cuestionario que contiene un numero de preguntas validadas anteriormente, componentes del modelo SERVQUAL, para la cual se concluyó en un número de 20 interrogantes para la Calidad de servicio y un número de 15 interrogantes para Satisfacción del usuario, estructuradas cerrada usando la escala de Likert, teniendo como elección de respuestas del 1 al 4. El número de indicadores para cada sección de preguntas es el siguiente: “Fiabilidad: 1–4, Capacidad de respuestas: 5- 8; Seguridad: 9-12; Empatía: 13–16 y Tangibilidad: 17–20” y un cuestionario para satisfacción de usuario que estará estructurado con un numero de quince preguntas, teniendo como elección de respuestas del 1 al 5, el número de indicadores para cada sección de preguntas es el siguiente: “Humanística de 1-5, Científico tecnológico 6-10 y de Entorno de 11-15”.

3.7.3 Validación

Nuestro instrumento se validado por juicio de expertos de la Universidad Norbert Wiener.

3.8 Plan de procesamiento y análisis de datos

La herramienta que se usó es la encuesta SERQVUAL, que se empleó en la farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos (enero-agosto 2019) Lima 2021”, mediante la aplicación de un cuestionario que consta de veinte interrogantes y quince interrogantes, sobre las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario, respectivamente.

Se aborda al paciente o usuario minutos después de la adquisición de los medicamentos en el servicio de farmacia de emergencia del hospital de referencia, en forma cordial se saluda para pedirle el consentimiento de realizarle la encuesta, los días serán en la semana 3 veces, intercambiando horarios y días para la recolección de muestras que son a razón de 17x semana al mes serán unas 68 muestras, el tiempo de duración de la encuesta es de 15 minutos.

Confiabilidad:

Se evaluará mediante los métodos estadísticos χ^2 para cada una de las variables.

ANÁLISIS DE CONFIABILIDAD (ALFA DE CRONBACH)

VARIABLE: CALIDAD DE SERVICIO

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,934	,945	20

VARIABLE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,870	,850	15

Con la ayuda del software Microsoft Excel 2019 se construirá la *database* primaria, y en función a los objetivos propuestos previamente se elaborarán cuadros de base teniendo en cuenta las variables de calidad y satisfacción que recibieron los usuarios en el servicio de farmacia.

De la misma manera, usando el Programa Estadístico SPSS 22.2, se desarrollará un análisis estadístico para procesar los datos y, luego de obtener los resultados, se describen en gráficos y tablas.

3.9 Aspectos éticos

Nuestra investigación examinó cuatro principios éticos básicos. Autonomía. La autonomía respeta el derecho a la autodeterminación de todos los que pueden, bajo la protección de aquellos cuya autonomía se ve mermada o afectada.

Caridad, un esfuerzo ético para aumentar las posibles ganancias y reducir los posibles daños. El principio de no toxicidad es un principio importante que se ha simbolizado desde la antigüedad y no causa daños. Justicia. Esto se define como tratar a personas con las mismas características, no a personas con las mismas características.

Además, se contó con el permiso de la jefatura de farmacia del “Hospital III Suarez-Angamos de EsSalud” de la participación es voluntaria, lo cual es importante es el respeto de las y los participantes, del mismo modo nos ceñimos al conjunto de conceptos éticos apropiados para abordar la problemática de la investigación como daño, riesgo, beneficio, consentimiento informado, confidencialidad y privacidad entre otros.

Para realizar la integridad del trabajo de investigación se procedió a realizar el escaneado por el programa turnitin dado como valido un porcentaje no mayor de 20%.

CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

4.1.1 Análisis descriptivo de la variable Calidad de servicio

Tabla N°1: Nivel de calidad de servicio que perciben por los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto2019) Lima-2021

Calidad de servicio		
	Frecuencia	Porcentaje
BAJO	8	2,0
BUENO	294	73,9
MUY BUENO	96	24,1
Total	398	100,0

Fuente: Elaboración propia

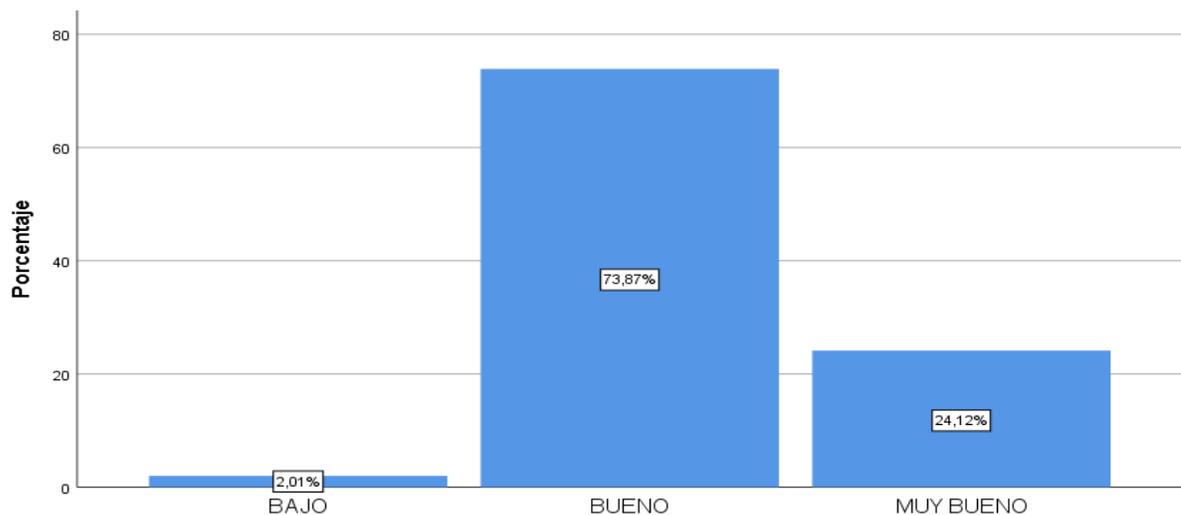


Figura 1: Niveles de la calidad de servicio que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto2019) Lima-2021

Según la tabla 1 y la figura 1, en la variable Calidad de servicio el 2,01% (8) fue nivel bajo, el 73,9% (294) fue nivel bueno y 24,12% (96) fue nivel muy bueno, lo cual se concluye que la calidad de servicio según la percepción del usuario es de nivel bueno.

4.1.2 Análisis descriptivo de la variable Satisfacción del usuario

Tabla 2: Nivel de satisfacción del usuario que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto2019) Lima-2021

Satisfacción del usuario			
	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	8		2,0
MEDIO	198		49,7
ALTO	192		48,2
Total	398		100,0

Fuente: Elaboración propia

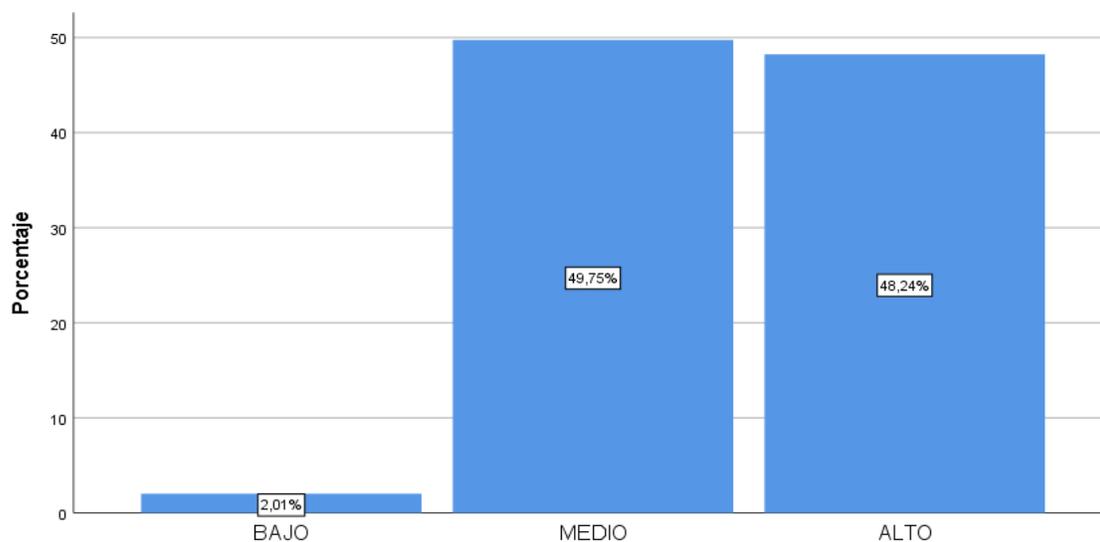


Figura 2: Niveles de la satisfacción al usuario que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021

Según la tabla 2 y la figura 2, en la variable satisfacción del usuario se encontró un 2.01% (8) en el nivel Bajo, el 49.75% (198) en el nivel Medio y 48.24% (192) en el nivel Alto, lo que se concluye que según la percepción del usuario el nivel de satisfacción del usuario es de nivel medio.

