

UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
CARRERA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

**CALIDAD EN ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE
FARMACIA CENTRAL DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA FEBRERO 2022**

Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico

AUTORES:

**FLORES ESPINOZA ANTHONY SMITH
TORRES SARAVIA VICTORIA MARGARITA**

ASESOR:

Mg. Q.F. Churango Valdez Javier Florentino

LIMA-PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado a Dios, por habernos brindado la vida, la fortaleza, y la salud, y a nuestros padres, esposa e hijos que es nuestra motivación para culminar nuestra carrera profesional

Agradecimiento

Agradezco a mi familia por habernos confiado su incondicional apoyo, ha sido muy valioso para poder llegar hasta la meta, fue fundamental, lo llevare a lo largo de mi vida.

Índice General

Dedicatoria	II
Agradecimiento	III
Índice general.	IV
Índice de tablas	VI
Índice de figuras.....	VIII
Resumen	IX
Abstract	X
Introducción.....	1
Capítulo I: Planteamiento del problema	2
1.1. Descripción de la realidad problemática	2
1.2. Formulación del problema.....	3
1.2.1 Problema General.....	3
1.2.2. Problemas específicos.....	4
1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general.....	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
Capítulo II: Fundamentos teóricos	6
2.1. Antecedentes.....	6
2.1.1. Antecedentes Nacionales	6
2.1.2. Antecedentes Internacionales.....	8
2.2. Bases teóricas	10
2.2.1. Calidad de atención	10
2.2.2. Nivel de Satisfacción	13
2.3. Marco conceptual.	15
2.4. Hipótesis del problema.....	16
2.4.1. Hipótesis General.	16
2.4.2. Hipótesis específicas.....	16
2.5. Operacionalización de variables e indicadores	17
Capítulo III: Metodología.....	18
3.1. Tipo y nivel de investigación	18

3.2.	Descripción del método y diseño	18
3.3.	Población y muestra	18
3.4.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.5.	Técnicas de procesamiento y análisis de datos	22
Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados		23
4.1.	Presentación de resultados	23
4.2.	Prueba de hipótesis	43
4.2.1.	Prueba de contrastacion de hipótesis general	43
4.3.	Prueba de hipótesis específica	45
4.3.1.	Prueba de hipótesis específica 1	45
4.3.2.	Prueba de hipótesis específica 2	46
4.3.3	prueba de hipotesis específica 3	47
4.4.	Discusión de los resultados	48
Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones		51
5.1.	Conclusiones	51
5.2.	Recomendaciones	52
Referencias bibliográficas		53
Anexos		57
Anexo 1. Matriz de consistencia		57
Anexo 2. Instrumento de recolección de datos		58
Anexo 3. Consolidado de resultados		62
Anexo 4. Cronograma de Actividades		63
Anexo 5. Testimonio fotográfico		64
Anexo 6. Validación del instrumento por juicio de expertos		66

Índice de tablas

Tabla N°1	Operacionabilidad de variables e indicadores	17
Tabla N°2	Nivel de validez de los cuestionarios, según el tipo de expertos	20
Tabla N°3.	Estadísticos de fiabilidad del instrumento “Calidad en atención”	20
Tabla N°4.	Evaluación del coeficiente α de Cronbach	21
Tabla N°5.	Estadísticos de fiabilidad del instrumento “Nivel de satisfacción”	21
Tabla N°6.	Evaluación del coeficiente de α de Cronbach	22
Tabla N°7.	Nivel de estudio	23
Tabla N°8.	Estado civil.....	24
Tabla N°9.	Ocupación.....	25
Tabla N°10.	Procedencia.....	26
Tabla N°11.	Calificación del personal de su atención.....	27
Tabla N°12.	Los equipos con que cuenta el personal	28
Tabla N°13.	La remuneración que recibe el personal	29
Tabla N°14.	Percepción de la comunicación por jerarquía entre el personal.....	30
Tabla N°15.	El personal y el manejo de procedimientos ante situaciones	31
Tabla N°16.	El sistema de información que cuenta el personal.....	32
Tabla N°17.	Opinión de la atención al paciente por el servicio, en cuanto la igualdad.....	33
Tabla N°18.	Proceso de comunicación entre el personal y el paciente.....	34
Tabla N°19.	Opinión de la atención que ofrece el servicio en orden y respeta turnos	35
Tabla N°20.	Ante una queja a la atención en el servicio el libro de reclamaciones	36
Tabla N°21.	Cumplimiento de indicadores en cuanto a horarios de atención	37
Tabla N°22.	Con respecto a la atención brindada por el servicio.....	38
Tabla N°23.	Según su opinión el cumplimiento de la misión y visión del servicio de Farmacia.....	39
Tabla N°24.	El personal de Farmacia según la dimensión expectativa.....	40
Tabla N°25.	Según la dimensión lealtad del paciente	41
Tabla N°26.	Según la dimensión percepción del paciente.....	42
Tabla N°27.	Tabla de correlación.....	43
Tabla N°28.	Correlación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha	44
Tabla N°29.	Correlación entre la calidad en atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central.....	45

Tabla N°30. Correlación entre la calidad en atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central.....	46
Tabla N°31. Correlación entre la calidad en atención y la lealtad de pacientes de Farmacia Central	47

Índice de Figuras

Figura N°1. Nivel de estudio	23
Figura N°2. Estado Civil	24
Figura N°3. Ocupaciones	25
Figura N°4. Procedencia	26
Figura N°5. Calificación del personal de su atención	27
Figura N°6. Los equipos con que cuenta el personal	28
Figura N°7. La remuneración que recibe el personal	29
Figura N°8. Percepción de la comunicación por jerarquía entre el personal	30
Figura N°9. El personal y el manejo de procedimientos ante situaciones	31
Figura N°10. El sistema de información que cuenta el personal	32
Figura N°11. Opinión de la atención al paciente por el servicio, en cuanto la igualdad	33
Figura N°12. Proceso de comunicación entre el personal y el paciente	34
Figura N°13. Opinión de la atención que ofrece el servicio en orden y respeta turnos	35
Figura N°14. Ante una queja a la atención en el servicio el libro de reclamaciones	36
Figura N°15. Cumplimiento de indicadores en cuanto a horarios de atención	37
Figura N°16. Con respecto a la atención brindada por el servicio	38
Figura N°17. Según su opinión el cumplimiento de la misión y visión del servicio de Farmacia	39
Figura N°18. El personal de Farmacia según la dimensión expectativa	40
Figura N°19. Según la dimensión lealtad del paciente	41
Figura N°20. Según la dimensión percepción del paciente	42

Resumen

Nuestro estudio tuvo como objetivo identificar la relación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022. Se aplicó una investigación descriptiva, utilizando métodos descriptivos, transversales. La muestra estuvo conformada por una población conformada por 300 pacientes y una muestra de 169 pacientes, se obtuvo el siguiente resultado 100 (59%) mencionan la atención como buena, 86 (51%) perciben la comunicación por jerarquía entre el personal buena, 88 (52%) califican al personal y el manejo de procedimientos ante situaciones como bueno, 89 (53%) califican el sistema de información que cuenta el personal como bueno, 89 (53%) opinan de la atención al paciente por el servicio, en cuanto la igualdad es buena, 88 (52%) acerca del proceso de comunicación entre el personal y el paciente es buena, usted se encuentra motivado por la atención recibida 124 (73%) pacientes dijeron sí, según la dimensión percepción del paciente, el personal, lo saluda amablemente 122 (72%) pacientes dijeron si, percibe Ud. un ambiente de confianza 119 (70%) pacientes dijeron sí, el personal respeta su privacidad 128 (76%) pacientes dijeron sí, las acciones del personal demuestran interés 117 (69%) pacientes dijeron sí. Podemos concluir la existencia de una correlación positiva alta de 0,7261 entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha; por lo que se determina que existe una relación positiva alta entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción, usuario

Abstract

Our study aimed to identify the relationship between the quality of care and the level of satisfaction in patients of the Central Pharmacy of the Hospital San José de Chíncha in February 2022. A descriptive investigation was applied, using descriptive, cross-sectional methods. The sample consisted of a population made up of 300 patients and a sample of 169 patients, the following result was obtained: 100 (59%) mentioned the care as good, 86 (51%) perceived the communication by hierarchy among the staff as good, 88 (52%) rate the staff and the handling of procedures in situations as good, 89 (53%) rate the information system that the staff has as good, 89 (53%) think of the patient care for the service, in When equality is good, 88 (52%) about the communication process between the staff and the patient is good, you are motivated by the care received 124 (73%) patients said yes, according to the dimension perception of the patient, the staff, greets you kindly 122 (72%) patients said yes, you perceived an atmosphere of trust 119 (70%) patients said yes, the staff respects your privacy 128 (76%) said yes, the actions of the staff showed interest 117 (69%) patients they said yes.

We can conclude the existence of a high positive confirmation of 0.7261 between the quality of care and the level of satisfaction in patients of the Central Pharmacy of the Hospital San José de Chíncha; Therefore, it is determined that there is a high positive relationship between the quality of care and the level of satisfaction in patients of the Central Pharmacy of the San José de Chíncha Hospital in February 2022.

Keywords: Quality of care, satisfaction, user

Introducción

Los temas de calidad en diferentes entidades hospitalarias del país y del mundo, hacen cada vez más, que los responsables del funcionamiento de estas instituciones se preguntan si los medios con las que cuentan ayudan a servir a la comunidad bien o no. Hoy, con varios avances de modernización de tecnología, infraestructura y procesos y crecimiento de instituciones proveedores de servicios de salud del sector privado, lo que permite que el sector público tenga la principal obligación y objetivo en brindar un servicio de calidad a los pacientes; asistencia e identificar mejor sus necesidades (Arteaga, L. 2018). Cada vez es más común evaluar la calidad de los servicios de salud desde la perspectiva del usuario. A partir de esto, se puede obtener de los encuestados un conjunto de conceptos y actitudes relevantes relacionados con la atención recibida, la información obtenida es beneficiosa para todas las organizaciones que brindan servicios de salud a los proveedores directos y usuarios con el fin de satisfacer sus necesidades y expectativas. (Arteaga, L. 2018).

La calidad del servicio de salud ha sido un enfoque importante durante mucho tiempo. Si bien existen algunos estándares, es importante encontrar la mejor solución para cada paciente, teniendo en cuenta la ética, la calidad y la satisfacción del paciente. Estos factores han sido aspectos clave de los servicios de salud durante mucho tiempo y deben tenerse en cuenta al determinar si los servicios son buenos, malos o pésimos. No son conceptos nuevos, sino que han sido considerados desde la antigüedad. La satisfacción del paciente, junto con todos los demás factores relacionados con el paciente y su atención, deben tenerse en cuenta al determinar el mejor curso de acción para el paciente. La calidad de la atención médica se puede ver en múltiples áreas, como una mejor cobertura para los pacientes, una mejor calidad de la atención brindada por las enfermeras, resultados más rápidos de las inspecciones y mejores resultados de los análisis de laboratorio clínico.

Esta propuesta de investigación es importante por múltiples razones: en primer lugar, para validar los procesos involucrados en el tratamiento de pacientes y centrándose en la experiencia del usuario. Otra razón clave es identificar dónde pueden estar ocurriendo los errores y abordar la demanda de atención no satisfecha. (Bustos y Hugo 2019)

De esta misma manera se formuló como objetivo general identificar la relación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022, y también de 3 objetivos específicos; determinar la relación entre ambiente laboral y la percepción de los pacientes de Farmacia Central, identificar la correlación entre los procesos y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central, evaluar la concordancia entre los resultados obtenidos y la lealtad de los pacientes. Así recopilamos antecedentes sobre las variables; y describir la metodología usada los objetivos de esta investigación.

Capítulo I: Planteamiento del problema

1.1. Descripción de la realidad problemática

La OMS, manifiesta que toda entidad hospitalaria son unidades de salud con material humano calificado, porque hacen un buen trabajo como profesionales, que laboran en ella, se organizan y están listos para brindar atención a los pacientes en horarios completos. Los servicios de los centros de salud, entre puestos médicos, hospitales o centros de salud, serán siempre servicios diferenciados según convenga dependiendo del estado del paciente, ya que por ser hospitales cuentan con métodos de tratamiento para diversas dolencias. (Tamayo, J. 2017).

A nivel mundial, hablar sobre calidad de los servicios de salud se presenta hoy como importante y cada vez más significativo, por la libertad de expresarse del usuario sus opiniones y califican la atención recibida por los responsables de esta, hoy es un concepto clave en los servicios de salud, la Organización Mundial de la Salud (OMS) lo define como los altos niveles de competencia profesional, uso eficiente de recursos, mínimo riesgo para los pacientes, alta satisfacción del paciente e impacto en la salud. (Guevara, J. 2018)

Hay todo tipo de problemas con el sistema de atención, por lo que hay quejas diarias de los pacientes, largas filas todos los días y la capacidad de lograr un cambio de atención, en un proceso que puede conducir a una mejor atención al paciente, y observar a los usuarios pidiendo citas urgentes, para tiempo de espera prolongados, no se puede mejorar para dar una solución no administrativa eficaz para mejorar los tiempos de espera, el trato al paciente, la implicación en los problemas del paciente, y cada vez es más engorroso por la gran demanda de atención, muchas veces Ir al hospital a destiempo con el riesgo de ir al hospital, es decir, hacer llamadas de buenos días innecesarias, atenta contra su integridad. (Minaya, E. 2018).

Este cuestionamiento es el eje de alta importancia en la investigación, un concepto que implica la mejora continua de la imagen y el servicio que el hospital proyecta hacia el exterior. La importancia que ha adquirido el término en los hospitales saludables en los últimos años ha hecho que estas organizaciones se vean en la necesidad de implementar políticas de calidad con el fin no solo de brindar el mejor servicio, sino también de satisfacer las necesidades de los pacientes. usuarios y convertirse en una ventaja competitiva para obtener acceso a los valiosos recursos de los pacientes. (Ruiz, R. 2017).

Esto último se debe a que cada usuario tiene expectativas y requerimientos diferentes según sus necesidades y el establecimiento de salud al que acude. En otras palabras, la calidad de la atención a los usuarios externos se define en función de quién la valora, ya que la satisfacción de cada usuario externo con sus expectativas y necesidades tiene un valor subjetivo y personal. Lo que

hace que la medición de los niveles de satisfacción sea directamente relevante para la ética médica. Porque esto último permite asegurar el beneficio de la búsqueda de usuarios externos a través de la relación interpersonal que surge entre ambos. (Zárate, M. 2018).

Los servicios de farmacia son las unidades orgánicas responsables de la entrega oportuna y eficiente de medicamentos y productos relacionados para restaurar y mantener la salud del paciente. El objetivo de este servicio es agregar valor al proceso de atención a través de una atención centrada en el paciente, que permite una terapia farmacológica individualizada basada en la eficacia, la seguridad y la eficiencia. Este trabajo se realizará en el marco de la integración con el equipo de atención responsable del paciente y en el marco de políticas farmacéuticas regionales y/o alianzas estratégicas. Los servicios de farmacia han sido desinteresados y atendidos por médicos químicos y técnicos que llevan muchos años en su entorno.

Los servicios de farmacia han recorrido un largo camino desde sus inicios y se han movido gradualmente hacia la era de la tecnología. Los establecimientos de salud actualmente utilizan un sistema de inventario y facturación en tiempo real e incluye medicamentos (antidepresivos y medicamentos psicotrópicos atípicos) en nuestras solicitudes de rutina. El Servicio de Farmacia está integrado en el SISMED (sistema de suministro de medicamentos e insumos médico-quirúrgicos del MINSA) y busca optimizar los niveles de eficiencia de los servicios de salud), lo que nos permite incrementar nuestra infraestructura, técnicos, equipos y financiamiento. Nuestro reto es seguir desarrollando el sistema de farmacia e implantar un módulo de seguimiento de medicación del paciente con el fin de mejorar la calidad de vida de los pacientes que acuden a nuestro centro.

El Servicio de Farmacia Central es la parte más concurrida del Hospital San José de Chíncha. Atiende a la mayor cantidad de pacientes de la región y se ha incrementado el número de usuarios de salud en la provincia de Chíncha Alta. El área de farmacia está al servicio del hospital, que se ha actualizado con un nuevo sistema de quejas de pacientes., para ello se intentará investigar en qué medida se buscará incrementar la atención de los usuarios y superar esta deficiencia.

1.1. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

1.2.2. ¿Cuál es la relación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital san José de Chíncha febrero 2022?

1.2.3. Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad en la atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central?

- ¿Cuál es la correlación entre la calidad en la atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central?
- ¿Cuál es la concordancia entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes en Farmacia Central?

1.2. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Identificar la relación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022

1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar la relación entre la calidad en la atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central.
- Identificar la correlación entre la calidad en la atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central.
- Evaluar la concordancia entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes en Farmacia Central.

1.3. Justificación de la investigación

La investigación muestra que los factores más importantes en la investigación de la calidad de la atención no son solo los factores asociados a la atención de alta calidad, sino también los asociados a la atención de baja calidad, ya que estos últimos permiten el desarrollo de estrategias, directrices y mecanismos para incentivar excelencia y mejora continua en la calidad de los servicios de salud. Todo se basa en las necesidades y expectativas de los usuarios externos. (Zárate, M. 2018).

Considerar que de acuerdo al D.L. N.º 1175 - Ley del régimen de salud de la policía nacional del Perú - Artículo 27º, el ejecutivo de Salud ha desarrollado un programa de control de calidad y seguridad en la atención de salud para usuarios externos, diseñado para mejorar continuamente los estándares establecidos por el sistema nacional de salud.

Además, la investigación se justifica teóricamente porque involucra diferentes teorías sobre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes; y proporciona un marco teórico que ayuda

a comprender estas variables; así como también conocer las necesidades de comunicación entre personal y paciente.

En cuanto a la justificación práctica, el análisis de los resultados se basará en el estudio realizado en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha, sobre el conocimiento que tienen acerca de la calidad en atención y el nivel de satisfacción al mismo tiempo que nuestra investigación servirá como base para otros estudios acerca de estas variables.