4.1.3. Prueba de hipótesis

4.1.3.1. Variable Calidad de servicio y variable Satisfacción del Usuario

Tabla N°3: “Prueba de normalidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario”

	“Pruebas de normalidad”					
	“Kolmogorov-Smirnov ^a ”			“Shapiro-Wilk”		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Satisfacción del Usuario	,324	398	,000	,693	398	,000
Calidad de servicio	,443	398	,000	,611	398	,000

Fuente: Elaboración propia

Se observa que los resultados de la prueba de normalidad a través de la prueba kolmogorov – Siminova tienen como resultado un puntaje total, lo cual no se aproxima a una distribución normal ($p < 0.05$), debido a estos hallazgos se deben emplear estadísticas no paramétricas: Correlación de Spearman.

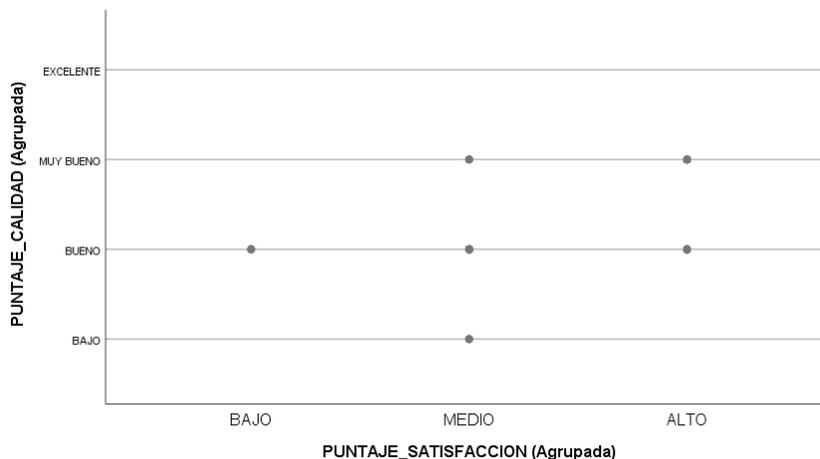


Figura 3: Gráfico de dispersión simple de las variables en estudio

De la figura 3 se puede determinar que la distribución no es normal, por lo que está bien aplicado la prueba no paramétrica de Correlación de Spearman.

Tabla N°4: Prueba de correlación para la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario

Correlaciones			Satisfacción del usuario	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,495**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	398	398
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,495**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	398	398

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

Fuente: Elaboración propia

H₀: No existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia del “Hospital III Suárez – Angamos” (enero - agosto 2019) Lima-2021.

H₁: Si existe relación entre la calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia del “Hospital III Suárez – Angamos” (enero - agosto 2019) Lima-2021.

En la tabla N°4, se percibe una correlación entre las variables estudiadas; teniendo como resultado un correlacion positiva moderada ($Rho = 0.495$) y además significativa ($p = 0.0010$). Dado estos resultados se demuestra la hipótesis general alternativa, la cual es que existe una correlación directa entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del usuario en el “Hospital III Suarez – Angamos” durante el periodo (enero – agosto 2019) Lima-2021.

4.1.3.2. Dimensión Fiabilidad de la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción del Usuario

Tabla N°5: “Prueba de normalidad de la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario”

	“Pruebas de normalidad”					
	“Kolmogorov-Smirnov ^a ”			“Shapiro-Wilk”		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJE_SATISFACCION (Agrupada)	,324	398	,000	,693	398	,000
PUNTAJE_FIABILIDAD (Agrupada)	,233	398	,000	,802	398	,000

Fuente: Elaboración propia

Se observa que los resultados de la prueba de normalidad a través de la prueba kolmogorov – Siminova tienen como resultado un puntaje total, lo cual no se aproxima a una distribución normal ($p < 0.05$), debido a estos hallazgos se deben emplear estadísticas no paramétricas: Correlación de Spearman.

Tabla N°6: Prueba de correlación para la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del usuario

Correlaciones				
			PUNTAJE_SA TISFACCION (Agrupada)	PUNTAJE_FIA BILIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	PUNTAJE_SATISFACCIO N (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,040
		Sig. (bilateral)	.	,425
		N	398	398
	PUNTAJE_FIABILIDAD (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,040	1,000
		Sig. (bilateral)	,425	.
		N	398	398

Fuente: *Elaboración propia*

H₀: No existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021.

H₁: Si existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021.

De la tabla N° 6, se demuestra que la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario no están correlacionadas ($Rho=0.040$) y mucho menos es significativa ($p=0.425$); lo cual nos permite afirmar que no existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia en el “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021.

4.1.3.3. Dimensión Capacidad de respuesta de la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción del Usuario

Tabla N°7: “Prueba de normalidad de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario”

	“Pruebas de normalidad”					
	“Kolmogorov-Smirnov ^a ”			“Shapiro-Wilk”		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJE_SATISFACCION (Agrupada)	,324	398	,000	,693	398	,000
PUNTAJE_CAP_RESP (Agrupada)	,364	398	,000	,687	398	,000

Fuente: Elaboración propia

Se observa que los resultados de la prueba de normalidad a través de la prueba kolmogorov – Siminova tienen como resultado un puntaje total, lo cual no se aproxima a una distribución normal ($p < 0.05$), debido a estos hallazgos se deben hacer uso de pruebas estadísticas no paramétricas: Correlación de Spearman.

Tabla N°8: Prueba de correlación para la dimensión Capacidad de respuesta y la Satisfacción del usuario

Correlaciones				
			PUNTAJE_SA TISFACCION (Agrupada)	PUNTAJE_CA P_RESP (Agrupada)
Rho de Spearman	PUNTAJE_SATISFACCIO N (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,219**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	398	398
	PUNTAJE_CAP_RESP (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,219**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	398	398

Fuente: Elaboración propia

H₀: No existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suárez – Angamos” (enero – agosto 2019) Lima 2021.

H₁: Si existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suárez – Angamos” (enero – agosto 2019) Lima 2021.

De la tabla N° 8, se demuestra que la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario están correlacionadas ($Rho=0.219$) y es significativa ($p=0.0010$); lo cual nos garantiza que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021.

4.1.3.4. Dimensión Seguridad de la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción del Usuario

Tabla N°9: “Prueba de normalidad de la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario”

	“Pruebas de normalidad”					
	“Kolmogorov-Smirnov^a”			“Shapiro-Wilk”		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJE_SATISFACCION (Agrupada)	,324	398	,000	,693	398	,000
PUNTAJE_SEGURIDAD (Agrupada)	,238	398	,000	,803	398	,000

Fuente: Elaboración propia

Se observa que los resultados de la prueba de normalidad a través de la prueba kolmogorov – Siminova tienen como resultado un puntaje total, lo cual no se aproxima a una distribución

normal ($p < 0.05$), debido a estos hallazgos se deben emplear estadísticas no paramétricas: Correlación de Spearman.

Tabla N°10: Prueba de correlación para la dimensión Seguridad y la Satisfacción del usuario

Correlaciones				
			PUNTAJE_SA TISFACCION (Agrupada)	PUNTAJE_SE GURIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	PUNTAJE_SATISFACCIO N (Agrupada)	Coefficiente de correlación	1,000	,058
		Sig. (bilateral)	.	,252
		N	398	398
	PUNTAJE_SEGURIDAD (Agrupada)	Coefficiente de correlación	,058	1,000
		Sig. (bilateral)	,252	.
		N	398	398

Fuente: Elaboración propia

H₀: No existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suárez – Angamos” (enero – agosto 2019) Lima 2021.

H₁: Si Existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suárez – Angamos” (enero – agosto 2019) Lima 2021.

De la tabla N° 10, se demuestra que la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario no están correlacionadas ($Rho=0.058$) y mucho menos es significativa ($p=0.252$); lo cual nos permite afirmar que no existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos *de EsSalud*” (enero-agosto 2019) Lima-2021.

4.1.3.5. Dimensión Empatía de la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción

del Usuario

Tabla N°11: “Prueba de normalidad de la dimensión empatía y la satisfacción del usuario”

	“Pruebas de normalidad”					
	“Kolmogorov-Smirnov ^{a0} ”			“Shapiro-Wilk”		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJE_SATISFACCION (Agrupada)	,324	398	,000	,693	398	,000
PUNTAJE_EMPATIA (Agrupada)	,453	398	,000	,563	398	,000

Fuente: Elaboración propia

Se observa que los resultados de la prueba de normalidad a través de la prueba kolmogorov – Siminova tienen como resultado un puntaje total, lo cual no se aproxima a una distribución normal ($p < 0.05$), debido a estos hallazgos se deben emplear estadísticas no paramétricas: Correlación de Spearman.

Tabla N°12: Prueba de correlación para la dimensión Empatía y la Satisfacción del usuario

Correlaciones			PUNTAJE_SA TISFACCION (Agrupada)	PUNTAJE_EM PATIA (Agrupada)
Rho de Spearman	PUNTAJE_SATISFACCIO N (Agrupada)	Coeficiente de correlación	1,000	,313**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	398	398
	PUNTAJE_EMPATIA (Agrupada)	Coeficiente de correlación	,313**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	398	398

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

Fuente: Elaboración propia

H₀: No existe relación entre el aspecto de empatía percibida y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez- Angamos” (enero- agosto 2019) Lima-2021.

H₁: Si existe relación entre el aspecto de empatía percibida y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez- Angamos” (enero- agosto 2019) Lima-2021.

De la tabla N° 12, se demuestra que la dimensión empatía y la satisfacción del usuario están correlacionadas ($Rho=0.313$) y es significativa ($p=0.0020$); lo cual nos permite afirmar que existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021.

4.1.3.6. Dimensión Tangibilidad de la variable Calidad de servicio y la variable Satisfacción del Usuario

Tabla N°13: “Prueba de normalidad de la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario”

	“Pruebas de normalidad”					
	“Kolmogorov-Smirnov^a”			“Shapiro-Wilk”		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
PUNTAJE_SATISFACCION (Agrupada)	,324	398	,000	,693	398	,000
PUNTAJE_TANGIBILIDAD (Agrupada)	,318	398	,000	,809	398	,000

Fuente: *Elaboración propia*

Se observa que los resultados de la prueba de normalidad a través de la prueba kolmogorov – Siminova tienen como resultado un puntaje total, lo cual no se aproxima a una distribución normal ($p<0.05$), debido a estos hallazgos se deben emplear estadísticas no paramétricas: Correlación de Spearman.

Tabla N°14: Prueba de correlación para la dimensión Tangibilidad y la Satisfacción del usuario

Correlaciones				
			PUNTAJE_SA TISFACCION (Agrupada)	PUNTAJE_TA NGIBILIDAD (Agrupada)
Rho de Spearman	PUNTAJE_SATISFACCIO	Coeficiente de correlación	1,000	,479**
	N (Agrupada)	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	398	398
	PUNTAJE_TANGIBILIDA	Coeficiente de correlación	,479**	1,000
	D (Agrupada)	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	398	398

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

Fuente: Elaboración propia

H₀: No existe relación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia de “Hospital III Suarez- Angamos” (enero- agosto 2019) Lima-2021.

H₁: Si existe relación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia de “Hospital III Suarez- Angamos” (enero- agosto 2019) Lima-2021.

De la tabla N° 14, se demuestra que la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario están correlacionadas (Rho=0.479) y es significativa (p=0.00012); lo cual nos permite afirmar que existe relación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021.

4.1.4. Discusión de resultados

- Según la relación de la calidad de servicio y satisfacción del usuario que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos de EsSalud”, de

los 398 usuarios encuestados el (73.9%) fue buena en calidad de servicio y el (49.7%) fue buena para satisfacción estos resultados concuerdan con **Maidana, et al., (2018)**; en el cual coinciden con la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia el cual fue de (66%), dónde los casos a mejorar es el proceso de dispensación siendo necesario un aumento de los recursos estructurales y humanos.¹¹

- Se sabe que mientras exista una buena calidad servicio de farmacia mejor será la satisfacción del usuario en servicio. **Según Susana, et al., (2020)** el (65.1%) de usuario indican que la calidad de servicio es regular y el (45.4%) se encuentra parcialmente satisfecho.¹⁴
- **Paredes, et, al (2017)** coinciden en el grado medio de calidad de servicio de farmacia (**54.5%**) el cual solo la dimensión de seguridad (**55%**) con nivel alto, pues no cumple con la necesidad total del usuario externo del servicio.¹⁶
- Además, queda demostrado según los resultados que si existe una correlacion entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario dado que esta correlacion es moderada y significativa ($Rho = 0.495$) y esto nos conlleva a demostrar con hechos que para que exista satisfacción en un usuario tiene que haber buena calidad de servicio¹⁶
- Los resultados coinciden con los encontrados **Susana, et al., (2020)**, quien reporto que la calidad de servicio es regular (65,1%) y el (45,4%) se encuentran parcialmente satisfechos y estadísticamente se encontró ($Rho=0,590$) con el que concluye que existe una correlacion moderada directa y significativa. ¹⁴
- De igual manera se coincide con **Cecilia Canzio (2019)** quien encontró que la calidad de servicio y satisfacción del usuario tuvieron como resultado en su investigación, ($Rh= 0.538$) que es un resultado estadísticamente que denota una correlación moderada, directa, significativa y moderada entre ambas variables.²²

- En cuanto a la dimensión de fiabilidad de la calidad de servicio los resultados fueron bajo (35.7%) bueno (40.2%) y muy bueno (24.10%), y no tuvo relación con la satisfacción del usuario ($R_h=0.040$ y $p=0.425$), porque se conoce que calidad de servicio solo se enfoca en sus dimensiones mientras que satisfacción es un tema más amplio no solo abarca problemas personales, situaciones que escapan del control del prestador de servicios. Según **Bofill et al.**, reporto que la fiabilidad encontró este indicador con una evaluación de menor puntuación baja, además no se encontró la correlación entre calidad y la satisfacción. ¹³
- En cuanto a la dimensión seguridad con (33.7%) nivel bajo, (46.2%) de nivel bueno y (20.1%) de nivel muy bueno, no existe relación con satisfacción ($R_h=0,058$ y $p=0.252$) debido a que los usuarios perciben poca confianza puesto que tuvieron indisponibilidad para aclarar sus dudas, lo que nos indica de que a pesar de que individualmente cada variable tenga un porcentaje alto no tiene una buena correlación con la satisfacción del usuario. Pero existen diversos estudios donde se confirma la hipótesis planteada en esta investigación tales como **Karen Sotomayor (2015)** donde se encontró una estrecha relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario. Así como **Cecilia Canzio (2019)** en donde seguridad es su cuarta dimensión más relevante confirmando la existencia de una relación significativa positiva entre la seguridad y satisfacción del usuario.^{22 23}
- En cuanto a los resultados de las dimensiones capacidad de respuesta con un porcentaje de (2.01%) nivel bajo, (57.7%) nivel bueno y (40.2%) en el nivel muy bueno, con una correlación de satisfacción del usuario ($R_h=0.219$ y $p_v=0.001$) donde si existe correlación, específicamente se puede decir que cuando genera una capacidad de respuesta, la satisfacción del usuario aumentara de manera significativa, según la investigación de **Karen Mendocilla (2015)** se puede observar que los usuarios se

encuentran satisfechos con un total del 78,8%.²³

- En cuanto a los resultados de las dimensiones empatía con un porcentaje (71.86%) de nivel bueno, y (28.1%) de nivel muy bueno, con una correlacion entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario ($Rho = 0.313$) y además también significativa ($p = 0.00020$), así confirmamos la existencia de una relación significativa positiva entre la empatía y satisfacción del usuario específicamente se puede decir que cuando genera una empatía la capacidad del usuario aumenta de manera significativa. Existen otras investigaciones que logran confirmar la hipótesis planteada tal como Naranjo López (2016) en donde se percibe que la empatía es una pieza fundamental y juega un papel muy importante para que los usuarios tengan una satisfacción positiva. **Según Cecilia Canzio (2019)** en su hipótesis planteada se encontró que empatía si tiene una relación con satisfacción del usuario el cual se comprobó por medio estadístico de Spearman.²²
- Finalmente la dimensión elementos tangibles con una calidad de servicio de (4.0 %) bajo,(52.2%) de nivel bueno, (27.4%)muy bueno y (16.8%) excelente y con una correlacion de ($Rh=0.479$ y un $p=0.00012$), se puede concluir que cuando se presenten mejores elementos tangibles, la satisfacción del usuario se verá afectada positivamente, así mismo este resultado lo confirma **Cecilia Canzio (2019)** con su hipótesis planteada para esta dimensión, lo cual obtuvo que si existe una relación entre los elementos tangibles y satisfacción del usuario, el nivel medio encontrado en estas dimensiones se debe principalmente a la necesidad de mejorar la infraestructura del servicio.²²
- Así mismo **Susana Montalvo (2020)** en su hipótesis de investigación en la dimensión de elementos tangibles obtuvo como resultado ($Rh= 0,543$; $p<0,05$). En ese sentido, existe una correlacion moderada y significativa, estas dimensiones son factores determinantes en la satisfacción del usuario.¹⁴

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

De acuerdo a la percepción del usuario externo del servicio de farmacia de emergencia del hospital III Suarez-Angamos de EsSalud se concluye en lo siguiente:

- En las dimensiones fiabilidad y seguridad del servicio, no tienen una relación con los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del “Hospital Suarez-Angamos de EsSalud” comprobada por medio del estadístico de Spearman.
- En tanto la dimensión capacidad de respuesta, del servicio si tiene una relación con los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos de EsSalud” comprobada por medio de estadístico de Spearman.
- Asi mismo la dimensión empatía del servicio si tiene una relación con los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos de EsSalud” comprobado por medio del estadístico de Spearman.
- Se encontró que la tangibilidad del servicio si tiene una relación con los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos de EsSalud” comprobado por medio del estadístico de Spearman.
- Se halló que la Calidad de servicio tiene una relación significativa con la Satisfacción del usuario del servicio de farmacia del “Hospital III Suarez-Angamos de EsSalud”, los resultados de los instrumentos de medición, y su posterior evaluación mediante el

estadístico de Spearman comprobaron la correlación entre las dos variables.