Respecto a la justificación metodológica, se cumplirán los objetivos propuestos, aplicando una encuesta para recolectar información de la muestra en estudio, la variable estará compuesta por dimensiones; los mismos que pasaron por el procedimiento de validez y confiabilidad. El instrumento que se utilizará será el cuestionario: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital san José de Chincha febrero 2022."

Capítulo II: Fundamentos Teóricos.

2.1. Antecedentes de la investigación.

2.1.1. Antecedentes Nacionales

Atachao K. (2018) en su estudio Calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos en los Servicios Odontológicos del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho, 2017. Se utilizaron encuestas y cuestionarios para indagar sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios externos. Los resultados muestran que el 70,86% de los usuarios creen que existe el control de calidad, y el 56,57% de los usuarios se muestran indiferentes (no satisfechos o satisfechos) al respecto. Por tanto, se puede concluir que existe una relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario, y una fuerte relación directa entre las oportunidades y la satisfacción del usuario.

Ruiz, R. (2017) realizó un estudio en el Hospital Essalud II de Tarapoto, San Martín. El propósito del estudio fue examinar la relación entre la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del usuario, con una encuesta realizada a 377 encuestados. La encuesta preguntó si los pacientes eran regulares o buenos con la atención brindada en el hospital, y si estaban satisfechos o insatisfechos con su experiencia en el hospital. El 24% de los encuestados indicó que eran regulares con la calidad del servicio al cliente, mientras que el 67% indicó que eran buenos. El 76% de los encuestados indicó que eran bajos en cuanto a su nivel de satisfacción con su visita al hospital, mientras que solo el 23% indicó que eran regulares. Con base en esta investigación, existe una relación directa entre la calidad del servicio al cliente y la satisfacción del usuario, mostrando un coeficiente de correlación de 0.255.

Minaya, E. (2018) realizó una encuesta en el Hospital de Huaral en 2016 para conocer cómo la percepción de los pacientes afecta la calidad de atención que brinda el servicio de consultorio médico en Medicina. En su trabajo Calidad de Atención y satisfacción del usuario según pacientes del Hospital de Huaral, 2016, Minaya exploró la correlación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención que brindan los servicios de consultorio médico dentro de Medicina. El estudio tuvo un diseño transversal correlacional y encuestó a 110 clientes diarios en el hospital. Se utilizó la técnica de la encuesta para recopilar datos, y se encuestó a 23 pacientes mediante un cuestionario antes de la encuesta principal. Los 20 pacientes que fueron encuestados después de la encuesta principal tuvieron un alfa de Cronbach de 0,0517 para la variable v2 y un alfa de 0,612 para la variable v1. La principal prueba estadística utilizada fue la Rho de Spearman, que reveló una fuerte relación positiva entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada por los consultorios médicos.

Huamantuco, M. (2018), en el Hospital Tacna III Daniel Alcides Carrión en Arequipa, Perú, M.

realizó una encuesta para estudiar la conexión entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención que experimentan los pacientes durante su estadía hospitalaria. Participaron 103 pacientes de la encuesta, que recogió información sobre su edad (29,1% 51-65), sexo (70,9% femenino), nivel educativo (44,7% secundaria o superior), satisfacción con su experiencia en el hospital (53,4%), y opinión sobre la calidad de la atención que recibieron (93% buena). En 2018, el 84. de los pacientes que fueron atendidos en el Hospital de Arequipa en Perú reportaron que el ambiente para técnicos y profesionales era normal. El 94,2% dijo que el ambiente era bueno. Se encontró una relación significativa entre la satisfacción del paciente y el clima laboral de los técnicos y profesionales del Hospital de Arequipa en Perú en el año 2018 (Hospital Tacna III Daniel Alcides Carrión).

Novoa Cano, M. M., & Regalado Castañeda, T. D. J. (2018) se realizaron un estudio para conocer la relación entre el clima laboral y la satisfacción del cliente Oltursa - Piura y Chiclayo a través de dos encuestas con sus respectivos cuestionarios: una a empleados y otra a clientes. Se realizó una encuesta de satisfacción de clientes a 33 trabajadores y 340 clientes residentes en las ciudades de Oltursa y Chiclayo utilizando el modelo SERVQUAL. El estudio se realizó bajo un diseño descriptivo, transversal y no experimental. Los datos se analizaron con los programas SPSS v.24 y Excel, seguido de un análisis descriptivo. La correlación global entre las dos variables es de 0,707.

Calderón, R. (2018). En los Servicios de Laboratorio Clínico del Hospital de la Unidad de Tacna realizaron un estudio de satisfacción de los pacientes en enero de 2018. El estudio determinó la relación entre la satisfacción del paciente y la calidad de la atención brindada por los servicios de laboratorio. El estudio fue un estudio aplicado, utilizando un nivel de correlación y un diseño transversal no experimental. Se encuestó a 227 pacientes de nacionalidad extranjera y peruana mediante un cuestionario de satisfacción del paciente y calidad de atención elaborado por los autores, con alta confiabilidad y validez. Las conclusiones del estudio sugieren que la satisfacción del paciente está asociada con los servicios de laboratorio clínico y la calidad de atención brindada por sus diferentes categorías.

Sono Lora, O. J. (2018) En 2018, en el Hospital Regional Docente Las Mercedes, fue objeto de un estudio que analizó cómo la calidad del servicio impacta en la lealtad del paciente. El estudio utilizó 325 pacientes que estaban en cardiología, ginecología, oftalmología y traumatología para administrar cuestionarios que midieron variables específicas en una escala de Likert. El estudio fue no experimental, cuantitativo y transversal. La confianza es uno de los aspectos que influye en la fidelización de los pacientes, tal y como se explica en el artículo. La calidad del servicio también influye en la lealtad del paciente, y la confianza es una de las razones que influyen en la lealtad del paciente.

2.1.2. Antecedentes Internacionales

Mendoza, Nora B, & Placencia, Maritza. (2020). En 2018, la Calidad de la atención brindada se midió mediante la encuesta SERVQUAL, realizada a una muestra de 678 pacientes en un servicio de oftalmología de un hospital de Nivel II. A los encuestados se les pidió que calificaran varios aspectos de su experiencia en el hospital, entre los que se encontraba la Seguridad. Los resultados mostraron que los pacientes estaban satisfechos con el nivel de seguridad del hospital. En 2018, SERVQHOS realizó otra encuesta en la misma población de pacientes. Esta vez, se les pidió que calificaran su experiencia general en el hospital y si lo recomendarían a otras personas. Aunque no hubo una fuerte conexión entre las dos encuestas, en general los pacientes estaban satisfechos con su experiencia en el hospital y sintieron que cumplió con sus expectativas.

Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutiérrez, I., Romero, M. & Campos, L. (2018) En Puebla, México, el primer nivel de atención médica abrió una clínica para que acudieran los pacientes. En este estudio, que fue realizado por el autor, se encuestó a un total de 395 pacientes. El 66 % de los pacientes eran del sexo femenino, y la edad promedio fue de 42,80 años. La encuesta SERVPREF entrevistó a los pacientes sobre su experiencia en la unidad médica y encontró que el 65% de los pacientes estaban contentos con su consulta con su médico de familia, el 74% estaban contentos con la atención de enfermería que recibieron, el 59% estaban contentos con la atención no clínica. personal, y el 82% estaba satisfecho con los aspectos tangibles del edificio, como la señalización y la iluminación. En general, el 66 % de los pacientes indicaron que estaban satisfechos con la organización y la accesibilidad del edificio.

Briones, O. (2018) Con el objetivo de evaluar la satisfacción de los usuarios externos con respecto a la calidad de atención que se brinda en el ambulatorio del Hospital Natalia Huerta de Niemes del cantón Rocafuerte, se realizó una encuesta a 200 pacientes. La encuesta se centró en la satisfacción de los pacientes con el nivel de atención recibido, así como su percepción sobre si los profesionales de la salud están uniformados o no, si reciben folletos, información y si están informados durante la espera. El 80% de los pacientes encuestados manifestaron sentirse insatisfechos con la calidad de atención que recibieron en el ambulatorio, afirmando que el personal no les presta atención hasta 20 minutos después de su llegada. El 60% indicó que rara vez reciben folletos, información o charlas relacionadas con la salud mientras esperan. Además, el 40% de los pacientes encuestados mencionó que cree que algunos trabajadores no están usando uniformes. Los pacientes también declararon que creen que los baños suelen estar limpios, pero también pueden encontrarse sucios.

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. & Ocaña, A. (2018) La satisfacción del usuario se refiere a la calidad de la atención brindada por las operaciones de atención primaria de salud y, como

se analiza en Satisfacción del usuario, que es la calidad de la atención brindada por las operaciones de atención primaria de salud. El Ministerio de Salud Pública de Ecuador se manifiesta considerando la satisfacción de los usuarios con los servicios que reciben, la cual está relacionada con cuán eficiente, eficaz y agradable es la atención percibida por los pacientes. Este estudio se realizó sin ningún tipo de experimentos, métodos experimentales, y fue transversal y descriptivo. El 77% de los usuarios pudo calificar de satisfactorio a todo el equipamiento e infraestructura del centro de salud, mientras que el 83% calificó de aceptable el número y comodidad de las camillas.

García, A., Díaz, J., Montiel, J., González, M., Vázquez, E. & Morales, C. (2020) El propósito de la validez y consistencia del Estudio de la Escala Rápida de Satisfacción Clínica fue determinar si la Escala Rápida de Satisfacción Clínica (ERSaPaCE) era una herramienta válida y consistente. El estudio fue un estudio observacional, transversal y prospectivo de 200 pacientes en una clínica ambulatoria. El ERSaPaCE se comparó con la Escala de Satisfacción de Usuarios Ambulatorios (SUCE) y los resultados se midieron mediante el alfa de Cronbach, la rho de Spearman y el coeficiente de correlación intraclase (CCI). La escala se desarrolló en una primera fase, con 10 pacientes por ronda, y se realizó una prueba piloto. En la Fase 2, se administró un cuestionario completo a 200 pacientes, de los cuales el 53% tenían entre 31 y 60 años, el 51,5% eran mujeres y el 52% procedían de 13 clínicas especializadas diferentes. Los resultados mostraron que ERSaPaCE tenía una fuerte correlación entre pacientes (ICC = 0,98, $p < 0,000$), alta concordancia (rho de Spearman = 0,681, $p < 0,000$) y buena validez convergente (rho de Spearman = 0,608, $p = 0,000$). En general, se encontró que la escala es una herramienta válida y consistente.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

2.2.1.1. Calidad

Tiene diversas definiciones, y diversos autores que han plasmado teorías que han marcado el mundo empresarial y asistencial, que abordan diferentes puntos de vista y son capaces de definir el concepto de calidad. Actualmente, los directores de todas las entidades, públicas y privadas, están enfocados en hacer mejoras de calidad en cada trámite para poder servir bien a nuestros clientes. (Lizana, D.; Piscocoya, F. y Quichiz, S. 2018)

Es la suma de las peculiaridades que conforman una situación u organización; y las características de una persona, producto o servicio en función de sus talentos y competencias, ya que éstas satisfacen las necesidades y expectativas del cliente y cumplirán con metas o las especificaciones trazadas por la empresa o institución. La noción actual de calidad ha evolucionado hacia una forma de administración que introduce el perfeccionamiento continuo. Lo mismo es cierto para cualquier organización y todos los niveles, afecta todo y todo el proceso. (Hernández, H.; Barrios, I. y Martínez, D. 2018)

La gestión de la calidad afecta a la gestión diaria de todas las personas y procesos de una empresa. Se centra en la satisfacción del cliente y en la mejora del trabajo diario y de los resultados. El concepto técnico de calidad representa cómo se hacen las cosas, destacando el foco en mejorar el trabajo y las acciones del día a día. (Lizana, D.; Piscocoya, F. y Quichiz, S. 2018)

2.2.1.2. . Calidad de Atención en los Servicios de Salud

La calidad de los servicios de salud en diferentes países ha sido una preocupación durante muchos años. La calidad de servicio en una organización ha sido conceptualizada de diversas maneras, argumentando algunos autores que la calidad es responsabilidad de los usuarios, ya que son ellos quienes definen la calidad final del servicio, ya que cumplen con sus expectativas y enfrentan deficiencias, Según la OMS menciona que la calidad consiste en reforzar que cada paciente pueda recibir adecuadamente los servicios diagnósticos y terapéuticos y beneficiosos para la mejor asistencia sanitaria posible, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del paciente y del servicio, y así conseguir el mejor resultado con el menor riesgo de impacto iatrogénico, así como la pausada Máxima satisfacción con el proceso. (Tamayo Panduro, X. 2017).

Según MINSA hace una referencia en que la calidad técnica de la atención significa usar la ciencia y la tecnología médicas en la mayor medida y responsable posible para lograr el mayor beneficio para la salud sin aumentar la probabilidad de accidente o desgracia o la posibilidad de daño a alguien o algo. (Inga-Berrospi, F., & Rodríguez, C. A. 2019). La calidad de la atención se puede medir por qué tan bien se espera que la atención logre un buen equilibrio de beneficios y riesgos para la persona que recibe la atención. Hay tres áreas principales de calidad con las que se puede medir la atención: los aspectos técnicos de la atención, las relaciones entre el cuidador y el receptor, y el entorno en el que se brinda la atención. (Inga-Berrospi, F., & Rodríguez, C. A. 2019).

2.2.1.3. Dimensiones Fundamentales de la Calidad

A. Dimensión Tecnología-Ciencia: Se refiere al aspecto científico-técnico de la enfermería cuyas características esenciales son:

- Efectividad: Se refiere a un cambio (efecto) positivo en la salud de una población.
- Eficacia: se refiere al logro del objetivo de prestación de servicios de salud mediante la correcta aplicación de normas técnicas y de gestión.
- Eficiencia: Aprovechar al máximo los recursos estimados para lograr los resultados esperados.
- Continuidad: El servicio se presta de forma ininterrumpida sin interrupciones ni duplicidades innecesarias.
- Seguridad: La forma en que se prestan los servicios de salud está determinada por estructuras y procesos de atención que buscan optimizar los beneficios y minimizar los riesgos para la salud de los usuarios.
- Integralidad, es decir, el usuario recibe la atención médica necesaria para su condición y manifiesta interés por la salud de sus semejantes. (Febres-Ramos, R. J. y Mercado- Rey, M. R. 2020)

B. Dimensión humana: se refiere a la dimensión interpersonal del cuidado, y tiene las siguientes características:

- Respetar los derechos humanos, la cultura y la identidad personal.
- La información completa, veraz, oportuna y comprensible proporcionada por los usuarios o sus responsables.
- Mostrar interés por las personas, sus percepciones, necesidades y requerimientos, esto también aplica para los usuarios internos.

- Trato amable, cortés, atención cálida y considerada.
- Ética, en consonancia con los valores socialmente aceptados y los principios éticos que orientan la conducta y las responsabilidades de los profesionales y funcionarios de la salud. (Minaya, E. 2018).

C. Dimensión del entorno: Una biblioteca, un laboratorio de computación o un centro de investigación pueden tener su propio edificio, y ese edificio brindaría el mejor servicio a los usuarios, a un costo razonable que se puede mantener a lo largo del tiempo. El edificio brindaría un espacio privado, limpio, ordenado con confianza y privacidad en los servicios ofrecidos. (Minaya, E. 2018).

2.2.1.4. Gestión por procesos

El planteamiento organizativo de las empresas cobra cada vez más importancia en términos de calidad, eficacia y eficiencia, optimizando los recursos, no solo físicos sino también humanos y financieros. Por ello, la tarea de mejorar la gestión del desempeño organizacional de la producción o de los servicios existentes ha demostrado ser clave para el desempeño profesional, la previsión y la gestión empresarial, vinculando siempre la visión, las metas, los planes de acción y las métricas a los procesos clave de la empresa. Organización, alineándose con todos los sistemas y funciones para lograr un objetivo común del bien colectivo (Hernández, H.; Barrios, I. y Martínez, D. 2018).

2.2.1.5. Calidad del Servicio

Par dar mayores alcances se revisan conceptos, y encontramos que la trilogía del aseguramiento de la calidad en el desarrollo de cualquier actividad implica planificación, control y mejora de la calidad. En este sentido, a través de este proyecto, hemos analizado cómo establecer el control de calidad de la prestación del servicio mediante la medición y el control de indicadores de actividades específicas relacionadas con el proceso de prestación del servicio, teniendo en cuenta las necesidades del cliente de que el tiempo de prestación del servicio es muy importante a considerar. (Flores, J. y Soto, T. 2016)

Al solicitar un servicio se consideran ciertos criterios se le deben cumplir al cliente en la medida que este se formule:

- o Servicio a tiempo
- o Entrega a tiempo
- o Cumplimiento del tiempo de ciclo de servicio

- o Precisión en el cumplimiento de los compromisos
- o Cumplimiento de los requisitos del servicio adquirido
- o Relación costo-beneficio
- o Personas elegibles recibieron servicios
- o Cumplimiento de los plazos acordados
- o Amabilidad en el servicio brindado
- o Servicios relacionados con el acuerdo

2.2.2. Nivel de Satisfacción

2.2.2.1. Definición

Se entiende por satisfacción del usuario en todo campo de la salud, a la relación que existe con la calidad de la atención, visto desde este punto, se refiere a la capacidad que tiene toda organización desde las practicas farmacéuticas especiales en todo su ámbito; para satisfacer en mayor o menor medida las necesidades de los usuarios de servicios de salud. Por otro lado, otra definición acerca de la satisfacción de los usuarios nos la brinda la OMS, en la que sugiere que la calidad de la atención, de toda organización o institución, es mostrar la capacidad que se tiene para poder brindar prácticas u competencias necesarias para cubrir necesidades de los consumidores o usuarios de servicios de salud. (Velandia, F., Ardón, N. & Jara, M. 2007).