5.2 Recomendaciones

Se recomienda que el servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos de EsSalud”, utilice la información de la presente investigación para evaluar las políticas y medidas necesarias para mejorar el servicio de este establecimiento de salud, involucrando la mejora de la imagen institucional, obteniendo un usuario satisfecho con una atención personalizada con una buena calidad de servicio.

Se recomienda aumentar la calidad profesional y de personal técnico mediante la capacitación y actualización constante que sirve a su vez de estímulo para el personal del centro de salud, los cuales nos van a brindar un servicio fiable y seguro para nuestros usuarios.

Mejorar la comunicación interna con el personal interno y los de los servicios del Hospital para mejorar el clima organizacional para no entorpecer el normal desarrollo de las actividades planificadas del servicio de Farmacia de Emergencia.

En cuanto en aspectos tangibles, se recomienda mejorar condiciones de infraestructura a necesidad del servicio de farmacia para brindar la comodidad a los usuarios el entorno laboral y el ambiente en general que sea afable y cómodo.

REFERENCIAS

1. Arroyo EJ. La Salud Hoy: Problemas y Soluciones [Internet]. Gob.pe. [citado el 14 de julio de 2021]. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/3443.pdf>
2. Cabello M. E., Calidad de la Atención Médica: ¿Paciente o cliente? Rev. Med Hered [Internet]. 2001 Julio [citado 2021 Abril 14]; 12(3):96-99. Disponible: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018130X200100030005
3. Corella JMC, Angeles Tarragón Sayas M, Vila TM, Mas JMC, Mas LC. Control de calidad como referente de la cualidad asistencial. Enfermería integral: Revista científica del Colegio Oficial de Enfermería de Valencia. 2007;(77):29–31.
4. Novaes H, Paganini J. Estándares e indicadores para la acreditación de hospitales en América Latina y el Caribe. Washington D.C. OPS. 1994.
5. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo. RM 527- 2011/ MINSa del 11 de Julio del 2011.
6. Oswaldo Lazo Gonzales, Álvaro Santivañez Pimentel. Calidad de la atención de salud: desafíos. Colegio Médico del Perú. 2018;1(5): 15-20
7. Rodrigo M. Carrillo Larco, Mariana Ramos. Lima Cómo Vamos: Calidad de atención en salud. Rev. Panamericana de Salud Pública. 2012;32(2): 168
8. Afra-Tanaka Jessica Hanae, Veramendi-Espinoza Liz, Villa-Santiago Nathaly. Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. An. Fac. med.

- [Internet]. 2015 Ene [citado 2021 Jul 14] ; 76(1): 87-88. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S102555832015000200017
9. Ramírez AM, García JEG de A, Fraustro SR. Definición del problema de la calidad de la atención médica y su abordaje científico: un modelo para la realidad mexicana. *Cad Saude Publica*. 1995;11(3):456–62. Ministerio de Salud del Perú. Política
 10. Nacional de Calidad en Salud, RM N° 727-2009/MINSA Lima. Perú 2009. (fecha de acceso 6 de enero 2018). Disponible en http://www.minsa.gob.pe/dgsp/archivo/politica_nacional_calidad.pdf.
 11. Maidana GM, Lugo GB, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Vera Z. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. *Pharm care Esp*. 2018;20(3):2018-20(3): 183-200.
 12. Boza O. R, Solano C. E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. *Escuela de Ciencias Exactas y Naturales. Universidad Estatal a Distancia. San José – Costa Rica*. 2017. Disponible en: <https://repositorio.uned.ac.cr/reuned/handle/120809/1659>
 13. Bofill Placeres Arturo, López Fernández Raúl, Murguido Santiesteban Yadira. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *Medisur* [Internet]. 2016 Jun [citado 2021 Abr 08]; 14(3): 280-288. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010&lng=es.
 14. Susana Montalvo, Edwin Estrada, Helen Mamani. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. *Ciencia y desarrollo –*

- UAP. [Internet] 2020. Vol.23; 21-26. Recuperado:
<https://www.revistas.uap.edu.pe/ojs/idx.php/CYD/article/view/2085>
15. Chávez, L. y Tineo, H. “Nivel de satisfacción del usuario que acude al Servicio de Farmacia ambulatoria del hospital Hermilio Valdizán de agosto-diciembre 2017”. Disponible: <http://repositorio.uwiener.edu.pe>
 16. Paredes Jerí E, Reyes Paucarima J. “Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017”. Disponible: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/>
 17. Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, P. Metodología de la investigación (6ª Edición). México D.F: McGraw-Hill / Interamericana Editores, S.A; 2014
 18. Corbella, A. y Saturno, P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General: 397-9. 1990.
 19. Rey Martín, Carina. La satisfacción del usuario: Un concepto en alza. En Anales de Documentación, N° 3 Año 2000: Pág. 139 – 153. [Fuente de acceso: 10 de abril 2021]. Disponible en: <http://www.slideshare.net/Marybookie/la-satisfaccion-del-usuario>
 20. Grau-Moracho, Jordi. Pensando en el usuario: la usabilidad. Anuario ThinkEPI, ISSN 1886-6344, Vol. 1, N°. 1, 2007, págs. 172-177
 21. Fernández G., R., La mejora de la productividad en la pequeña y mediana empresa. Editorial Club Universitario. España. 2010. Pág. 112
 22. Cecilia Canzio Meneses. RELACIÓN ENTRE CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EMERGENCIA DE HOSPITALES PÚBLICOS DE LIMA ESTE, 2018 [Internet]. [Lima - Perú]: USIL; 2018. Disponible en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf
 23. Sotomayor Mendocilla, Karen. FACTORES QUE INFLUYEN EN LA

- SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EXTERNOS HOSPITAL NACIONAL ALBERTO SABOGAL SOLOGUREN 2015 [Internet]. [Lima - Perú]: Facultad de Medicina Humana. Universidad San Martín de Porres; 2015. Disponible en: <https://repositorio.usmp.edu.pe/handle/20.500.12727/2128>
24. Velandia Salazar, Freddy, Ardón Centeno, Nelson, Jara Navarro, María Inés. Satisfacción y calidad: Análisis de la equivalencia o no de los términos. Revista Gerencia y Políticas de Salud [Internet]. 2007;6(13):139-168. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=54501307>
25. Duque Oliva, Edison Jair. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [Internet]. 2005;15(25):64-80. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505>
26. Lafuente Ibáñez, Carmen, Marín Egoscóabal, Ainhoa. Metodologías de la investigación en las ciencias sociales: Fases, fuentes y selección de técnicas. Revista Escuela de Administración de Negocios [Internet]. 2008; (64):5-18. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=20612981002>
27. Díaz Cárdenas, Shyrley, Buelvas Montes, Luís Antonio, De La Valle Archibold, Mónica, Bustillo Arrieta, José María. Satisfacción de servicios de salud e impacto sobre calidad de vida en pacientes adultos. Archivos de Medicina (Col) [Internet]. 2016;16(2):290-303. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=273849945008>
28. Viñas, Verónica. Satisfacción del cliente, calidad y evaluación: un análisis crítico. Revista del CLAD Reforma y Democracia [Internet]. 2005; (32):1-13. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=357533664007>
29. Mora Contreras, Cesar Enrique. LA CALIDAD DEL SERVICIO Y LA

- SATISFACCIÓN DEL CONSUMIDOR. Revista Brasileira de Marketing [Internet]. 2011;10(2):146-162. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>
30. Edgar Gamaniel Aguirre Paucar MRL. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud “Morro de Arica”, Ayacucho 2017 [Internet]. [Perú]: Univesidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/20446>
31. OPS. Investigaciones sobre servicios de salud: Una antología. Publicación Científica;534 [Internet]. 1992 [citado el 15 de julio de 2021]; Disponible en: <https://iris.paho.org/handle/10665.2/3315>
32. Donabedian A. La calidad de la atención médica. Revista Calidad Asiste [Internet]. 2001;16(2001):29–38. Disponible en: https://www.fadq.org/wp-content/uploads/2019/07/La_Calidad_de_la_Atencion_Medica_Donabedian.pdf
33. Martha Chang de la Rosa, María del Carmen Alemán Lage, Mayilée Cañizares Pérez, Ana María Ibarra 15. SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES CON LA ATENCIÓN MÉDICA. Rev cuba med gen int [Internet]. 1999;15(1999):541–7. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mgi/v15n5/mgi09599.pdf>
34. Rodríguez Pérez MP. Grande Armesto M. Calidad asistencial: Concepto, dimensiones y desarrollo operativo [Internet]. Madrid: Escuela Nacional de Sanidad; 2014 [consultado: 20 abril 2021]. Tema 14.1. Disponible en: http://e-spacio.uned.es/fez/eserv/bibliuned:500957/n14-1_Calidad_asistencial.pdf
35. Carlos Fernandez Collado PBL. Metodología de la Investigación [Internet]. Mexico: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES; 2014. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>

ANEXOS

Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN A USUARIOS QUE ACUDEN A FARMACIA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III SUAREZ – ANGAMOS (ENERO – AGOSTO 2019) – Lima 2021.”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>General: ¿Cuál será la Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de Emergencia del hospital III Suárez – Angamos(Enero – Agosto 2019) Lima 2021?</p>	<p>General: Determinar la relación que existe en calidad de servicio y satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital III Suárez - Angamos (enero - agosto 2019) Lima 2021.</p> <p>Específicos: 1. Investigar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario que acude al servicio farmacia de emergencia del Hospital III Suarez-Angamos (enero - agosto 2019) Lima 2021. 2. Evaluar la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del Hospital III Suárez – Angamos (enero - agosto 2019) Lima 2021. 3. Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del Hospital III Suárez – Angamos (enero - agosto 2019) Lima 2021. 4. Determinar la relación que existe en el aspecto de empatía percibida y satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia del Hospital III Suárez – Angamos (enero - agosto 2019) Lima 2021. 5. Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia de emergencia de Hospital III Suarez- Angamos (enero - agosto 2019) Lima 2021.</p>	<p>General: La calidad de servicio tendrá una relación directa con la satisfacción del usuario del “Hospital III Suarez-Angamos” durante el periodo (enero- agosto 2019) Lima - 2021.</p> <p>Específicas: - Existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario que asiste a los servicios de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021. - Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario que asiste a los servicios de farmacia de emergencia del “Hospital III Suárez – Angamos” (enero – agosto 2019) Lima 2021. - Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario que asiste a los servicios de farmacia de emergencia del “Hospital III Suárez – Angamos” (enero</p>	<p>Variable dependiente: Calidad de servicio</p> <p>-Dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad.</p> <p>Variable independiente: Satisfacción del usuario</p> <p>-Dimensiones: Satisfacción humana, satisfacción técnico-científica, satisfacción entorno de la calidad.</p> <p>Variable de control:</p> <p>-Dimensiones: grupo etario, condición del usuario, género, nivel de instrucción y tipo de usuario.</p>	<p>Tipo de Investigación: Descriptivo-correlacional y Prospectivo-transversal</p> <p>Población y muestra</p> <p>-Población: 13790 usuarios -Muestra: 398</p> <p>Método de Investigación: Hipotético-Deductivo Descriptivo Encuesta</p> <p>Técnica e Instrumento: Encuesta – Cuestionario</p>

		<p>- agosto 2019) Lima 2021.</p> <p>- Existe relación entre el aspecto de empatía percibida y satisfacción del usuario que asiste a los servicios de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez- Angamos” (enero- agosto 2019) Lima-2021.</p> <p>- Existe relación entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario que asiste a los servicios de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez- Angamos” (enero- agosto 2019) Lima-2021.</p>		
--	--	---	--	--

Anexo 2: INSTRUMENTO - FICHA DE RECOLECCION DE DATOS

		N° ENCUESTA:
<p>ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN A USUARIOS DE FARMACIA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III SUAREZ- ANGAMOS EN ENERO - AGOSTO DEL 2019 - LIMA 2021</p>		
Fecha:	Hora inicio:	Hora de final:
<p>Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que ha recibido en Farmacia de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.</p>		
DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:		
Condición del encuestado:	Usuario(a):	1
	Acompañante:	2
Edad en años:		
Sexo:	Masculino	1
	Femenino	2
Nivel de estudios:	Analfabeto	1
	Primaria	2
	Secundaria	3
	Superio técnico	4
	Superio universitario	5
Tipo de usuario:	Nuevo	1
	Continuador	2

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de servicio que ha recibido en Farmacia de Emergencia del Hospital III Suárez Angamos - EsSalud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

N°	Dimensiones / ítems	1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	¿La calidad de atención fue la mas adecuada en el servicio de farmacia de emergencia, desde el inicio hasta el final?					
2	¿Le atendieron de acuerdo al horario programado en el servicio de farmacia de emergencia?					
3	¿La atención realizada fue desarrollada de acuerdo a su turno de llegada al servicio de farmacia de emergencia?					
4	¿Se realizo sin discriminacion la atención, en el servicio de farmacia de emergencia, con respecto a la de otros usuarios o pacientes?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
5	¿El servicio que le brindo el personal de farmacia de emergencia fue agil y eficiente?					
6	¿Cuándo se produjo algun altercado, el personal del servicio de farmacia de emergencia lo resolvió inmediatamente?					
7	¿En caso de la escacez de algun medicamento, le ofrecieron las alternativas correctas, de manera pertinente?					
8	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia permanece en su lugar de trabajo, y no se ausenta por periodos largos?					
9	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia que le atendió, le inspiró confianza al ser atendido?					
10	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia que le brindo la atención, tiene conocimientos de sobra para contestar las dudas de los usuarios?					
11	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia que le brindo la atención, le brindó un tiempo suficiente y basto para contestar sus dudas o preguntas?					
12	¿Durante su atención en el servicio de farmacia de emergencia se respetó la privacidad?					
EMPATÍA						
13	¿El personal del ser servicio de farmacia de emergencia que le brindo la atención, le trató con amabilidad, respeto y tolerancia?					
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal del servicio de farmacia de emergencia, le brindó sobre el tratamiento que recibira y los pormenores para mejorar su salud?					
15	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia, tiene la capacidad de respetar distintos puntos de vista, asimismo es tolerable con el usuario atendido?					
16	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia, es indulgente con su estado de salud?					
TANGIBILIDAD						
17	¿Las instalaciones físicas del servicio de farmacia de emergencia son llamativas a la vista del cliente o usuario?					
18	¿Las señalizaciones, rotulos e indicaciones; del servicio de farmacia de emergencia, fueron adecuados para la orientacion de pacientes?					
19	¿El centro de salud; contó con baños aseados con iluminación y con ventilacion adecuada para los pacientes?					
20	¿El establecimiento de salud y la sala de espera del servicio de farmacia de emergencia, contaron con sillas para una comoda espera de los pacientes?					

Estimado usuario(a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la satisfacción como usuario, que ha recibido en Farmacia de Emergencia del establecimiento de salud. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Agradecemos su participación.

N°	Dimensiones / items	1	2	3	4
SATISFACCION HUMANA					
1	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia, le atiende con prudencia y cautela?				
2	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia le brinda un trato afable y educado?				
3	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia , actúa con moderacion y respeta su privacidad?				
4	¿El orden en que se presentaron los pacientes, fue respetado por el personal del servicio de farmacia de emergencia?				
5	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia se encuentre correctamente aseado y con un uniforme pulcro?				
SATISFACCION TECNICO - CIENTIFICA					
6	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia le brindo, adecuadamente los medicamentos indicados en su prescripcion?				
7	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia le dio informacion clara y precisa sobre los farmacos que va a usar?				
8	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia desarrolla conversaciones informativas cuando es atendido?				
9	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia, demuestra dominio y conocimiento, en cuanto a los medicamentos que se le brinda?				
10	¿El personal del servicio de farmacia de emergencia le hace llegar opciones al tratamiento, e información cautelar, nutricional y económica?				
SATISFACCION ENTORNO DE LA CALIDAD					
11	¿Considera que el servicio de farmacia de emergencia esta ordenada y correctamente aseada?				
12	¿Considera que el servicio de farmacia de emergencia tiene ventilacion e iluminacion adecuadas para el lugar?				
13	¿Considera que el servicio de farmacia de emergencia tiene presente rotulos e indicaciones que proporcionen con eficacia informacion y ubicación de espacios de atención, para los usuarios que acuden al servicio?				
14	¿Considera que el servicio de farmacia de emergencia y el establecimiento de salud, estan en una ubicación segura (hay presencia de seguridad policial o privada)?				
15	¿Considera que el servicio de farmacia de emergencia presenta un adecuado suministro y distribucion de los medicamentos y/o farmacos?				

Anexo 3: CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN A USUARIOS QUE ACUDEN A FARMACIA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III SUAREZ – ANGAMOS (ENERO – AGOSTO 2019) – Lima 2021.”