La OMS dice que la calidad en la atención médica incluye garantizar que cada paciente tenga la capacidad de recibir adecuadamente los servicios de diagnóstico y terapéuticos, y pueda disfrutar de su atención tanto como sea posible. La atención de calidad incluye asegurarse de que los pacientes obtengan los mejores resultados con el menor riesgo de efectos iatrogénicos y estén satisfechos con su proceso de atención. Se supone que los pacientes que reciben la atención más segura y libre de riesgos posible hacen felices a los usuarios durante todo el proceso de atención. Los usuarios también están más contentos cuando los pacientes reciben la mejor atención posible al comienzo del proceso de atención.

2.2.2.2. Elementos de la satisfacción

La satisfacción del usuario es una medida importante de la calidad de la atención porque determina si el servicio prestado es bueno o malo y si se cumplen las expectativas del usuario.

En ese sentido, los cuidadores piensan o deberían considerar la satisfacción de las madres como una parte importante, ya que es a través de la cual pueden medir si han cumplido con su misión. (Velandia, F., Ardón, N. & Jara, M. 2007). Sin duda, la palabra satisfacción tiene diferentes significados ya

que se define como "el acto de estar satisfecho, estar satisfecho con algo o alguien" y presenta tres aspectos básicos, la satisfacción siempre es sobre algo o alguien, tiene que ver con lo, esperado, etc., y entradas relacionadas con el efecto esperado. (Coronado, A., & Vásquez, K. 2018). La idea de satisfacción del usuario manejaría dos elementos:

1. **Expectativas:** Lo que se esperaba obtener. Son los resultados que los usuarios quieren y son derivadas de la situación o entorno, también una diversificación, ofertas ofrecidas por el mismo competidor. Sin embargo, Cuando las personas dicen que sus expectativas son demasiado bajas, por lo general tienden a mencionar insuficiente para los usuarios, sin embargo, cuando son altos, lo mismo usuarios están decepcionados después de una inversión o adquisición del producto. Hay que subrayar un punto interesante, a saber, satisfacción del usuario, no siempre significa la calidad del producto o servicio prestado.
2. **Rendimiento Percibido:** Desempeño que el usuario percibe de la atención. Esta visión del cumplimiento de los valores que adquiere un usuario o cliente tras su consulta o servicio es muy amplia y no se puede evaluar con certeza, comienza y termina en el usuario o paciente, que es el resultado del acceso al servicio, es basado en la percepción, depende de Según el estado de ánimo o el nivel de comodidad del usuario, es posible influir en otros para cambiar el estado de ánimo del usuario externo. Está orientado al usuario más que a la organización. Los resultados obtenidos después de que el usuario obtiene el servicio se basan en la percepción del usuario, es decir, lo que se percibe, no necesariamente en consonancia con la situación real. Se percibe por opiniones expresadas por grupos que tienen influencia directa o indirecta en los usuarios.

2.2.2.3. Niveles de satisfacción: El juicio de valor final después de asociar los parámetros anteriores:

- Insatisfacción: Las expectativas superan el desempeño percibido, relacionado con la falta de atención.
- Satisfacción: Expectativas alineadas con el desempeño percibido, relacionadas con el 'buen cuidado'.
- Complacencia: el desempeño percibido supera las expectativas del cliente, asociado con "atención de calidad".

Según el Ministerio de Salud, la satisfacción del usuario es el nivel de cumplimiento de las expectativas y percepciones de los usuarios de la OMS sobre los servicios prestados. (Tamayo Panduro, X. 2017).

2.3. Marco conceptual

Calidad de la atención: Los servicios de salud brindan atención a poblaciones individuales y grupales, lo que aumenta la probabilidad de lograr resultados de salud positivos, esta calidad brindada sigue el conocimiento basado en la evidencia que poseen los médicos profesionales.

Complacencia: Alguien que es complaciente es feliz por algo. (Huamantuco, M. 2019)

Continuidad: Si existen interrupciones innecesarias o si el servicio no se brinda de manera continua, la continuidad del servicio se rompe. (Fariño, J., et al 2018)

Dimensión Humana: El cuidado que implica relaciones humanas se llama la dimensión humana del cuidado. (Briones O. 2018)

Efectividad: Mejorar la salud de una población se conoce como eficacia. Los cambios que logren resultados positivos deben estar en el estado de salud de la población, mejorando el impacto de la enfermedad y la muerte en el grupo. (Ruiz, R. 2017)

Eficacia, referida al logro de los objetivos en la prestación del servicio de salud a través de la aplicación correcta de las normas técnicas y administrativas. Medida en que son alcanzados los resultados deseados en casos individuales. (Fariño, J. et al 2018)

Eficiencia, uso adecuado de recursos estimados para obtener los resultados esperados. (Calderón, R. 2018).

Estadística: es cualquier función verdaderamente medible de una muestra de variables aleatorias. (Fariño, J. et al. 2018)

Expectativa: La esperanza o posibilidad de lograr algo. (Huamantuco, M. 2019)

Total: es un adjetivo que se refiere al todo más que a las partes individuales. Por tanto, lo global será la aglomeración relativa a un todo. (Briones, O. 2018)

Insatisfacción: es un sentimiento que surge cuando lo que tenemos o hemos logrado por sí mismo no cumple con nuestras expectativas. (Huamantuco, M. 2019)

Integridad: El usuario acepta la atención médica necesaria para su caso y manifiesta interés por la salud de sus compañeros. (Fariño, J. et al. 2018)

Juicio: es una serie de acciones ante una agencia estatal (es decir, un juez). (Huamantuco, M. 2019)

Nivel: El nivel se usa para describir qué tan nivelado está algo. (Ruiz, R. 2017)

Prestar: Algo o servicio que una persona obtiene o debe obtener de otra persona en virtud de una obligación contractual o legal. (Fariño, J. et al. 2018)

Relaciones positivas: Implican habilidades de empatía, cooperación y compromiso con el bienestar de los demás. (Huamantuco, M. 2019)

Rendimiento: La ganancia o beneficio general de una inversión, operación, trabajo o proceso se denomina. Briones, O. (2018).

Satisfacción del paciente indica qué tan bien está funcionando el sistema de salud. Comprender la satisfacción del paciente puede ayudar a mejorar las áreas que necesitan mejorar y también puede mostrar las fortalezas que tiene el sistema para construir un sistema que brinde atención de buena calidad. (Fariño, J., et al. 2018)

Seguridad: Los servicios de salud se brindan de forma segura mediante estructuras y procesos de atención que buscan maximizar los beneficios para los usuarios y minimizar los riesgos para su salud. (Huamantuco) M. 2019)

Usuarios: son personas que utilizan un producto o servicio con frecuencia. Los usuarios se pueden categorizar en función de los productos que utilizan. Los usuarios se pueden categorizar en función de los productos que utilizan. (Briones, O. 2018)

2.4. Hipótesis

2.4.1. Hipótesis general

La relación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022, presenta una correlación positiva alta.

2.4.2. Hipótesis específica

- La relación entre la calidad en la atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central, es alta
- La correlación entre la calidad en la atención y la expectativa del paciente en Farmacia Central, es alta.
- La concordancia entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes de Farmacia Central, es alta

2.5. Operacionalización de variables e indicadores

Tabla 1
Operacionabilidad de variables e indicadores

Variable	Definición Conceptual	Dimensión	Indicador
Variable Calidad en la atención	Es el grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.	Calidad del Ambiente laboral	Calidad de Personal
			Equipos
		Recurso Financiero	
Variable Nivel de satisfacción	La satisfacción del cliente se puede entender 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"	Calidad de Procesos	Comunicación por jerarquías
			Procedimientos
		Sistema de Información	
Variable Nivel de satisfacción	La satisfacción del cliente se puede entender 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"	Resultados obtenidos	Acciones del personal
			Acciones del paciente
		Proceso de comunicación	
Variable Nivel de satisfacción	La satisfacción del cliente se puede entender 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"	Grado de Expectativa	Aplicación de procedimientos
			Cumplimiento de horarios
		La atención brindada.	
Variable Nivel de satisfacción	La satisfacción del cliente se puede entender 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"	Nivel de Lealtad del paciente	Cumple la misión y visión
			Conocimiento necesario
		La confianza al ser atendido	
Variable Nivel de satisfacción	La satisfacción del cliente se puede entender 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"	Nivel de Percepción del paciente	Encuentro los medicamentos
			Acude a la Farmacia siempre
		Trata con respeto al personal	
Variable Nivel de satisfacción	La satisfacción del cliente se puede entender 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"	Nivel de Percepción del paciente	Comprende límites de atención
			Motivación por la atención
		El saludo es amable	
Variable Nivel de satisfacción	La satisfacción del cliente se puede entender 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"	Nivel de Percepción del paciente	Ambiente de confianza
			Respeto a su privacidad
		El personal demuestra interés	

Fuente Propia

Capítulo III: Metodología

3.1. Tipo y nivel de investigación

La investigación es de tipo enfoque cuantitativo, finalidad aplicada porque “el fenómeno está sucediendo y tiene como objetivo describir las condiciones en las que ocurre” (Ocegueda Mercado, 2012). Además, como lo mencionan Hernández y Mendoza (2019), tiene un método cuantitativo, y la investigación está relacionada con la cantidad, por lo que sus principales medios son la medición y el cálculo, por lo que medirán variables en función de la amplitud. Por otro lado, el nivel de investigación correlacional simple, según los autores Hernández, Fernández y Baptista (2018), nos permite acercarnos a resultados hipotéticos que se plantean como "reales", y, por tanto, tendrá mayor validez fuera de la posibilidad de generalizar los resultados a otros y situaciones comunes, cuando se relacionan.

3.2. Descripción del método y diseño

Hernández Sampieri y Mendoza (2008) mencionan que en la investigación se utilizan estudios transversales y descriptivos. Estos estudios se basan en lo dicho sobre la Farmacia Central del Hospital San José de Chincha, y se realizarán en febrero de 2022. Tucker (2004) y Liu (2008) coinciden en que los estudios transversales recogen información en un momento específico, que es exclusivo del estudio. La investigación de corte transversal tiene como propósito describir y analizar el impacto de las variables en un momento determinado, así como describir algún evento que ya haya ocurrido en la Farmacia Central del Hospital San José de Chincha en febrero de 2022. Este diseño de investigación es no experimental, ya que no interferirá ni dirigirá ninguna variable involucrada en el estudio.

3.3. Población y muestra

Población.

La población estará conformada por 300 pacientes atendidos en el Servicio de Farmacia del Hospital San José de Chincha.

Muestra

La muestra obtenida se realiza mediante la formula estadística de población finita.

Donde:

n= Tamaño de la muestra

Z = nivel de confianza (95%) Z= 1,96

p = Variabilidad positiva (50%=0,5)

q = Variabilidad negativa (50%=0,5)

N = Población (300 pacientes)

E = Margen de error (5% = 0,05)

Cálculo de la muestra:

$$n = \frac{(1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5) \cdot (300)}{(0.05)^2 \cdot (300 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) \cdot (0.5)}$$

$$n = \frac{(3.8416) \cdot (0.25) \cdot (300)}{(0.0025)(299) + (3.8416) \cdot (0.25)}$$

$$n = \frac{288.12}{0.7475 + 0.9604}$$

$$n = \frac{288.12}{1.7079}$$

$$n = 168.69$$

$$n = 169 \text{ pacientes}$$

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.4.1 Técnica

La técnica que se utilizará en esta investigación es la encuesta, que consiste en recopilar datos en situaciones y poblaciones específicas. López-Roldán y Fachelli (2015), esto es especialmente en la investigación cuantitativa, especialmente en los métodos realizados a través de métodos de encuesta. (p.31).

3.4.2 Instrumento

Por consiguiente, la herramienta utilizada en este estudio es un cuestionario. Asimismo, López-Roldán et al. (2015) hace referencia y menciona que de cada indicador construiremos algunos elementos u oraciones para decirnos cómo elaborar, pregunta del cuestionario. (p.32).

3.4.3. Validez y confiabilidad de los instrumentos

La validación de la herramienta es realizada por expertos (expertos en el campo de investigación) quienes son responsables de demostrar qué tan bien la herramienta es medida por las variables de investigación. La eficacia se define principalmente como el grado en que un instrumento pretende ser

medible por las variables estudiadas. (Hernández et al. 2014). El poder es un tema más complejo que debe implementarse en cualquier herramienta de medición aplicada (Kerlinger y Lee 2002). Hágase las siguientes preguntas sobre el poder: ¿Está midiendo lo que cree que está midiendo? Si lo es, su medida es válida, si no, es claramente inválida. “La validez de la herramienta la brinda el juicio de expertos, dado que el cuestionario “Calidad de atención y satisfacción de los pacientes de la Farmacia Central del Hospital San José de Chincha en febrero de 2022” obtuvo un valor del 80%; se infiere que lo anterior El instrumento mencionado tiene muy buena validez, y los resultados se muestran en la tabla 2.

Tabla N° 2.
Nivel de validez de los cuestionarios, según el tipo de expertos

EXPERTOS	Calidad en atención		Nivel de satisfacción	
	Puntaje	%	Puntaje	%
Churango Valdez Javier	80.5	80 %	80.5	80 %
Montellanos Cabrera Henry	80.4	80 %	80.4	80 %
Huamán Gutiérrez Jorge	80.3	80 %	80.3	80 %
Promedio de valoración	80.4	80 %	80.4	80 %

Fuente. Instrumentos de opinión de expertos (Ver anexos) La tabla describe la validez de los cuestionarios

3.4.4. Prueba de confiabilidad del Cuestionario “Calidad en atención”

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable dependiente: “Calidad en atención”, se recurrió a la prueba estadística Alfa de Cronbach; cuyo resultado fue:

Tabla N° 3.
Estadísticos de fiabilidad del instrumento “Calidad en atención”

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,812	28

George y Mallery (2003), la siguiente sugerencia se sugiere para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach porque nos ayuda a medir la confiabilidad de una escala de medición, a la que se le asigna un valor y también es una herramienta de medición:

Tabla N°4.
Evaluación del coeficiente α de Cronbach

Valor	Instrumento de medición
> 0,9	es excelente
Entre 0,8 y 0,9	es bueno
Entre 0,7 y 0,8	es aceptable
Entre 0,6 y 0,7	es cuestionable
Entre 0,5 y 0,6	es pobre
< 0,5	es inaceptable

Fuente. George y Mallery (2003)

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad, donde arrojó un valor de 0,812 y según lo manifestado por George y Mallery (2003), se determinó que el instrumento de medición constituido por 28 ítems y aplicado a una muestra piloto de 20 personas sobre "Calidad en atención", en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha, es bueno.

3.4.5. Prueba de confiabilidad del Cuestionario "Nivel de satisfacción"

Para medir el nivel de confiabilidad del instrumento de medición de la variable independiente: "Nivel de satisfacción", se recurrió a la prueba estadística Alfa de Cronbach; cuyo resultado fue:

Tabla N°5.
Estadísticos de fiabilidad del instrumento "Nivel de satisfacción"

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0,765	28

George y Mallery (2003), la siguiente sugerencia se sugiere para evaluar el coeficiente alfa de Cronbach porque nos ayuda a medir la confiabilidad de una escala de medición, a la que se le asigna un valor y también es una herramienta de medición:

Tabla N°6.
Evaluación del coeficiente de α de Cronbach

Valor	Instrumento de medición
> 0,9	es excelente
Entre 0,8 y 0,9	es bueno
Entre 0,7 y 0,8	es aceptable
Entre 0,6 y 0,7	es cuestionable
Entre 0,5 y 0,6	es pobre
< 0,5	es inaceptable

Fuente. George y Mallery (2003)

De acuerdo a los resultados del análisis de fiabilidad, donde arrojó un valor de 0,765 y según lo manifestado por George y Mallery (2003), se determinó que el instrumento de medición constituido por 28 ítems y aplicado a una muestra piloto de 20 personas con “Nivel de satisfacción” en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha, es aceptable.

3.5. Técnicas de procesamiento y análisis de datos

Se desarrollarán herramientas de medición de variables, y luego se recolectará información de personas, se les consultará y responderán preguntas sobre múltiples alternativas relacionadas con las variables estudiadas. Posteriormente, los datos recolectados serán procesados a través de Excel y el programa estadístico SPSS 24, y los resultados serán analizados e interpretados. En estadística descriptiva se utilizará la distribución de frecuencia de las variables y sus dimensiones mostradas en el gráfico estadístico, y se utilizará el contraste de hipótesis.

Capítulo IV: Presentación y análisis de los resultados

4.1. Presentación de resultados

El análisis brindado está relacionado con las variables de investigación en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha. Por otro lado, los datos descritos, fueron considerados para identificar la relación entre la calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022. Para lograr entender los resultados, se realizó un análisis por pregunta del cuestionario, seguido de un análisis por dimensión a través de tablas y figuras:

I. DATOS DEL PACIENTE

Tabla N°7.