VALIDACION DEL DOCTOR FEDERICO MALPARTIDA

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACION DEL USUARIO QUE ACUDEN A FARMACIA DEL HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS ENERO-AGOSTO 2019 - LIMA 2021”

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	VARIABLE 1: Calidad de servicio							
	DIMENSION 1: Fiabilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	X		X		X		
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?	X		X		X		
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	X		X		X		
	DIMENSION 2: Capacidad de Respuesta	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
5	¿La atención fue rápida y eficaz?	X		X		X		
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	X		X		X		
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	X		X		X		
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?	X		X		X		
	DIMENSION 3: Seguridad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	X		X		X		
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X		
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		

12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	X		X		X		
	DIMENSION 4: Empatía	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
13	¿El personal de farmacia que la atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que le recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X		
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X		
	DIMENSION 5: Tangibilidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	X		X		X		
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
19	¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
20	¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	X		X		X		
	VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario							
	DIMENSION 1: Satisfacción Humana	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
1	¿El personal de farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	X		X		X		

2	¿El personal de farmacia le brinda un trato afable y cortés?	X		X		X	
3	¿El personal de farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	X		X		X	
4	¿El personal de farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	X		X		X	
5	¿El personal de farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	X		X		X	
	DIMENSION 2: Satisfacción técnico - científica	SI	NO	SI	NO	SI	NO
6	¿El personal de farmacia le otorga, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	X		X		X	
7	¿El personal de farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	X		X		X	
8	¿El personal de farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?	X		X		X	
9	¿El personal de farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	X		X		X	
10	¿El personal de farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	X		X		X	
	DIMENSION 3: Satisfacción entorno de la calidad	SI	NO	SI	NO	SI	NO
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X	
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	X		X		X	
13	¿Considerada que la farmacia presenta letreros, avisos que faciliten su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	X		X		X	
14	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicada en una zona segura (presencia de seguridad privada y/o policía)?	X		X		X	

15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	X		X		X	
----	--	---	--	---	--	---	--

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para la aplicación del instrumento.

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

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

DNI: 09957334

Especialidad del validador: Doctor en Salud. Salud Pública

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

24 de marzo del 2021



Firma del Experto Informante

VALIDACION DEL DOCTOR AMBROCIO ESTEVES PARAIZAMAN

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACION DEL USUARIO QUE ACUDEN A FARMACIA DEL HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS ENERO-AGOSTO 2019 - LIMA 2021”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Calidad de servicio.							
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Atención correcta y sin errores							
2	Atención según el horario de atención							
3	Atención según el orden de llegada							
4	Atención sin discriminación							
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta.	Si	No	Si	No	Si	No	
5	Atención rápida.							
6	Solucion inmediata a su problema o dificultad							
7	Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces							
8	Permanencia constante del personal en su servicio							
	DIMENSIÓN 3:Seguridad.	Si	No	Si	No	Si	No	
9	Confianza hacia el personal que le atendió							
10	Conocimientos sólidos del personal que le atendió							
11	Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas							

12	Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención							
	DIMENSION 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Trato amable y respetuoso durante la atención.							
14	Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo							
15	Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista							
16	El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad							
	DIMENSION 5: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Impacto visual del servicio de farmacia							
18	Señalización adecuada para ubicar el servicio							
19	Baños disponibles y limpios							
20	Sala de espera adecuada y cómoda							
	VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario.							
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción Humana.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Atención con cuidado y precaución.							
2	Trato amable y Cortez.							
3	Respeto por privacidad y confidencialidad.							
4	Respeto por orden de llegada							
5	Personal correctamente uniformado y aseado							

DIMENSIÓN 2: Satisfacción técnico – científica		Si	No	Si	No	Si	No
6	Eficacia en el servicio						
7	Orientación en el servicio						
8	Ofrecimiento de charlas educativas						
9	Seguridad y dominio de la farmacoterapia						
10	Ofrecimiento de alternativas al tratamiento						
DIMENSION 3: Satisfacción entorno de la calidad		Si	No	Si	No	Si	No
11	Limpieza y orden en la farmacia						
12	Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia						
13	Señalización adecuada en la farmacia						
14	Seguridad en la farmacia						
15	Abastecimiento y disponibilidad en los productos						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [x] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. **Dr.**/ Mg:ESTEVEZ PAIRAZAMAN AMBROCIO TEODORO

DNI:17846910.....

Especialidad del validador: ...Biología Celular Y Molecular

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

...30..... de...Marzo del 2021



Firma del Experto Informante

VALIDACION DEL DOCTOR GABRIEL LEON APAC

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACION DEL USUARIO QUE ACUDEN A FARMACIA DEL HOSPITAL III SUAREZ-ANGAMOS ENERO-AGOSTO 2019 - LIMA 2021”

N°	DIMENSIONES / item s	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	VARIABLE 1: Calidad de servicio.							
	DIMENSIÓN 1: Fiabilidad.							
1	Atención correcta y sin errores							
2	Atención según el horario de atención							
3	Atención según el orden de llegada							
4	Atención sin discriminación							
	DIMENSIÓN 2: Capacidad de Respuesta.							
5	Atención rápida.							
6	Solucion inmediata a su problema o dificultad							
7	Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces							
8	Permanencia constante del personal en su servicio							
	DIMENSIÓN 3:Seguridad.							
9	Confianza hacia el personal que le atendió							
10	Conocimientos sólidos del personal que le atendió							
11	Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas							

12	Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención							
	DIMENSION 4: Empatía	Si	No	Si	No	Si	No	
13	Trato amable y respetuoso durante la atención.							
14	Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo							
15	Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista							
16	El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad							
	DIMENSION 5: Tangibilidad	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Impacto visual del servicio de farmacia							
18	Señalización adecuada para ubicar el servicio							
19	Baños disponibles y limpios							
20	Sala de espera adecuada y cómoda							
	VARIABLE 2: Satisfacción del Usuario.							
	DIMENSIÓN 1: Satisfacción Humana.	Si	No	Si	No	Si	No	
1	Atención con cuidado y precaución.							
2	Trato amable y Cortez.							
3	Respeto por privacidad y confidencialidad.							
4	Respeto por orden de llegada							
5	Personal correctamente uniformado y aseado							

DIMENSIÓN 2: Satisfacción técnico – científica		Si	No	Si	No	Si	No
6	Eficacia en el servicio						
7	Orientación en el servicio						
8	Ofrecimiento de charlas educativas						
9	Seguridad y dominio de la farmacoterapia						
10	Ofrecimiento de alternativas al tratamiento						
DIMENSION 3: Satisfacción entorno de la calidad		Si	No	Si	No	Si	No
11	Limpieza y orden en la farmacia						
12	Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia						
13	Señalización adecuada en la farmacia						
14	Seguridad en la farmacia						
15	Abastecimiento y disponibilidad en los productos						

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay Suficiencia
 Opinión de aplicabilidad: Aplicable [x] | Aplicable después de corregir | No aplicable []
 Apellidos y nombres del juez validador, Dr/ Mg: Luis Abel Gabriel Enrique
 DNI: 07492204
 Especialidad del validador: Metodología de la Investigación, Estadística, Carta.

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado. ²**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

25 de 03 del 2021


 Firma del Experto Informante

Anexo N°4: APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 14 de junio de 2021

Investigador(a):
María Julia Villegas Chiroque
Jesús Eliseo Muñoz Quispe
Exp. N° 660-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“Calidad de servicio y satisfacción a usuarios que acuden a farmacia de emergencia del Hospital III Suarez – Angamos (Enero – agosto 2019) Lima – 2021”, V01** el cual tiene como investigadores principales a **María Julia Villegas Chiroque** y **Jesús Eliseo Muñoz Quispe**.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo N°5: FORMATO DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud: “**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN A USUARIOS QUE ACUDEN A FARMACIA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III SUAREZ – ANGAMOS (ENERO – AGOSTO 2019) LIMA – 2021**”. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con la investigadora(or) al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: “**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN A USUARIOS QUE ACUDEN A FARMACIA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III SUAREZ – ANGAMOS (ENERO – AGOSTO 2019) LIMA – 2021**”

Nombre del investigador principal: Bach. María Julia Villegas Chiroque y Bach. Jesús Eliseo Muñoz Quispe

Propósito del estudio: Mejorar la calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Emergencia.

Participantes: Usuarios del Hospital III Suarez – Angamos

Participación: Emperatriz Rivera Echevarría

Participación voluntaria: Su participación es voluntaria en este estudio y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios por participar: La información obtenida del estudio podría ayudar a mejorar los protocolos de atención en el servicio de farmacia de emergencia del hospital.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario

Costo por participar: Usted no realizara ningún pago económico durante el estudio.

Remuneración por participar: No recibirá ningún pago por su participación.

Confidencialidad: Si usted desea participar en el estudio se garantiza su privacidad. La información que usted proporcione estará protegida y solo se utilizara aquella relacionada al propósito de la investigación y solo los investigadores lo pueden conocer.

Usted no será identificada cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en el momento que lo considere y comunicar al investigador principal, que no desea que su información no sea utilizada en la información.

Consultas posteriores: Si usted tuviese alguna pregunta adicional durante el desarrollo de este estudio o investigación puede dirigirse al investigador principal.

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviera pregunta sobre sus derechos como voluntario o si considera que sus derechos han sido vulnerados en el estudio puede dirigirse a la dra Yenny Bellido Fuentes , correo electrónico : Jennys jr@hotmail.com teléfono celular: 947452286 presidenta del comité de ética de la universidad Norbert Wiener ubicado en la av. Arequipa 440 L

Anexo N°6: CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS



“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

Lima, 19 de marzo del 2021.

Sra.

María Julia Villegas Chiroque Código A2013700292

Presente. –

Asunto: Autorización para la aplicación del proyecto de tesis en el Servicio de Farmacia del Hospital III Suarez Angamos Es salud

Sírvase la presente para saludarle cordialmente y en relación al asunto en mención hacerle llegar la autorización correspondiente de la aplicación de encuestas del proyecto de tesis titulado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION A USUARIOS QUE ACUDEN A FARMACIA DE EMERGENCIA DEL HOSPITAL III SUAREZ ANGAMOS (Enero _agosto 2019), LIMA2021 ", para la aplicación de la encuesta en el Servicio de farmacia del Hospital III Suarez Angamos Es salud, para la mejora de la Gestión en Calidad.

Atentamente,


.....
Q.F. Maritza Rabí Del Valle
CQFP N° 3956
Jefatura del Servicio de Farmacia
Hospital III Suárez Angamos
ESSALUD

Anexo N°7: ANÁLISIS ESTADÍSTICO DE LA VARIABLE CONTROL Y DIMENSIONES DE CALIDAD DE SERVICIO

Análisis estadístico de los datos demográficos

Tabla N°15: "Datos demográficos de la variable usuarios, que acuden al servicio de farmacia de emergencia del Hospital III Suarez - Angamos (enero - agosto 2019) Lima - 2021".

CRITERIO	NIVELES	FRECUENCIA	PORCENTAJE
EDAD EN AÑOS	18 - 30	46	11,60%
	31 - 45	202	50,80%
	46 - 55	95	23,90%
	56 - 65	55	13,80%
	Total	398	100%
CONDICION DEL ENCUESTADO	Usuario	82,9	82,9%
	Acompañante	17,1	17,1%
	Total	100	100%
SEXO DEL ENCUESTADO	Masculino	201	50,5%
	Femenino	197	49,5%
	Total	398	100%
NIVEL DE ESTUDIO	Analfabeto	11	2,8%
	Primaria	10	2,5%
	Secundaria	128	32,2%
	Superior Tecnico	217	54,5%
	Superior Universitario	32	8%
	Total	398	100%
TIPO DE PACIENTE	Nuevo	128	32,2%
	Continuador	270	67,8%
	Total	398	100%

Interpretación: De acuerdo a la tabla 15 tenemos que del total de los 398 usuarios el 50.80% son entre las edades de 31- 45 años, la condición del encuestado usuario son un 82.9% y acompañantes un 17,1%, el sexo de los encuestados masculino es un total de 50.5% y femenino un 49.5%, el nivel de estudio secundaria 32.2% y tecnico superior es de 54.5% y el tipo de paciente nuevo es de 32.2% y continuador de 67.8%.

Análisis estadístico de la variable Calidad de servicio, según sus dimensiones

Tabla 16: Nivel de calidad de servicio ,según la dimensión fiabilidad, que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto2019) Lima-2021

Dimensión Fiabilidad			
	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	142	35,7	
BUENO	160	40,2	
MUY BUENO	96	24,1	
Total	398	100,0	

Fuente: Elaboración propia

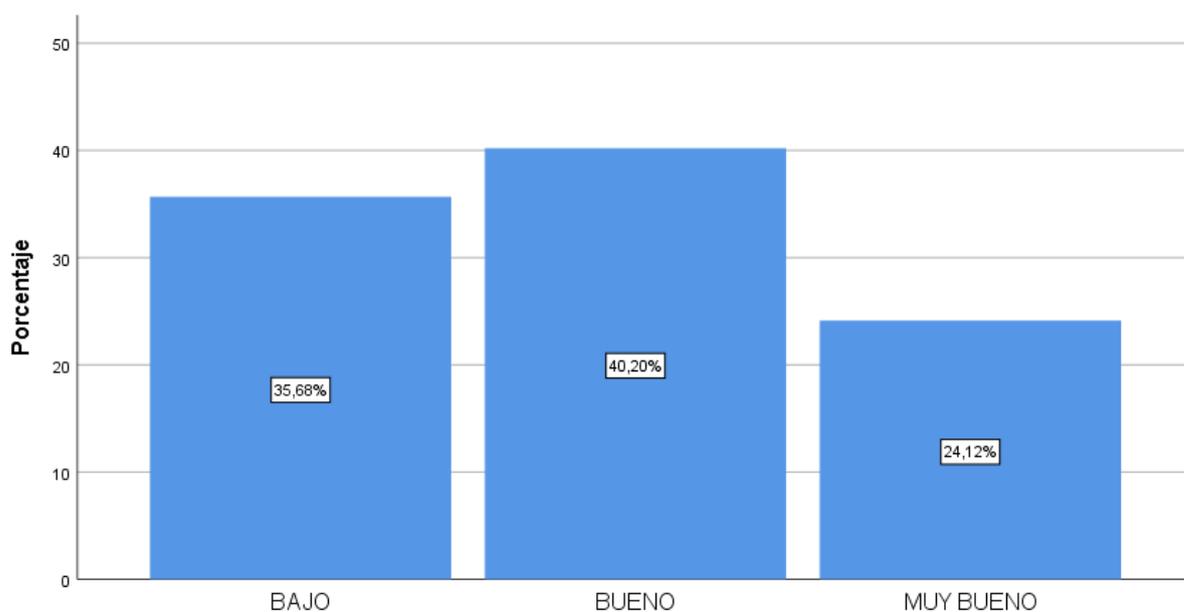


Figura 4: Niveles de la calidad de servicio, desde la dimensión fiabilidad, que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto2019) Lima-2021

Según la tabla 16 y la figura 4, en la fiabilidad se obtuvo un 35.7% (142) en el nivel Bajo, un 40.2% (160) en el nivel Bueno y 24,12% (96) en el nivel Muy bueno, lo cual se llega a la conclusión que la fiabilidad según lo percibido por el usuario externo es de nivel bueno.

Tabla 17: Nivel de calidad de servicio, desde la dimensión capacidad de respuesta, que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto2019) Lima-2021

Dimension Capacidad de respuesta			
	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	8	2,0	
BUENO	230	57,8	
MUY BUENO	160	40,2	
Total	398	100,0	

Fuente: Elaboración propia

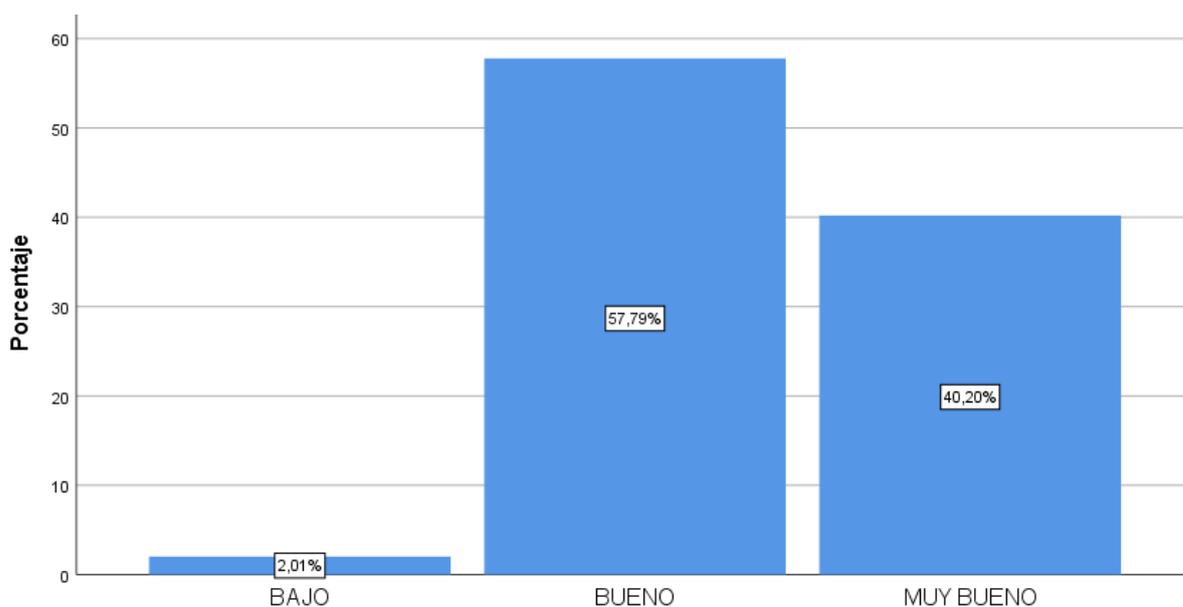


Figura 5: Niveles de la calidad de servicio, desde la dimensión capacidad de respuesta, que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto2019) Lima-2021

Según la tabla 17 y la figura 5, en capacidad de respuesta se obtuvo un 2.01% (8) en el nivel Bajo, 57.79% (230) en el nivel Bueno y 40.2% (160) en el nivel Muy bueno, lo que llegamos a la conclusión que la percepción del usuario externo en esta dimensión es de nivel bueno.