Nivel de estudio:

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Secundaria	39	23.1%	23%	23%
	Superior Técnico	62	36.7%	37%	60%
	Superior Universitario	68	40.2%	40%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022"

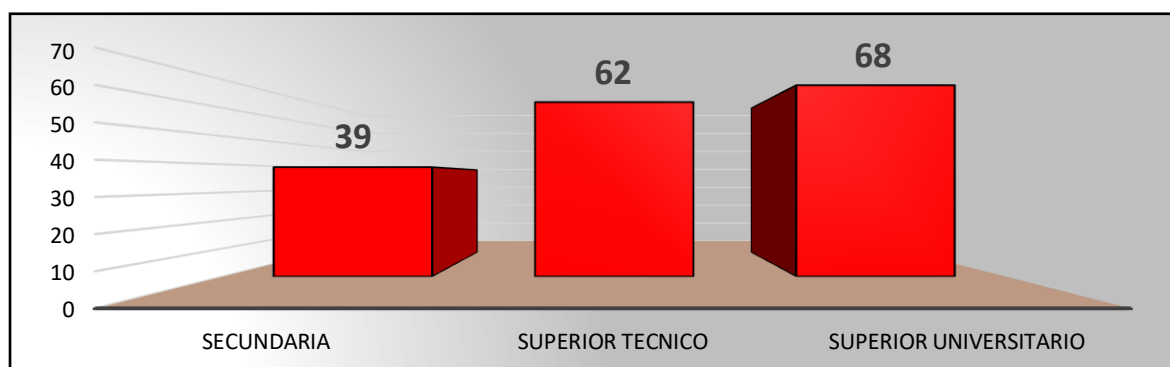


Figura N°1. Nivel de estudio.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

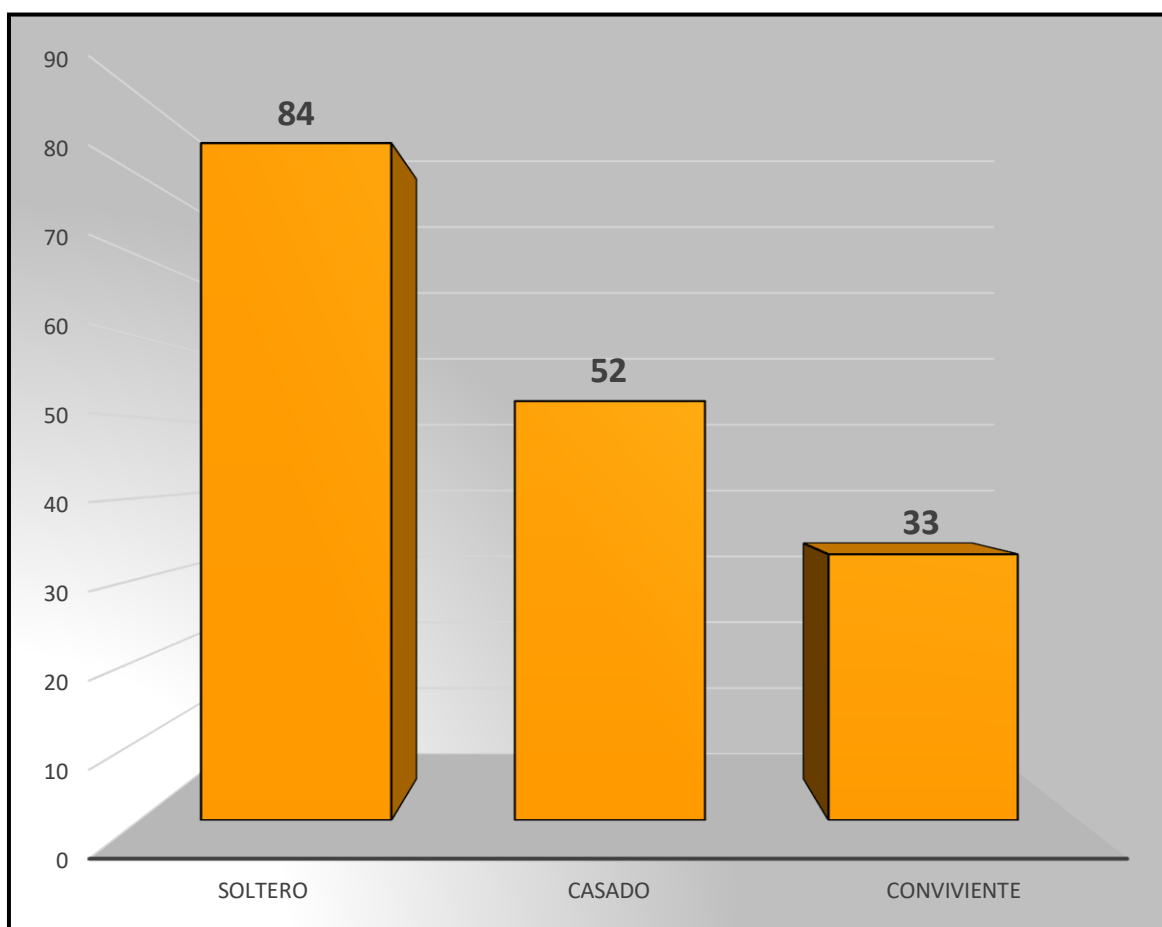
- 23 (39%) pacientes con nivel de estudio secundaria.
- 62 (37%) pacientes con nivel de estudio superior técnico.
- 68 (40%) pacientes con nivel de estudio superior universitario.

Tabla N°8.

Estado civil:

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Soltero	84	49.7%	50%	50%
	Casado	52	30.8%	31%	80%
	Conviviente	33	19.5%	19%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022"

**Figura N°2.** Estado Civil.

Fuente: Elaborado por las autoras.

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

- 84 (50%) pacientes con estado civil soltero.
- 52 (31%) pacientes con estado civil casado.
- 33 (19%) pacientes con estado civil conviviente.

Tabla N°9.
Ocupación:

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulad o
Valido	Ama de casa	24	14.2%	14%	14%
	Comerciante	15	8.9%	9%	23%
	Estudiante	42	24.9%	25%	48%
	Profesional	57	33.7%	34%	82%
	Empleado	31	18.3%	18%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022"

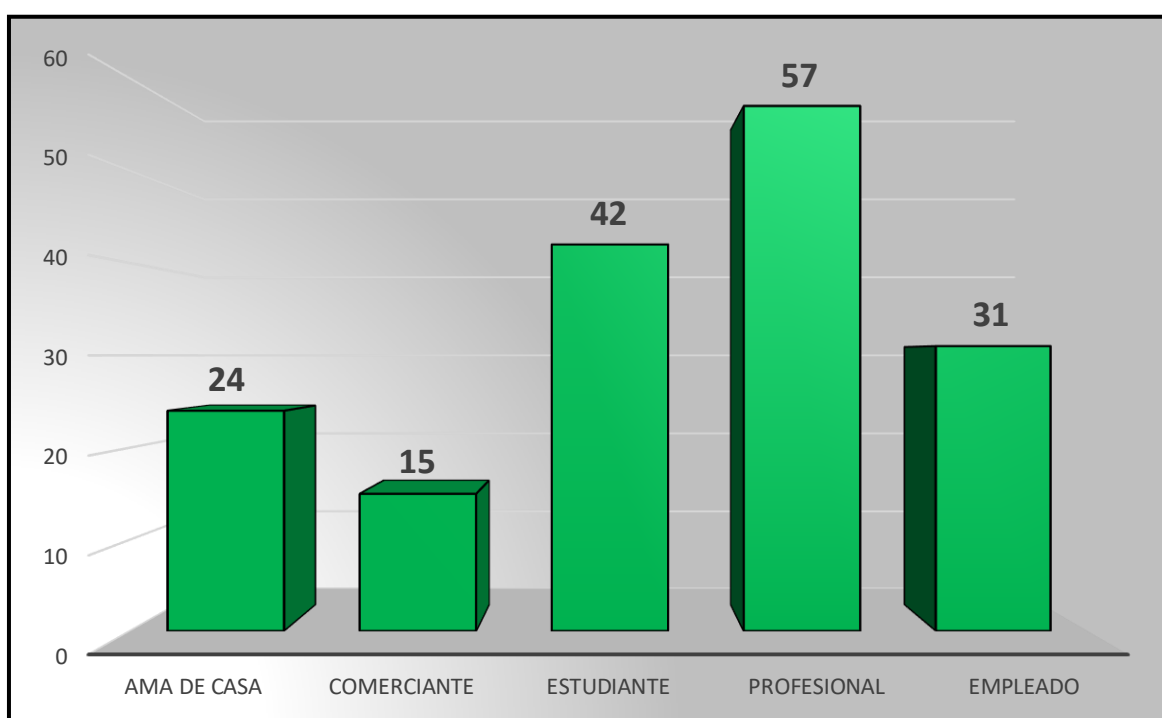


Figura N°3. Ocupaciones.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

- 24 (14%) pacientes con ocupación amas de casa.
- 15 (9%) pacientes con ocupación comerciante.
- 42 (25%) pacientes con ocupación estudiante.
- 57 (34%) pacientes con ocupación profesional.
- 31 (18%) pacientes con ocupación empleado.

Tabla N°10.

Procedencia:

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Urbano	113	66.9%	67%	67%
	Rural	56	33.1%	33%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022"

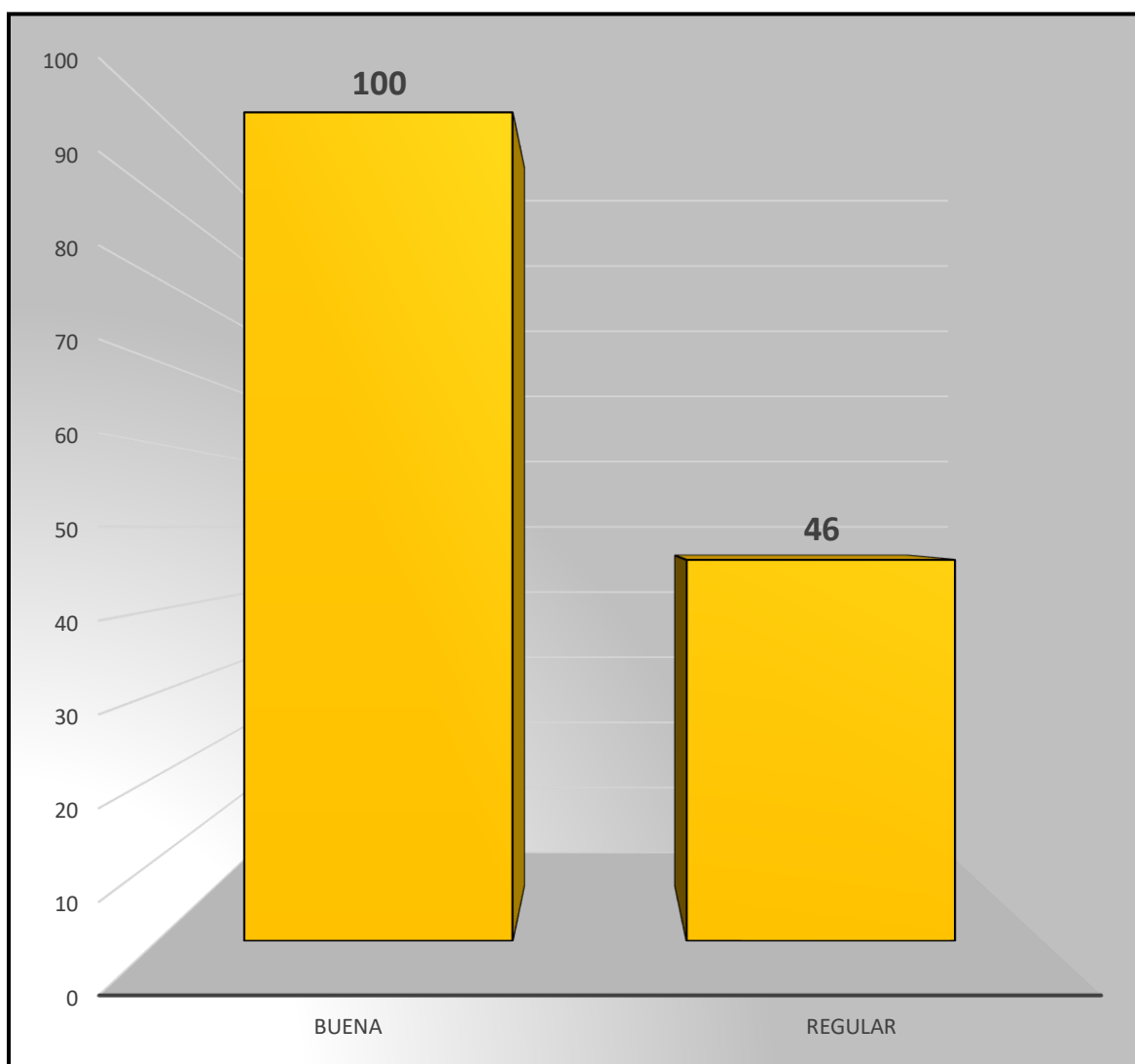


Figura N°4. Procedencia

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

- 113 (67%) pacientes con procedencia urbana.
- 56 (33%) pacientes con procedencia rural.

II. DIMENSION AMBIENTE LABORAL

Tabla N°11.

Calificación del personal de su atención

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	100	59.2%	59%	59%
	Regular	46	27.2%	27%	86%
	Mala	23	13.6%	14%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022"

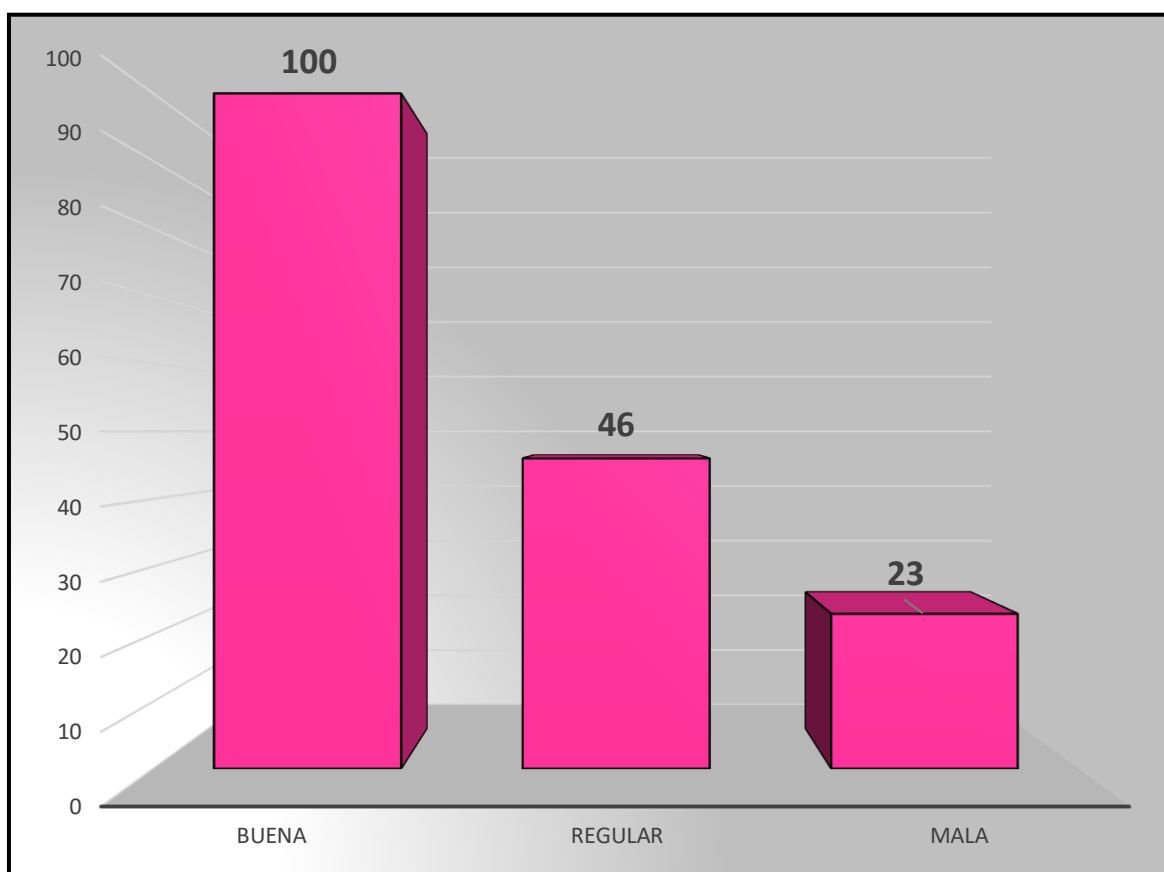


Figura N°5. Calificación del personal de su atención

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

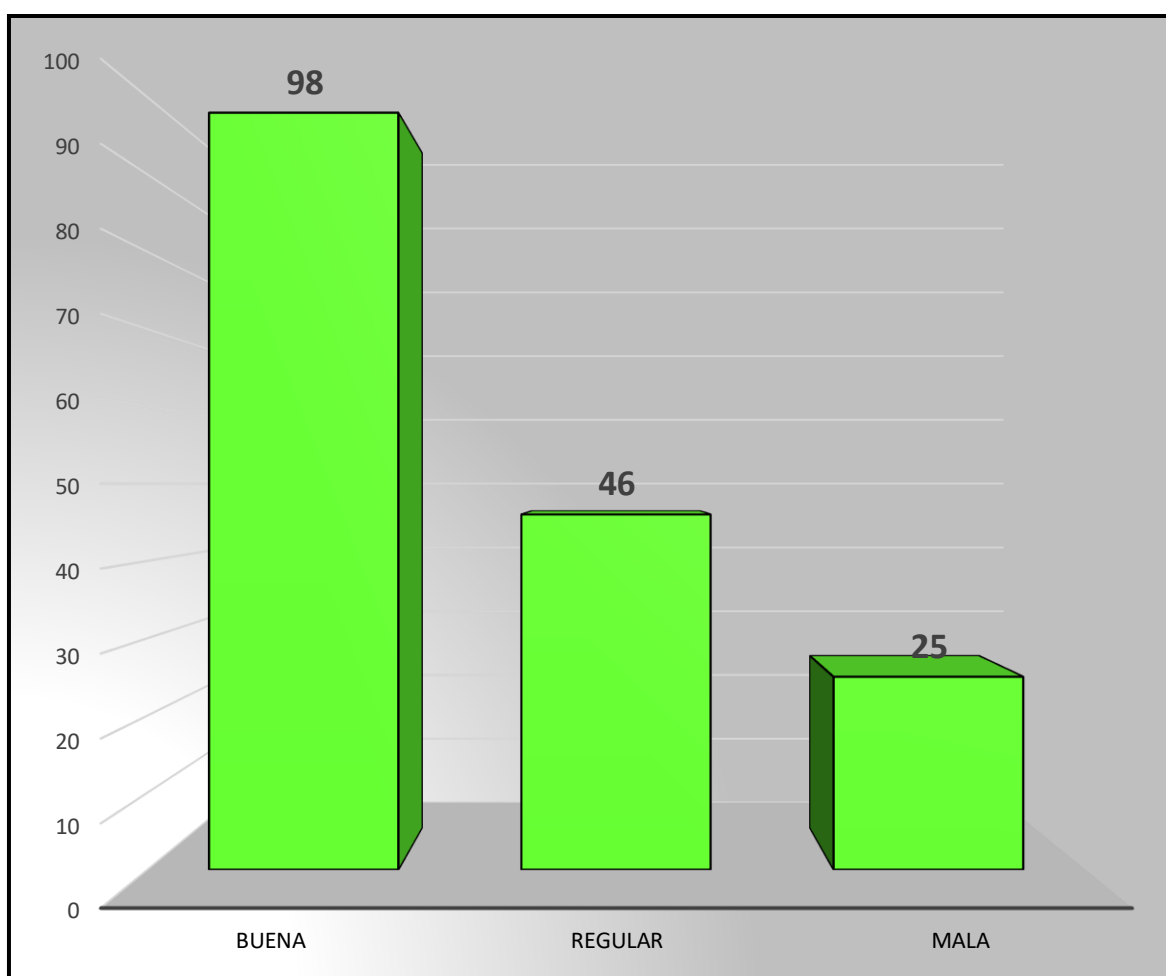
- 100 (59%) pacientes califican al personal de su atención buena.
- 46 (27%) pacientes califican al personal de su atención regular.
- 23 (14%) pacientes califican al personal de su atención mala.

Tabla N°12.

Los equipos con que cuenta el personal.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	98	58.0%	58%	58%
	Regular	46	27.2%	27%	85%
	Mala	25	14.8%	15%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022"

**Figura N°6.** Los equipos con que cuenta el personal

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

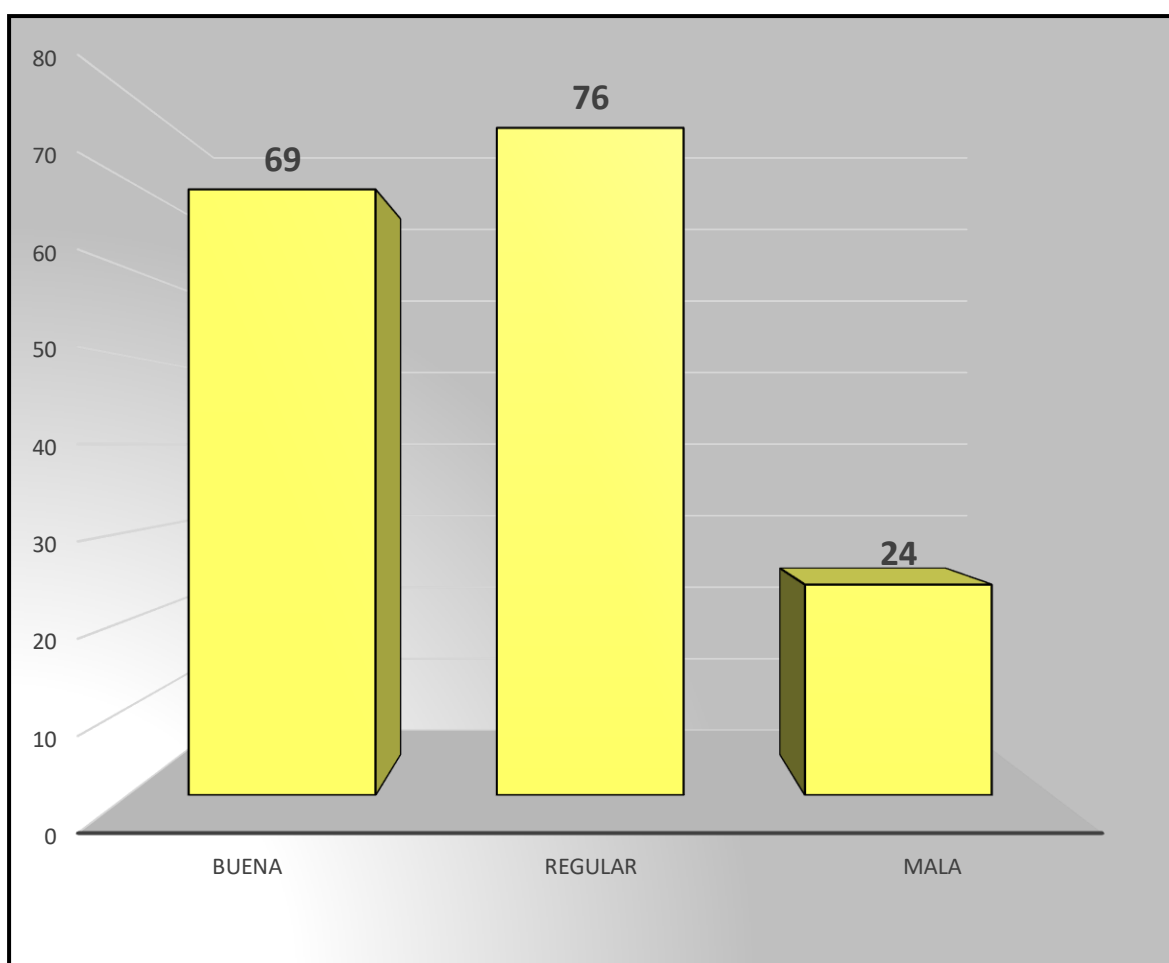
- 98 (58%) pacientes califican a los equipos con que cuenta el personal bueno.
- 46 (27%) pacientes califican a los equipos con que cuenta el personal regular.
- 25 (15%) pacientes califican a los equipos con que cuenta el personal malo.

Tabla N°13.

La remuneración que recibe el personal

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	69	40.8%	41%	41%
	Regular	76	45.0%	45%	86%
	Mala	24	14.2%	14%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022"

**Figura N°7.** La remuneración que recibe el personal

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

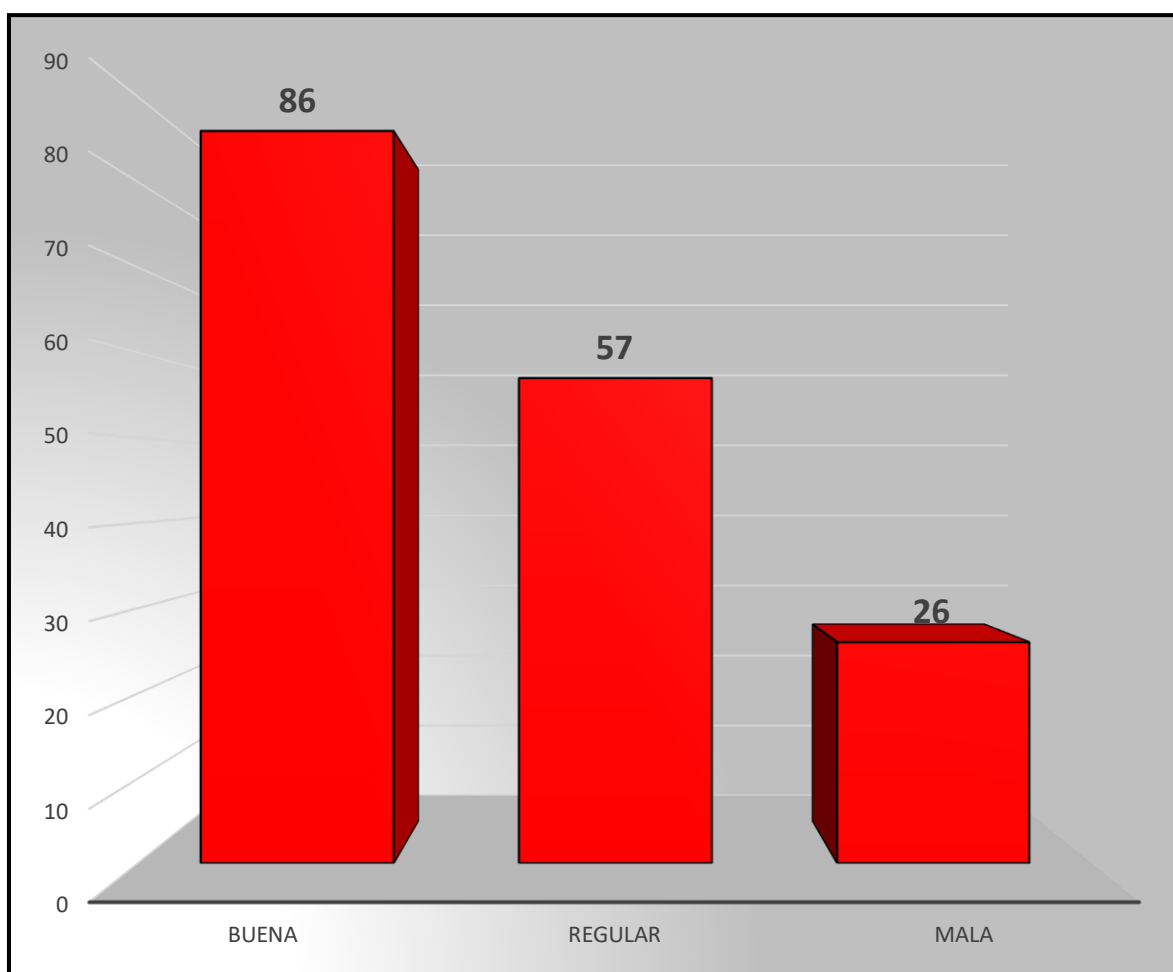
- 69 (41%) pacientes califican la remuneración que recibe el personal bueno.
- 76 (45%) pacientes califican la remuneración que recibe el personal regular.
- 24 (14%) pacientes califican la remuneración que recibe el personal malo.

Tabla N°14.

Percepción de la comunicación por jerarquía entre el personal.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	86	50.9%	51%	51%
	Regular	57	33.7%	34%	85%
	Mala	26	15.4%	15%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022"

**Figura N°8.** Percepción de la comunicación por jerarquía entre el personal:

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

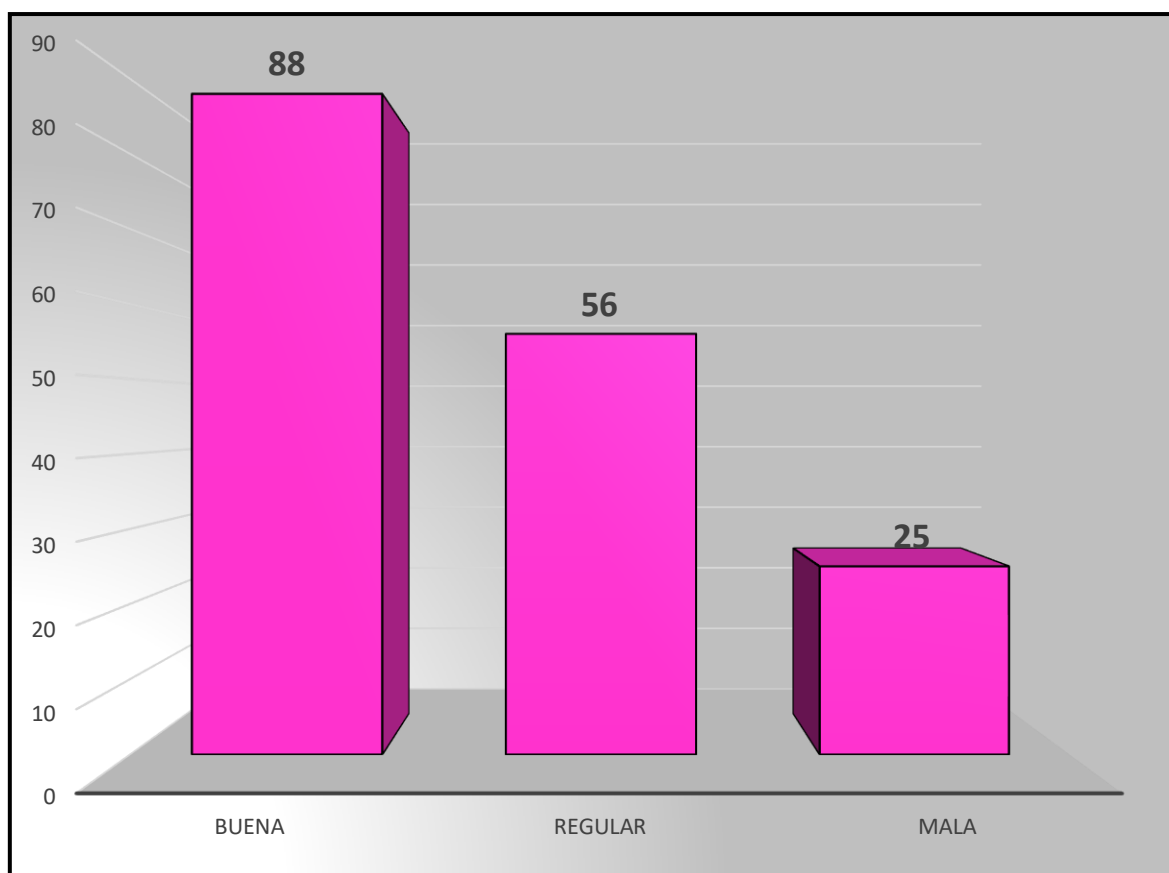
- 86 (51%) pacientes la percepción de la comunicación por jerarquía entre el personal es buena.
- 57 (34%) pacientes la percepción de la comunicación por jerarquía entre el personal es regular.
- 26 (15%) pacientes la percepción de la comunicación por jerarquía entre el personal es mala.

Tabla N°15.

El personal y el manejo de procedimientos ante situaciones

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	88	52.1%	52%	52%
	Regular	56	33.1%	33%	85%
	Mala	25	14.8%	15%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022"

**Figura N°9.** El personal y el manejo de procedimientos ante situaciones

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicación del cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

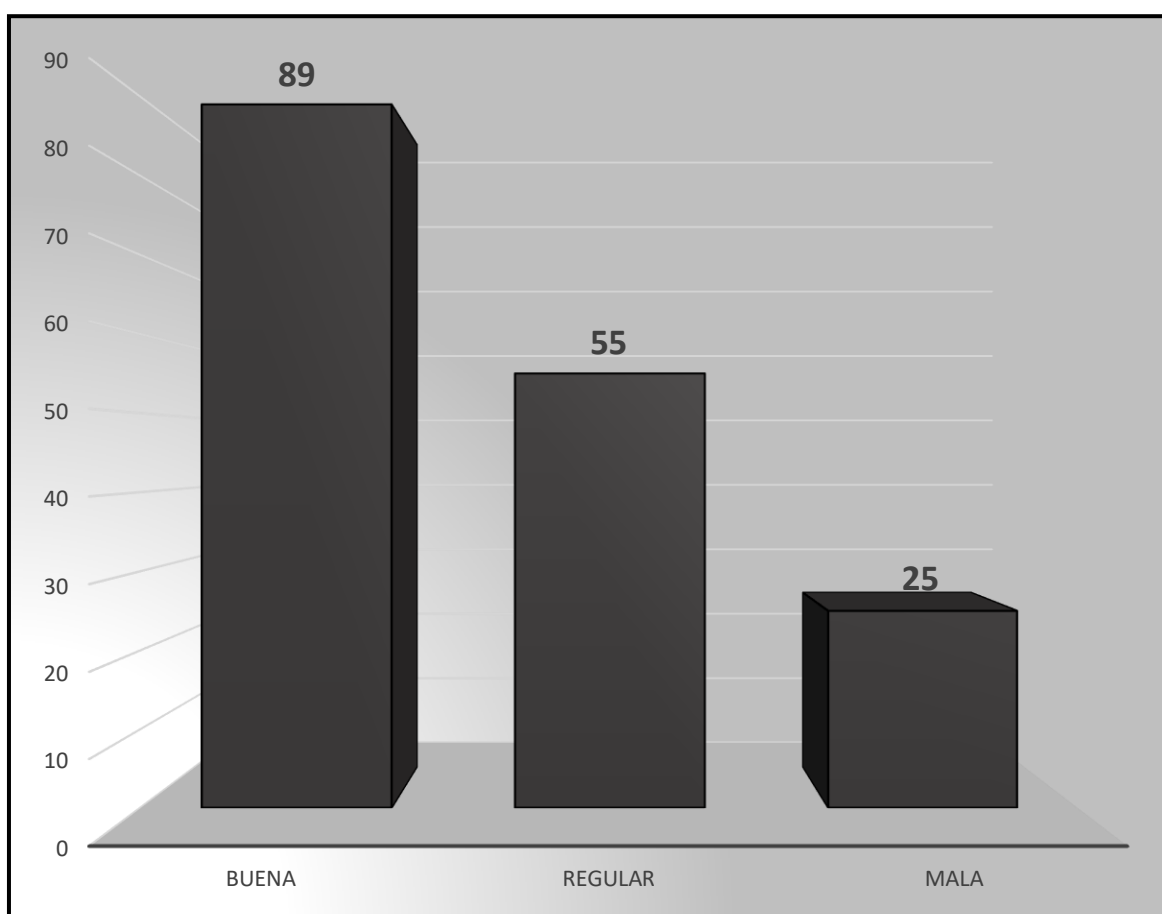
- 88 (52%) pacientes califican al personal y el manejo de procedimientos ante situaciones como bueno.
- 56 (33%) pacientes califican al personal y el manejo de procedimientos ante situaciones como regular.
- 25 (15%) pacientes califican al personal y el manejo de procedimientos ante situaciones como malo.

Tabla N°16.