Tabla 18: Nivel de calidad de servicio, desde la dimensión seguridad, que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021

Dimension Seguridad			
	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	134	33,7	
BUENO	184	46,2	
MUY BUENO	80	20,1	
Total	398	100,0	

Fuente: Elaboración propia

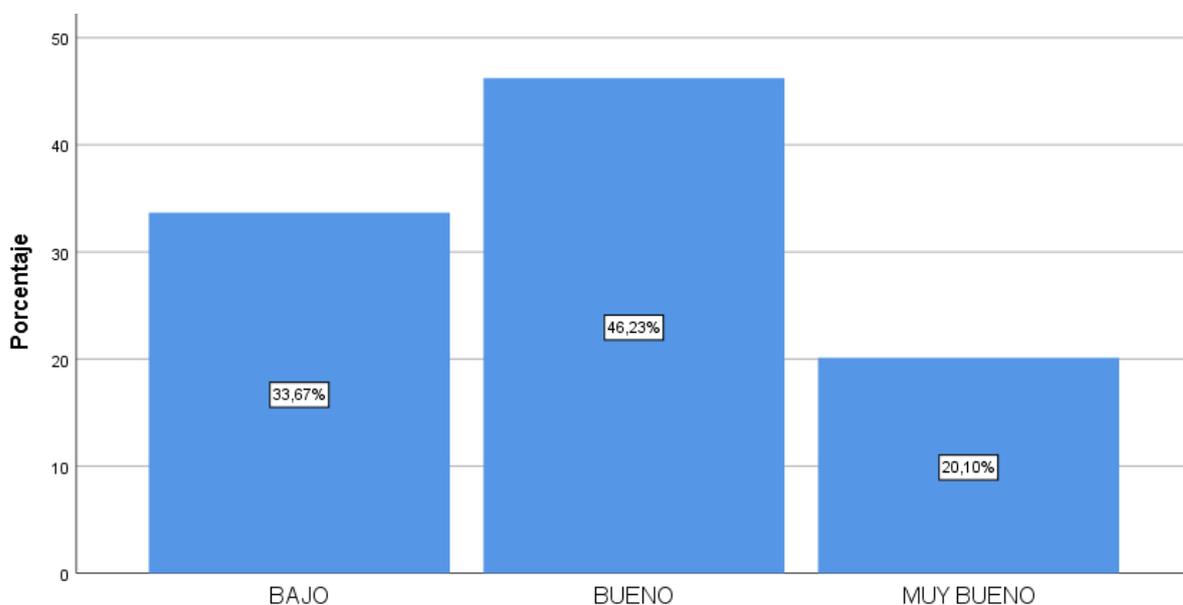


Figura 6: Niveles de la calidad de servicio, desde la dimensión seguridad, que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021

Según la tabla 18 y la figura 6, en seguridad se halló un 33.7% (134) en el nivel Bajo, 46.2% (184) en el nivel Bueno y 20.1% (80) en el nivel Muy bueno, lo que se concluye que según la percepción del usuario externo es de nivel bueno para esta dimensión.

Tabla 19: Nivel de calidad de servicio, desde la dimensión empatía, que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto 2019) Lima-2021

Dimension Empatía			
	Frecuencia	Porcentaje	
BUENO	286	71,9	
MUY BUENO	112	28,1	
Total	398	100,0	

Fuente: Elaboración propia

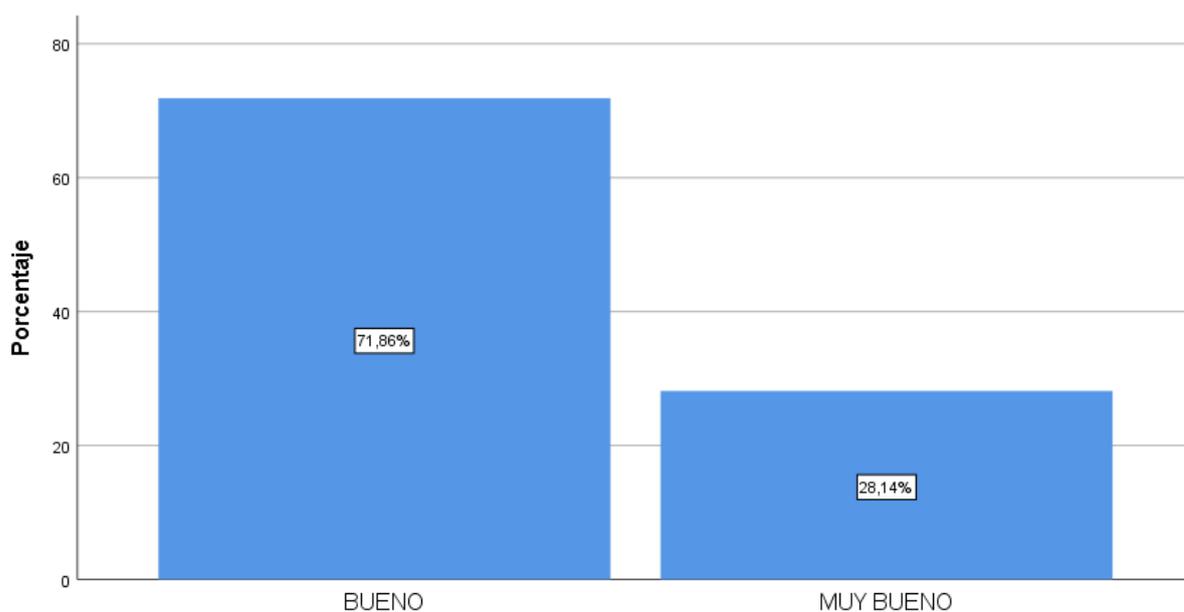


Figura 7: Niveles de la calidad de servicio, desde la dimensión empatía, que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto2019) Lima-2021

Según la tabla 19 y la figura 7, en empatía se halló un 71.9% (286) en el nivel Bueno y 28.1% (112) en el nivel Muy bueno, lo que se concluye que según la percepción del usuario externo en esta dimensión es de nivel bueno.

Tabla 20: Nivel de calidad de servicio, desde la dimensión tangibilidad, que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto2019) Lima-2021

Dimension Tangibilidad			
	Frecuencia	Porcentaje	
BAJO	16	4,0	
BUENO	208	52,3	
MUY BUENO	110	27,6	
EXCELENTE	64	16,1	
Total	398	100,0	

Fuente: Elaboración propia

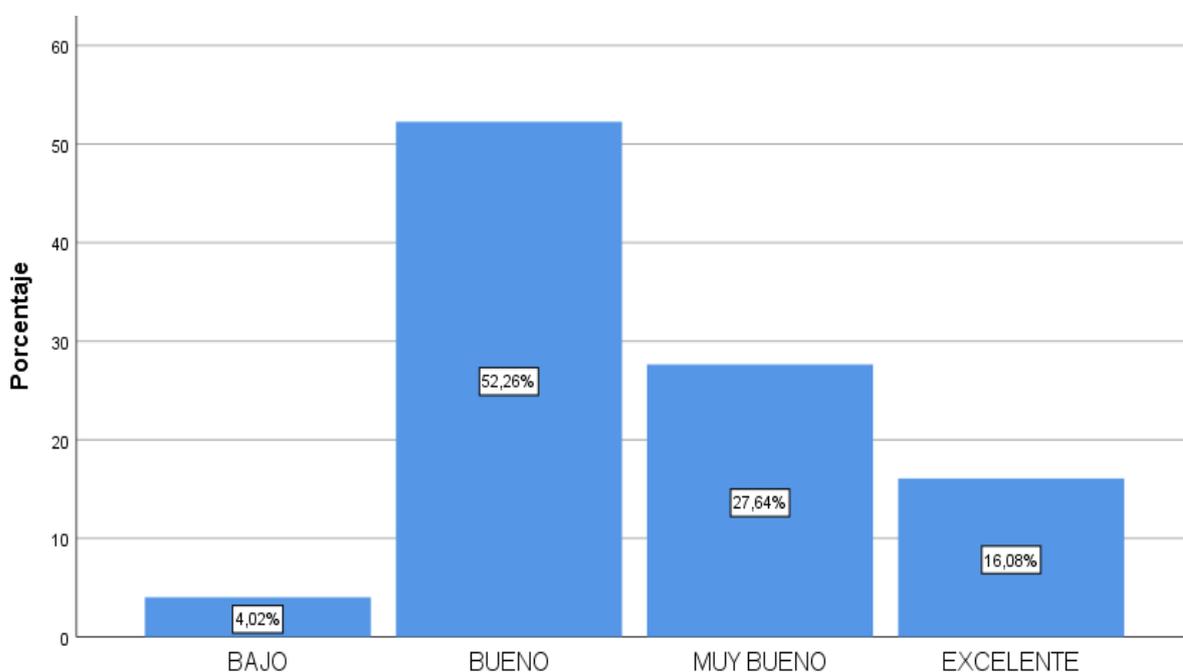


Figura 8: Niveles de la calidad de servicio, desde la dimensión tangibilidad, que perciben los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del “Hospital III Suarez-Angamos” (enero-agosto2019) Lima-2021

Según la tabla 20 y la figura 8, en la tangibilidad se obtuvo un 4% (16) en el nivel Bajo, 52.26% (208) en el nivel Bueno, 27.6% (110) en el nivel Muy bueno y en el nivel Excelente se tuvo un 16.08% (64), en lo que se concluye que según la percepción del usuario en esta dimensión es de nivel bueno.

Anexo N°8: INFORME DEL ASESOR DE TURNITIN