El sistema de información que cuenta el personal

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	89	52.7%	53%	53%
	Regular	55	32.5%	33%	85%
	Mala	25	14.8%	15%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022"

**Figura N°10.** El sistema de información que cuenta el personal

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

- 89 (53%) pacientes califican el sistema de información que cuenta el personal como bueno.
- 55 (33%) pacientes califican el sistema de información que cuenta el personal como regular.
- 25 (15%) pacientes califican el sistema de información que cuenta el personal como malo

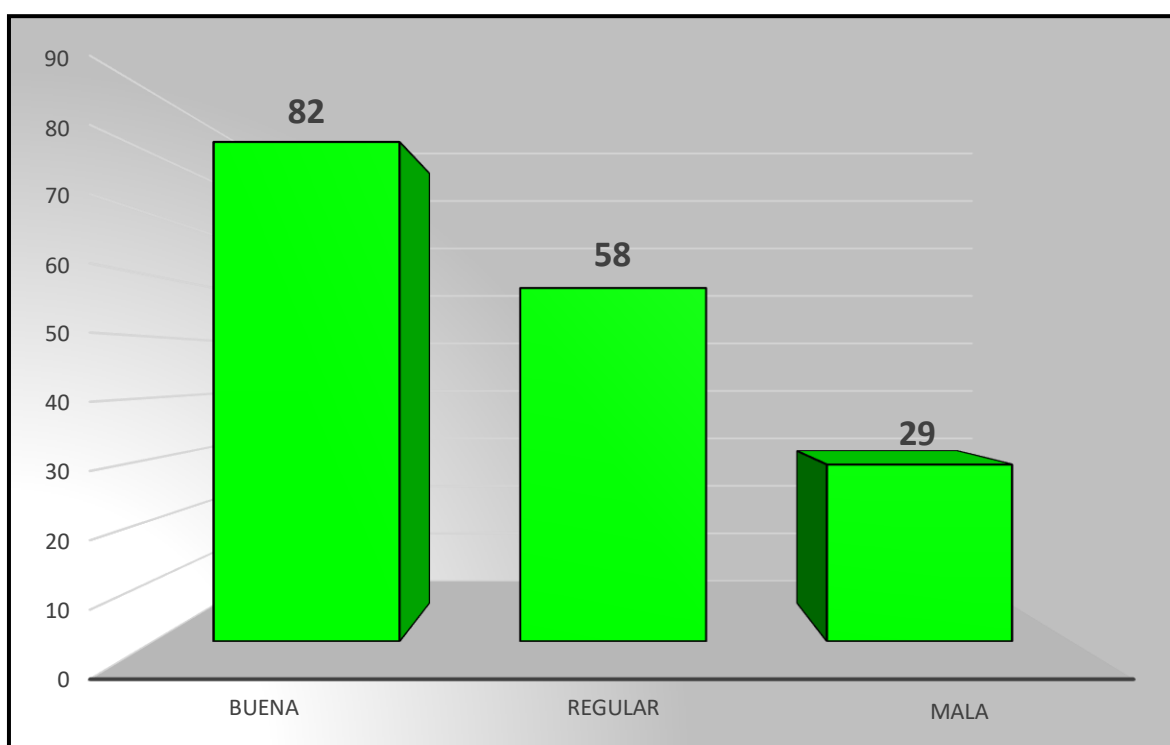
III. DIMENSION CALIDAD DE LOS PROCESOS

Tabla 17

Opinión de la atención al paciente por el servicio, en cuanto la igualdad

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	82	48.5%	49%	49%
	Regular	58	34.3%	34%	83%
	Mala	29	17.2%	17%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022"



1Figura N°11. Opinión de la atención al paciente por el servicio, en cuanto la igualdad

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

- 89 (53%) pacientes opinión de la atención al paciente por el servicio, en cuanto la igualdad es buena.
- 55 (33%) pacientes opinión de la atención al paciente por el servicio, en cuanto la igualdad regular.
- 25 (15%) pacientes opinión de la atención al paciente por el servicio, en cuanto la igualdad es mala

Tabla 18.
Proceso de comunicación entre el personal y el paciente

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	88	52.1%	52%	52%
	Regular	55	32.5%	33%	85%
	Mala	26	15.4%	15%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022"

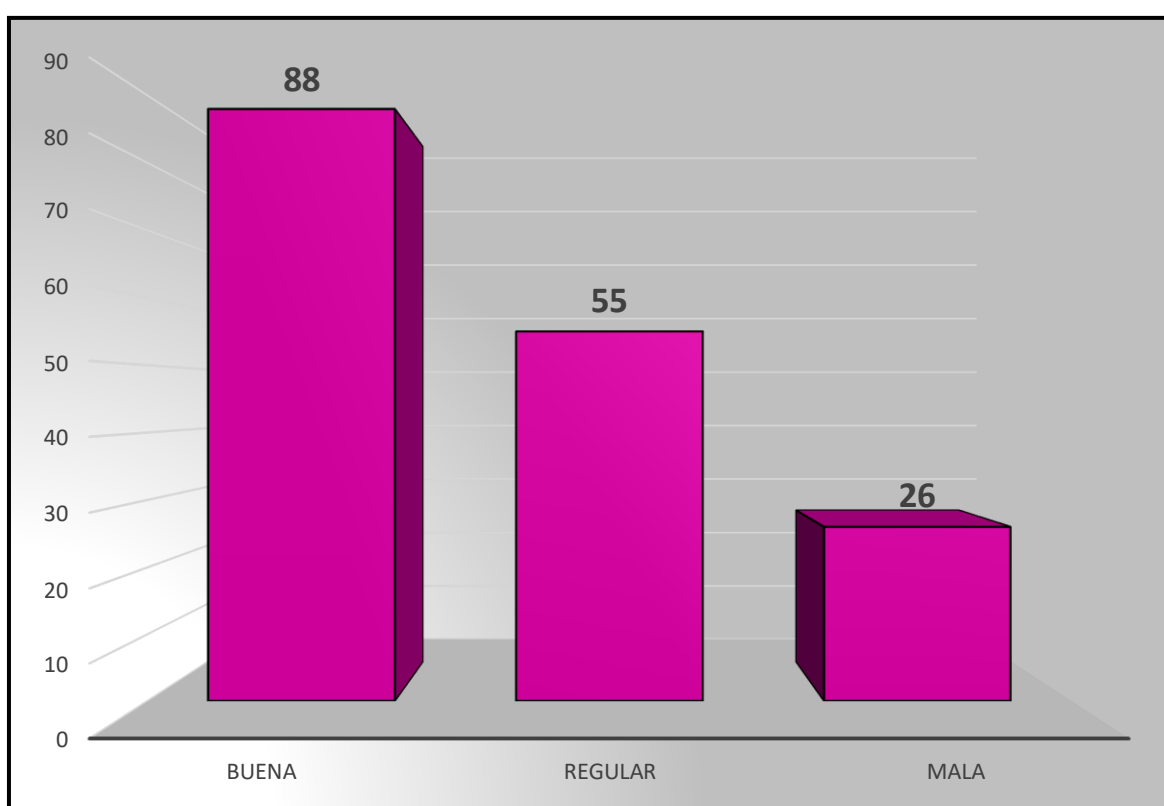


Figura N°12. Proceso de comunicación entre el personal y el paciente

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

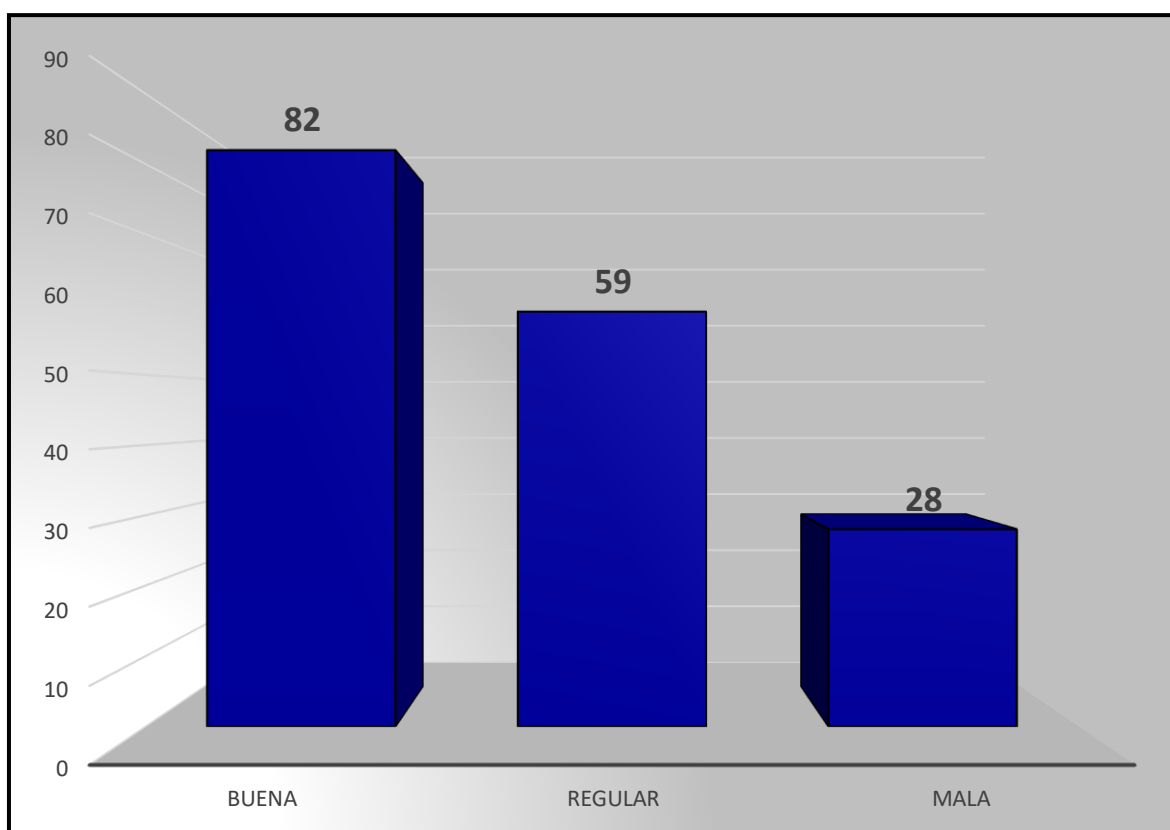
- 88 (52%) pacientes acerca del proceso de comunicación entre el personal y el paciente es buena.
- 55 (33%) pacientes acerca del proceso de comunicación entre el personal y el paciente es regular.
- 26 (15%) pacientes acerca del proceso de comunicación entre el personal y el paciente es mala

Tabla 19

Opinión de la atención que ofrece el servicio en orden y respeta turnos

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	82	48.5%	49%	49%
	Regular	59	34.9%	35%	83%
	Mala	28	16.6%	17%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022"

**Figura N°13.** Opinión de la atención que ofrece el servicio en orden y respeta turnos

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

- 82 (49%) pacientes opinan de la atención que ofrece el servicio en orden y respeta turnos es buena.
- 59 (35%) pacientes opinan de la atención que ofrece el servicio en orden y respeta turnos es regular.
- 28 (17%) pacientes opinan de la atención que ofrece el servicio en orden y respeta turnos es mala.

Tabla 20.

Ante una queja a la atención en el servicio el libro de reclamaciones

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	75	44.4%	44%	44%
	Regular	62	36.7%	37%	81%
	Mala	32	18.9%	19%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022"

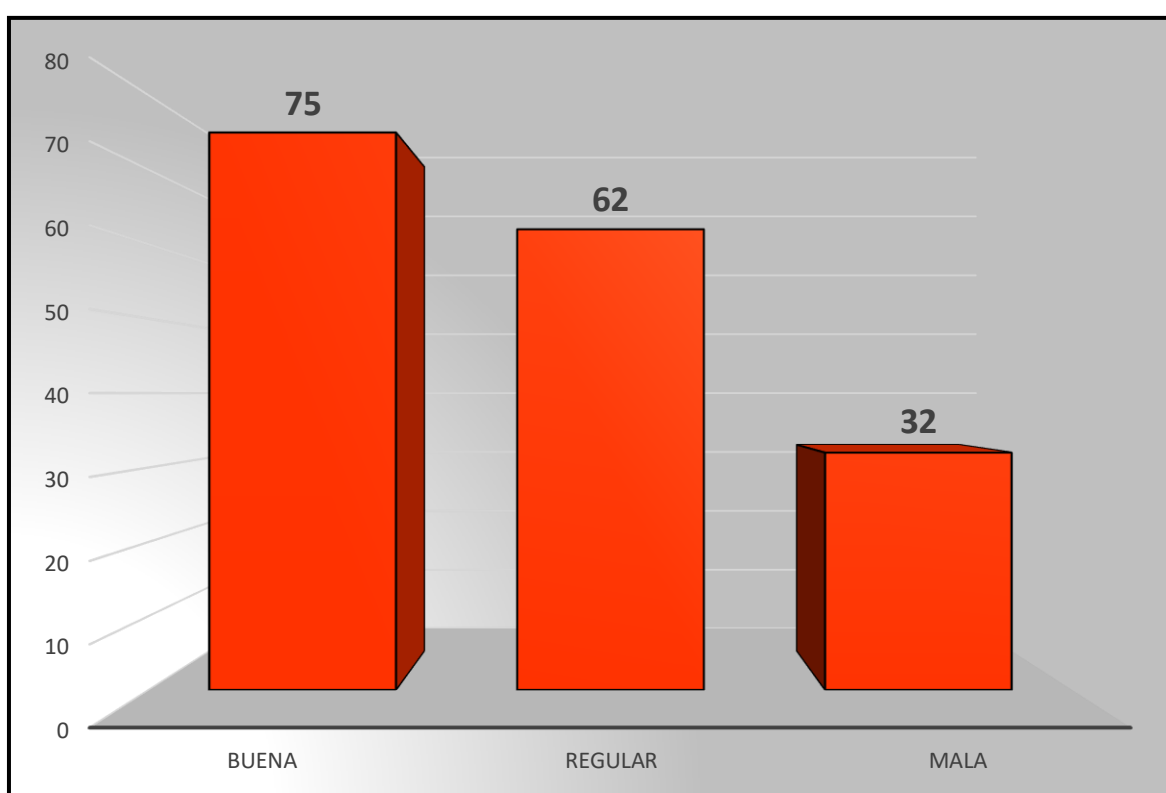


Figura N°14. Ante una queja a la atención en el servicio el libro de reclamaciones.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

- 75 (44%) pacientes ante una queja a la atención en el servicio, el libro de reclamaciones es buena.
- 62 (37%) pacientes ante una queja a la atención en el servicio, el libro de reclamaciones es regular.
- 32 (19%) pacientes ante una queja a la atención en el servicio, el libro de reclamaciones es mala

IV. DIMENSION RESULTADOS OBTENIDOS

Tabla 21.

Cumplimiento de indicadores en cuanto a horarios de atención.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaj e Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	90	53.3%	53%	53%
	Regular	51	30.2%	30%	83%
	Mala	28	16.6%	17%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022"

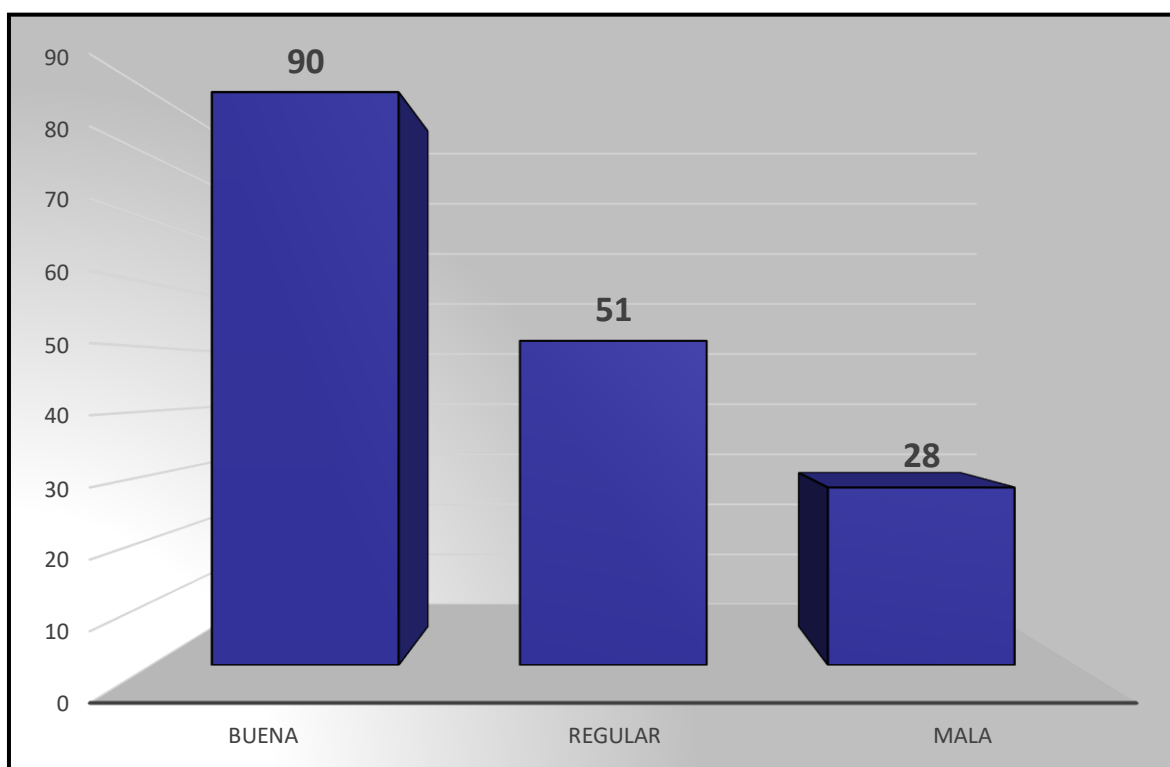


Figura N°15. Cumplimiento de indicadores en cuanto a horarios de atención.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

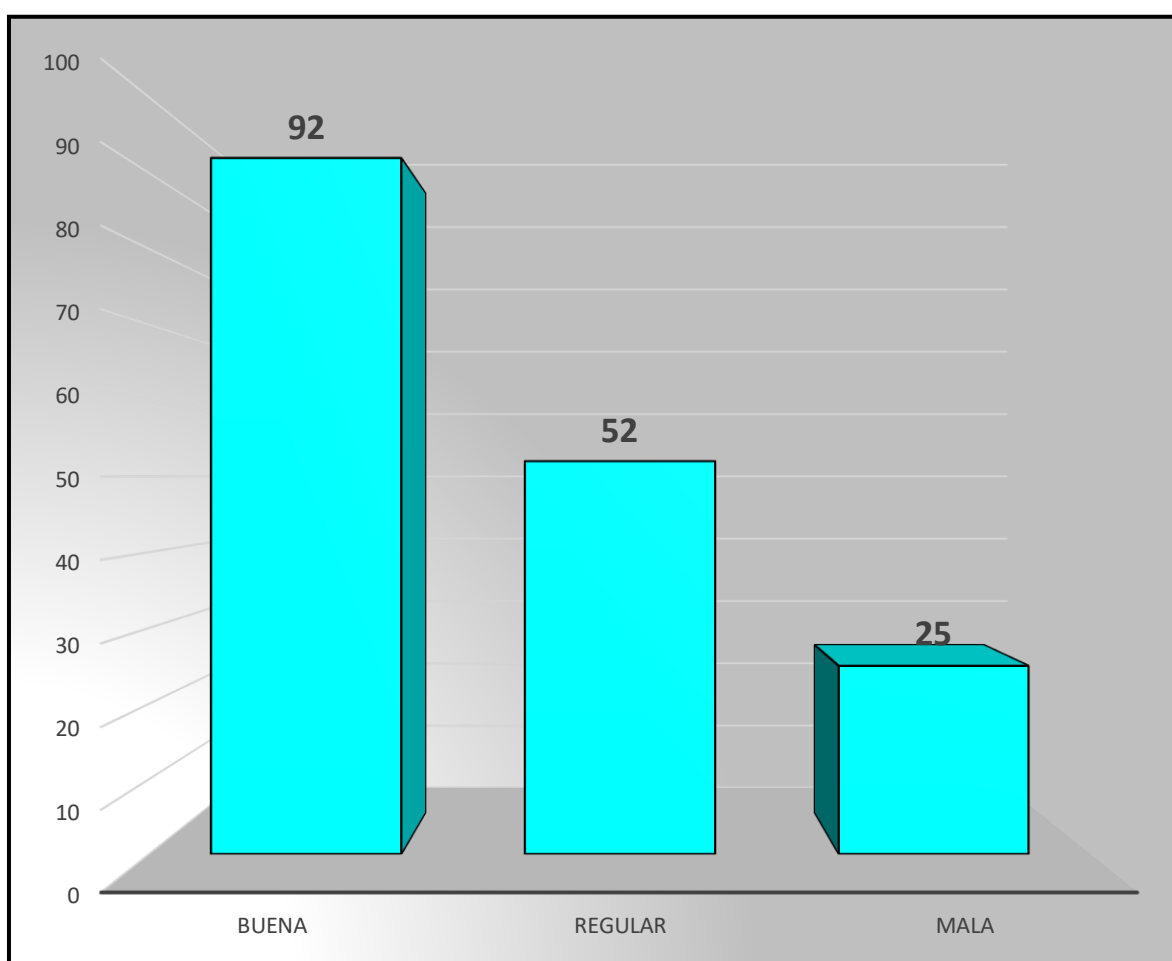
- 90 (53%) pacientes ante cumplimiento de indicadores en cuanto a horarios de atención es buena.
- 51 (30%) pacientes ante cumplimiento de indicadores en cuanto a horarios de atención es regular.
- 28 (17%) pacientes ante cumplimiento de indicadores en cuanto a horarios de atención es mala

Tabla 22.

Con respecto a la atención brindada por el servicio

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	92	54.4%	54%	54%
	Regular	52	30.8%	31%	85%
	Mala	25	14.8%	15%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022"

**Figura N°16.** Con respecto a la atención brindada por el servicio.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

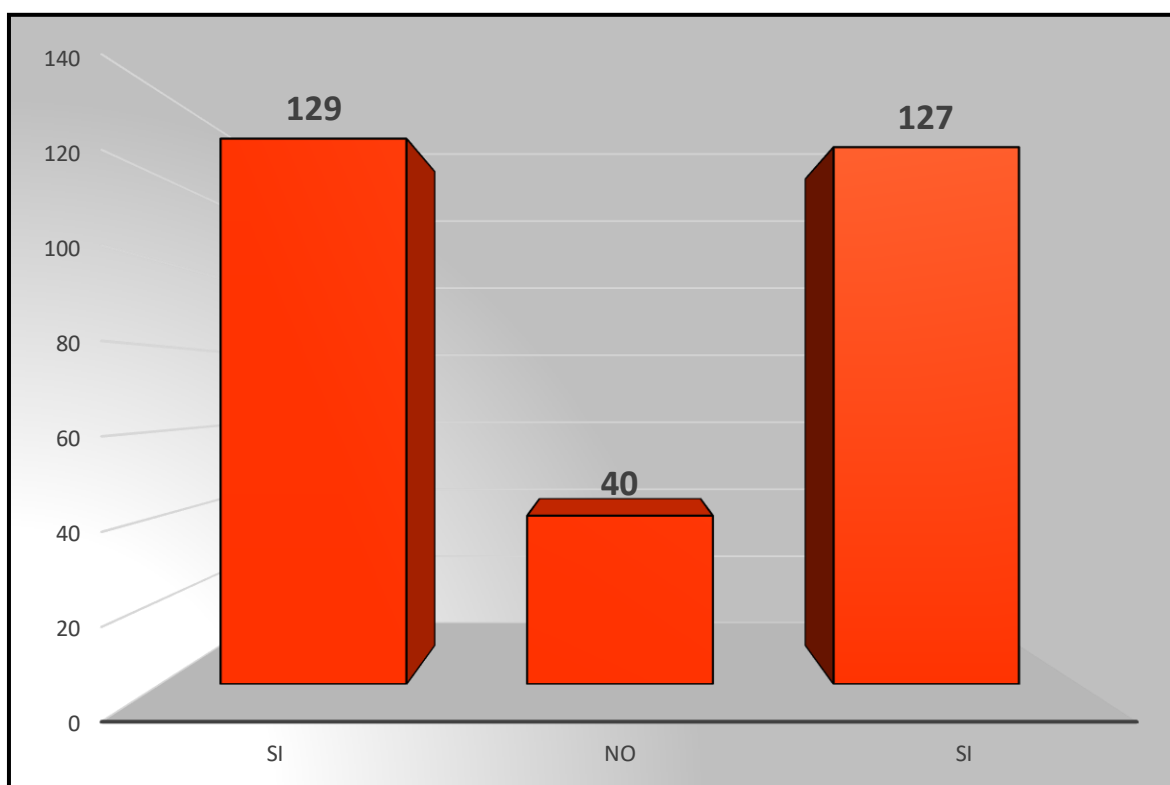
- 90 (53%) pacientes con respecto a la atención brindada por el servicio es buena.
- 51 (30%) pacientes con respecto a la atención brindada por el servicio es regular.
- 28 (17%) pacientes con respecto a la atención brindada por el servicio es mala

Tabla 23.

Según su opinión el cumplimiento de la misión y visión del servicio de Farmacia

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje%	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Buena	92	54.4%	54%	54%
	Regular	52	30.8%	31%	85%
	Mala	25	14.8%	15%	100%
		169	100.0%	100.0%	

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022"

**Figura N°17.** Según su opinión el cumplimiento de la misión y visión del servicio de Farmacia.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

- 90 (53%) pacientes según su opinión, el cumplimiento de la misión y visión del servicio de Farmacia fue buena.
- 51 (30%) pacientes según su opinión, el cumplimiento de la misión y visión del servicio de Farmacia fue regular.
- 28 (17%) pacientes según su opinión, el cumplimiento de la misión y visión del servicio de Farmacia fue mala.

V. DIMENSION ESPECTATIVA

Tabla 24.

El personal de Farmacia según la dimensión expectativa.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
El personal de Farmacia tiene el conocimiento necesario	Si	129	76.3%	76%	76%
	No	40	23.7%	24%	100%
Usted percibe confianza al ser atendido por el personal mejorando su salud	Si	127	75.1%	75%	75%
	No	42	24.9%	25%	100%
La farmacia conto con todos los medicamentos que le receto el médico.	Si	97	57.4%	57%	57%
	No	72	42.6%	43%	100%

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022"

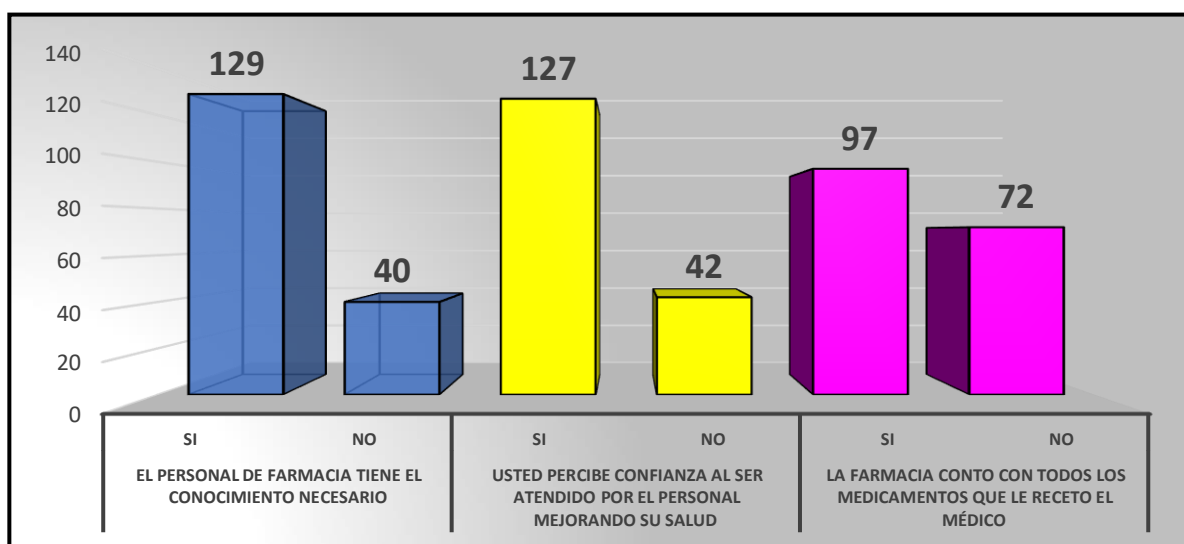


Figura N°18. El personal de Farmacia según la dimensión expectativa.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

1. El personal de Farmacia tiene el conocimiento necesario
 - 129 (76%) pacientes dijeron si
 - 40 (24%) pacientes dijeron no
2. Usted percibe confianza al ser atendido por el personal mejorando su salud
 - 127 (75%) pacientes dijeron sí.
 - 42 (25%) pacientes dijeron no.
3. La farmacia conto con todos los medicamentos que le receto el médico
 - 97 (57%) pacientes dijeron sí.
 - 72 (43%) pacientes dijeron no.

VI. DIMENSION LEALTAD DEL PACIENTE

Tabla 25.

Según la dimensión lealtad del paciente.

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Usted acude a la Farmacia Central por sus medicamentos siempre	Si	104	61.5%	62%	62%
	No	65	38.5%	38%	100%
Usted trata con respeto al Farmacéutico y al personal técnico	Si	134	79.3%	79%	79%
	No	35	20.7%	21%	100%
Usted comprende los límites que se brinda en la atención	Si	129	76.3%	76%	76%
	No	40	23.7%	24%	100%
Usted se encuentra motivado por la atención recibida	Si	124	73.4%	73%	73%
	No	45	26.6%	27%	100%

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022"

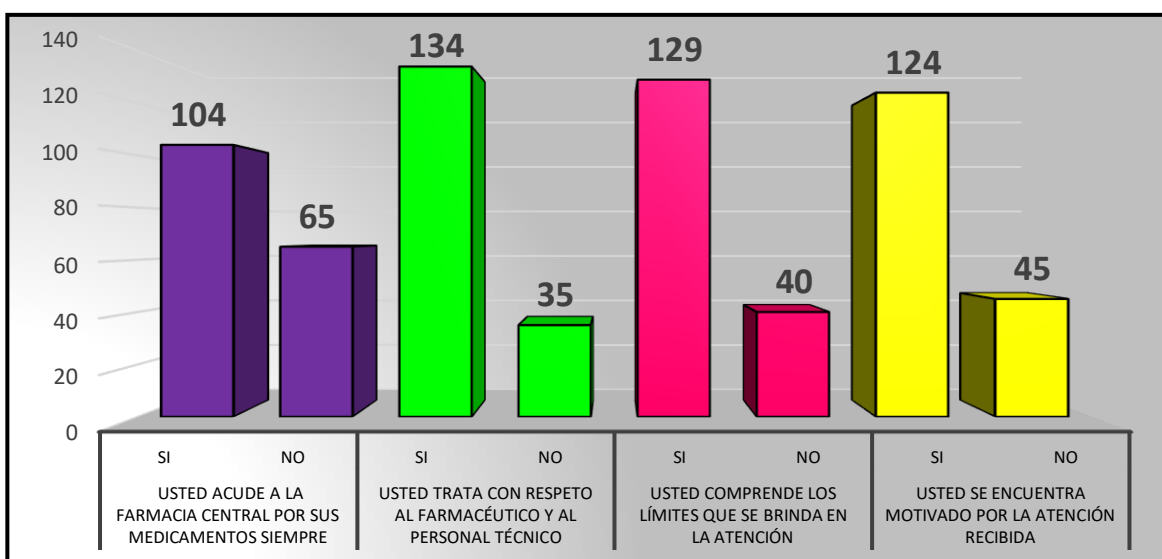


Figura N°19. Según la dimensión lealtad del paciente.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

1. Usted acude a la Farmacia Central por sus medicamentos siempre
 - 104 (62%) pacientes dijeron si, 65 (38%) pacientes dijeron no
2. Usted trata con respeto al Farmacéutico y al personal técnico
 - 134 (79%) pacientes dijeron sí, 35 (21%) pacientes dijeron no.
3. Usted comprende los límites que se brinda en la atención
 - 129 (76%) pacientes dijeron sí, 40 (24%) pacientes dijeron no.
4. Usted se encuentra motivado por la atención recibida
 - 124 (73%) pacientes dijeron sí, 45 (27%) pacientes dijeron no.

VII. DIMENSION PERCEPCION DEL PACIENTE

Tabla 26.

Según la dimensión percepción del paciente

	Niveles	Frecuencia	Porcentaje %	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
El personal, lo saluda amablemente	Si	122	72.2%	72%	72%
	No	47	27.8%	28%	100%
Percibe Ud. un ambiente de confianza	Si	119	70.4%	70%	70%
	No	50	29.6%	30%	100%
El personal respeta su privacidad	Si	128	75.7%	76%	76%
	No	41	24.3%	24%	100%
Las acciones del personal demuestran interés	Si	117	69.2%	69%	69%
	No	52	30.8%	31%	100%

Fuente: "Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022"

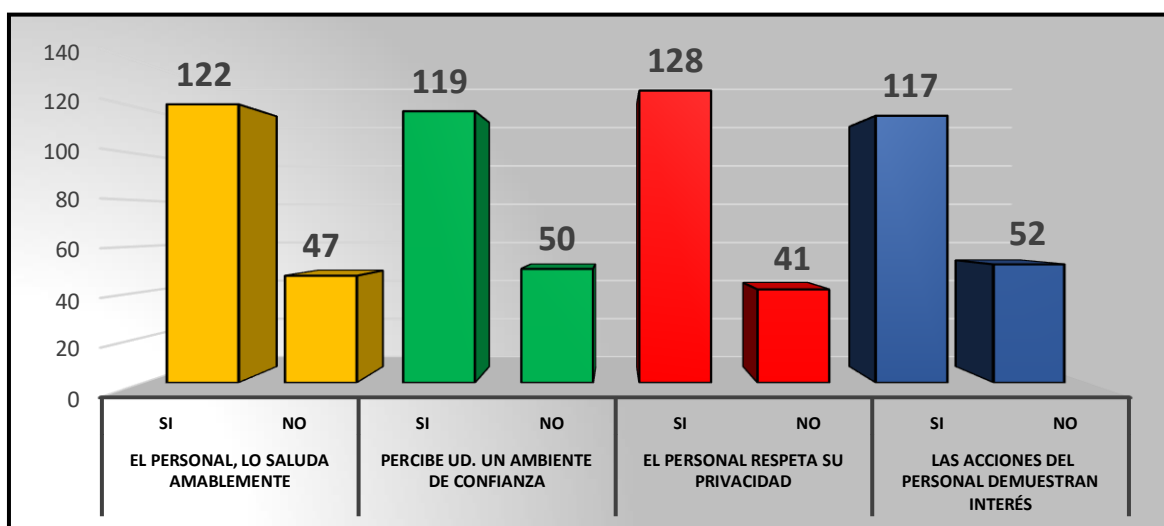


Figura N°20. Según la dimensión percepción del paciente.

Fuente: Elaborado por los autores

Interpretación:

Luego de la aplicar el cuestionario a la muestra de 169 pacientes, se obtuvo:

1. El personal, lo saluda amablemente
 - 122 (72%) pacientes dijeron si, 47 (28%) pacientes dijeron no
2. Percibe Ud. un ambiente de confianza
 - 119 (70%) pacientes dijeron sí, 50 (30%) pacientes dijeron no.
3. El personal respeta su privacidad
 - 128 (76%) pacientes dijeron sí, 41 (24%) pacientes dijeron no.
4. Las acciones del personal demuestran interés
 - 117 (69%) pacientes dijeron sí, 52 (31%) pacientes dijeron no.

4.2. Prueba de Hipótesis General

4.2.1. Prueba de contrastación de hipótesis general:

Otra forma de indicar la conexión entre dos números no relacionados es el coeficiente de correlación de Pearson, r . Este número indica la relación entre dos números elegidos al azar y no se ve afectado por la escala de los números, a diferencia de otras estadísticas relacionadas con la covarianza.

Pearson r es un número entre -1 y 1, que indica la fuerza de la correlación entre dos variables, siempre que sean continuas y cuantitativas. Su valor existe en el intervalo entre -1 y 1.

Tabla N° 27.

Tabla de correlación

Valor	Significado
-1	Correlación negativa grande y perfecta
-0,9 a -0,99	Correlación negativa muy alta
-0,7 a -0,89	Correlación negativa alta
-0,4 a -0,69	Correlación negativa moderada
-0,2 a -0,39	Correlación negativa baja
-0,01 a -0,19	Correlación negativa muy baja
0	Correlación nula
0,01 a 0,19	Correlación positiva muy baja
0,2 a 0,39	Correlación positiva baja
0,4 a 0,69	Correlación positiva moderada
0,7 a 0,89	Correlación positiva alta
0,9 a 0,99	Correlación positiva muy alta
1	Correlación positiva grande y perfecta

Fuente: Karls Pearson

La relación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022, presenta una correlación positiva alta.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H1: La relación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022, presenta una correlación positiva alta.

Ho: La relación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022, no presenta una correlación positiva alta.

b) Para un nivel de significancia (Sig.), alfa < 0,05

c) El estadístico de prueba correlación de Pearson

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r: $-1 < r < 1$

e) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 23,0)

f) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,001 y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula

Tabla N° 28.

Correlación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha.

Correlación		Calidad en atención	Nivel de satisfacción
Calidad en atención	Correlación de Pearson	1	0,7261 (**)
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	169	169
Nivel de satisfacción	Correlación de Pearson	0,7261 (**)	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	169	169

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

Interpretación:

En la tabla 28, se muestra la existencia de una correlación positiva alta de 0,7261 entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe una relación positiva alta entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022.

4.3. Prueba de hipótesis específica.

4.3.1. Prueba de hipótesis específica 1:

La relación entre la calidad en la atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central, es alta.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H1: La relación entre la calidad en la atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central, es alta.

Ho: La relación entre la calidad en la atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central, no es alta

b) Para un nivel de significancia (Sig.), alfa < 0,05

c) El estadístico de prueba correlación de Pearson

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r: $-1 < r < 1$

e) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 23,0)

f) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,000 y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 29.

Correlación entre la calidad en la atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central

Correlación		Calidad en la atención	Percepción de los Pacientes
Calidad en la atención	Correlación de Pearson	1	0.7331 (**)
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	169	169
Percepción de los Pacientes	Correlación de Pearson	0.7331 (**)	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	169	169

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

Interpretación:

En la tabla 29, se muestra la existencia de una correlación positiva alta de 0,7331 entre la calidad en atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central; encontrando un nivel de confianza del 95%, con un 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe un alto nivel de correlación positiva alta entre la calidad en atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central.

4.3.2. Prueba de hipótesis específica 2:

La correlación entre la calidad en la atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central, es alta.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H1: La correlación entre la calidad en la atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central, es alta.

Ho: La correlación entre la calidad en la atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central, no es alta.

b) Para un nivel de significancia (Sig.), $\alpha < 0,05$

c) El estadístico de prueba correlación de Pearson

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r : $-1 < r < 1$

Tabla N° 30

Correlación entre calidad en la atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central.

Correlación		Calidad en la atención	Expectativa del servicio
Calidad en la atención	Correlación de Pearson	1	0.6999 (**)
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	196	196
Expectativa del servicio	Correlación de Pearson	0.6999 (**)	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	196	196

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

e) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 23,0)

f) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,001 y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación:

En la tabla 18, se muestra la existencia de una correlación positiva moderada de 0.6999 entre la calidad en la atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central; encontrando un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe un moderado nivel de correlación entre la calidad en la atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central.

4.3.3. Prueba de hipótesis específica 3:

La concordancia entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes de Farmacia Central, es alta.

a) Planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

H1: La concordancia entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes de Farmacia Central, es alta.

Ho: La concordancia entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes de Farmacia Central, no es alta.

b) Para un nivel de significancia (Sig.), alfa < 0,05

c) El estadístico de prueba correlación de Pearson

$$r = \frac{N \sum xy - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N \sum x^2 - (\sum x)^2][N \sum y^2 - (\sum y)^2]}}$$

d) Donde el recorrido del coeficiente de correlación muestral r: $-1 < r < 1$

Tabla N° 31.

Correlación entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes de Farmacia Central.

Correlación		Calidad en la atención	Lealtad de pacientes
Calidad en la atención	Correlación de Pearson	1	0.7725 (**)
	Sig. (bilateral)		0,001
	N	169	169
Lealtad de pacientes	Correlación de Pearson	0.7725 (**)	1
	Sig. (bilateral)	0,001	
	N	169	169

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

e) El resultado del coeficiente de correlación de Pearson en SPSS (v 23,0)

f) Dado que el nivel de significancia es igual a 0,001 y por tanto menor a 0,05; se rechaza la hipótesis nula.

Interpretación:

En la tabla 19, se muestra la existencia de una correlación positiva alta de 0.7725 entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes; encontrando un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe un alto nivel de correlación entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha.

4.4. Discusión

A partir de los hallazgos encontrados podemos decir la existencia de una correlación positiva alta de 0,7261 entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha, luego de aplicar un cuestionario a una muestra de 169 pacientes, se obtuvo que el 68 (40%) pacientes tienen estudio superior universitario, 84 (50%) pacientes son solteros, 57 (34%) pacientes son profesionales, 113 (67%) son pacientes de zona urbana, estos 100 (59%) mencionan la atención como buena, 98 (58%) califican los equipos con que cuenta el personal como bueno, 76 (45%) mencionan la remuneración es regular, 86 (51%) perciben la comunicación por jerarquía entre el personal buena, 88 (52%) califican al personal y el manejo de procedimientos ante situaciones como bueno, 89 (53%) califican el sistema de información que cuenta el personal como bueno, 89 (53%) opinan de la atención al paciente por el servicio, en cuanto la igualdad es buena, 88 (52%) acerca del proceso de comunicación entre el personal y el paciente es buena, 82 (49%) opinan de la atención que ofrece el servicio en orden y respeta turnos es buena, 75 (44%) ante una queja a la atención en el servicio, el libro de reclamaciones es buena, 90 (53%) ante cumplimiento de indicadores en cuanto a horarios de atención es buena, 90 (53%) con respecto a la atención brindada por el servicio es buena, 90 (53%) pacientes según su opinión, el cumplimiento de la misión y visión del servicio de Farmacia fue buena. Según si el personal de Farmacia tiene el conocimiento necesario 129 (76%) pacientes dijeron sí, percibe confianza al ser atendido por el personal mejorando su salud 127 (75%) pacientes dijeron sí, la farmacia cuenta con todos los medicamentos que le recetó el médico 97 (57%) pacientes dijeron sí, según la dimensión lealtad del paciente, se obtuvo: usted acude a la Farmacia Central por sus medicamentos siempre 104 (62%) pacientes dijeron sí, usted trata con respeto al farmacéutico y al personal técnico 134 (79%) pacientes dijeron sí, usted comprende los límites que se brinda en la atención, 129 (76%) pacientes dijeron sí, usted se encuentra motivado por la atención recibida 124 (73%) pacientes dijeron sí, según la dimensión percepción del paciente, el personal, lo saluda amablemente 122 (72%) pacientes dijeron sí, percibe Ud. un ambiente de confianza 119 (70%) pacientes dijeron sí, el personal respeta su privacidad 128 (76%) pacientes dijeron sí, las acciones del personal demuestran interés 117 (69%) pacientes dijeron sí. Nuestro trabajo guarda relación con Huamantuco, M. (2019) en su trabajo tuvo como objetivo analizar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de nutrición como grado de instrucción superior (44.7%), satisfacción el 53.4%, calidad de atención 93.2% fue buena, en la dimensión humana del profesional 94.2% fue buena y del técnico el 85.4% fue regular, el entorno al profesional el 93.2% fue buena, el entorno del técnico el 94.2% fue buena.

En lo que respecta a lo hallado, en nuestro trabajo aceptamos la hipótesis específica 1, que establece que la calidad en la atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central, presenta una correlación positiva alta 0,7331; ya que estos 100 (59%) mencionan la atención como buena, 98 (58%) califican los equipos con que cuenta el personal como bueno, 76 (45%) mencionan la remuneración es regular, 86 (51%) perciben la comunicación por jerarquía entre el personal buena, 88 (52%) califican al personal y el manejo de procedimientos ante situaciones como bueno, 89 (53%) califican el sistema de información que cuenta el personal como bueno, y que además el personal, lo saluda amablemente 122 (72%) pacientes dijeron sí, percibe Ud. un ambiente de confianza 119 (70%) pacientes dijeron sí, el personal respeta su privacidad 128 (76%) pacientes dijeron sí, las acciones del personal demuestran interés 117 (69%) pacientes dijeron sí. Nuestro trabajo guarda relación con Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutiérrez, I., Romero, M. & Campos, L. (2018) cuyo objetivo era determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica, la satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, con la atención por enfermería del 74%, con el personal no sanitario 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%. En conclusión, la satisfacción global percibida con la atención en la Unidad Médica es mayor del 60%.

Podemos aceptar en nuestro trabajo la hipótesis específica 2, que establece la existencia de una correlación positiva moderada de 0.6999 entre la calidad en la atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central; ya que el 89 (53%) opinan de la atención al paciente por el servicio, en cuanto la igualdad es buena, 88 (52%) acerca del proceso de comunicación entre el personal y el paciente es buena, 82 (49%) opinan de la atención que ofrece el servicio en orden y respeta turnos es buena, 75 (44%) ante una queja a la atención en el servicio, el libro de reclamaciones es buena, y que además tiene el conocimiento necesario 129 (76%) pacientes dijeron sí, percibe confianza al ser atendido por el personal mejorando su salud 127 (75%) pacientes dijeron sí, la farmacia conto con todos los medicamentos que le receto el médico 97 (57%) pacientes dijeron sí. Nuestro trabajo guarda relación con Huamantuco, M. (2019) tuvo como objetivo analizar la relación entre el nivel de satisfacción del paciente y calidad de atención del servicio de nutrición, satisfacción el 53.4%, calidad de atención 93.2% fue buena, en la dimensión humana del profesional 94.2% fue buena y del técnico el 85.4% fue regular, el entorno al profesional el 93.2% fue buena, el entorno del técnico el 94.2% fue buena.

En lo que respecta en nuestro trabajo la hipótesis específica 3, que establece la existencia de una correlación positiva alta de 0.7725 entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes, en la que el 90 (53%) ante cumplimiento de indicadores en cuanto a horarios de atención es buena, 90 (53%)

con respecto a la atención brindada por el servicio es buena, 90 (53%) pacientes según su opinión, el cumplimiento de la misión y visión del servicio de Farmacia fue buena, además de que usted acude a la Farmacia Central por sus medicamentos siempre 104 (62%) pacientes dijeron si, usted trata con respeto al Farmacéutico y al personal técnico 134 (79%) pacientes dijeron sí, usted comprende los límites que se brinda en la atención, 129 (76%) pacientes dijeron sí, usted se encuentra motivado por la atención recibida 124 (73%) pacientes dijeron sí. El trabajo guarda relación con Sono Lora, O. J. (2018) tuvo como objetivo determinar la influencia de la calidad de servicio en la lealtad del paciente del Hospital Regional Docente a través de la confianza de esta manera se concluye que la calidad de servicio influye en la lealtad del paciente a través de la confianza.

Capítulo V: Conclusiones y recomendaciones

5.1. Conclusiones

Podemos decir la existencia de una correlación positiva alta de 0,7261 entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha; con un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe una relación positiva alta entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha febrero 2022.

Además, se muestra la existencia de una correlación positiva alta de 0,7331 entre la calidad en la atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central; encontrando un nivel de confianza del 95%, con un 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe un alto nivel de correlación positiva alta entre la calidad en la atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central.

Podemos demostrar la existencia de una correlación positiva moderada de 0.6999 entre la calidad en la atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central; encontrando un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe un moderado nivel de correlación entre la calidad en la atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central.

Además, se muestra la existencia de una correlación positiva alta de 0.7725 entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes; encontrando un nivel de confianza del 95% y 5% de probabilidad de error, por lo que se determina que existe un alto nivel de correlación entre la calidad en la atención y la lealtad de pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha.

5.2. Recomendaciones

Se recomienda identificar factores que afecten la relación entre la calidad en atención, poder tener datos más concluyentes sobre el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022

Se recomienda determinar qué factores condicionan un buen ambiente laboral que puedan percibir los pacientes de alguna institución de salud.

Se recomienda identificar los procesos estándar que mejoren la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central.

Se recomienda evaluar la concordancia entre los resultados obtenidos y que eventualmente la lealtad de los pacientes mejore y así su satisfacción en el Servicio de Farmacia Central.

Referencia Bibliográfica

Atachao Vila, K. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: https://www.lareferencia.info/vufind/Record/PE_fb5fa0280f5fd256b852ebbadc467da9

Briones Ordoñez, O. V. (2018). Nivel de satisfacción del usuario en relación a la calidad de atención en la consulta externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del cantón Rocafuerte. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <http://201.159.223.180/handle/3317/10880>

Bustos, V., & Hugo, V. (2019). Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios de emergencia y consulta externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur, propuesta de un plan de mejoras. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <http://201.159.223.180/handle/3317/13188>

Calderón Pardo, R. (2018). Satisfacción del paciente y la calidad de atención del Servicio de Laboratorio Clínico en el Hospital de la Solidaridad Tacna, enero del 2018. Universidad Norbert Wiener. Tesis Para optar el grado académico de Maestro en Gestión en Salud Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <http://190.187.227.76/handle/123456789/2117>

Coronado, A., & Vásquez, K. (2018). Nivel de satisfacción de la madre sobre el cuidado brindado por la enfermera al niño hospitalizado en pediatría del Hospital Regional Lambayeque, 2017. Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Tesis para optar el título de Licenciado en Enfermería. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/1246>

Fariño, J., Cercado, A., Vera, E., Valle, J. & Ocaña, A. (2018). Satisfacción de los usuarios y la

calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. *Revista Espacio*, 39(32). Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <http://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>

Febres-Ramos, R. J., & Mercado-Rey, M. R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo-Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_arttext

Flores Rivas, J., & Soto Godoy, T. M. (2016). Evaluación de la calidad de atención del personal de salud de consultorios externos del Hospital Departamental de Huancavelica 2015. Universidad Nacional de Huancavelica. Tesis para optar el Título profesional de Licenciado en Administración en Gestión de los Servicios de la Salud. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <http://repositorio.unh.edu.pe/handle/UNH/1030>

García, A., Díaz, J., Montiel, J., González, M., Vázquez, E. & Morales, C. (2020). Validez y consistencia de una escala rápida de satisfacción del paciente de consulta externa. *Gaceta médica de México*, 156(1), 47-52. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0016-38132020000100047

Guevara Carranza, J. M. (2018). Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/26164>

Huamantuco, M. (2019). Relación entre el Nivel de Satisfacción del Paciente y la Calidad de Atención del Servicio de Nutrición, durante el tiempo de Hospitalización de la Red Asistencial Tacna Hospital III Daniel Alcides Carrión-Arequipa-2018. Universidad Nacional de San Agustín de Arequipa. Tesis para optar el Título Profesional de Licenciada en Nutrición Humana. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <http://repositorio.unsa.edu.pe/handle/UNSA/8882>

- Inga-Berrospi, F., & Rodríguez, C. A. (2019). Avances en el desarrollo de los recursos humanos en salud en el Perú y su importancia en la calidad de atención. *Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública*, 36, 312-318. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <https://www.scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n2/312-318/>
- Jiménez, D. S., Celis, P. B. M., Morales, D. A., & Tello, F. C. (2020). La importancia del clima y cultura organizacional para la atención en instituciones de salud. *Universidad y Sociedad*, 12(S (1)), 53-60. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/1751>
- Mendoza, Nora B, & Placencia, Maritza. (2020). Nivel de satisfacción en pacientes del servicio de oftalmología de un hospital de nivel II en los años 2014 y 2018, y su relación con calidad global. *Acta Médica Peruana*, 37(1), 19-26. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <https://dx.doi.org/10.35663/amp.2020.371.964>
- Minaya, E. (2018). *Calidad de Atención y satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina, según percepción de los pacientes del Hospital de Huaral, 2016*. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para optar el Grado Académico de Maestra en Gestión Pública. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/13225>
- Novoa Cano, M. M., & Regalado Castañeda, T. D. J. (2018). Análisis de la relación entre clima laboral y satisfacción del cliente en la empresa Oltursa-Piura y Chiclayo. Universidad de Piura. Tesis para optar el Título de Licenciada en Administración de Empresas. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/3447>
- Ruiz Pinchi, R. (2017). *Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín–2016*. Universidad Cesar Vallejo. Tesis para obtener el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/1597>.
- Sono Lora, O. J. (2018). Influencia de la calidad de servicio en la lealtad del paciente del Hospital

Regional Docente Las Mercedes a través de la confianza-2018. Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo. Tesis para optar el título de Licenciado en administración de empresas Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <https://tesis.usat.edu.pe/handle/20.500.12423/2321>

Tamayo Panduro, X. J. (2017). *Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario de psicoprofilaxis obstétrica en el Hospital Regional de Loreto de enero a marzo 2017*. Universidad Científica del Perú. Tesis para optar el título profesional de Obstetra. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <http://repositorio.ucp.edu.pe/handle/UCP/276>

Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, Á., Gutiérrez, I., Romero, M. & Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Revista de Salud Pública*, 20, 254-257. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>

Zárate López, M. M. (2018). Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en los servicios de cirugía general y medicina interna del hospital nacional PNP Luis N. Sáenz, agosto-setiembre del 2017. Universidad Ricardo Palma. Tesis para optar el título de Médico Cirujano. Citado el 08 de enero del 2022 y obtenido de: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1233>

Anexo 1. Matriz de consistencia: Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital san José de Chincha febrero 2022

Problema General	Objetivo General	Hipótesis General	Variable	Dimensión	Indicador	METODOLOGIA		
¿Cuál es la relación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital san José de Chincha febrero 2022?	Identificar la relación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022	La relación entre la calidad en atención y el nivel de satisfacción en pacientes de Farmacia Central del Hospital San José de Chincha febrero 2022, presenta una correlación positiva alta	Variable: Calidad en la atención	Calidad del Ambiente laboral	Calidad de Personal	Diseño No experimental Tipo: Enfoque cuantitativo Nivel: Correlacional simple. Población y muestra: 300 pacientes 169 muestra		
¿Cuál es la relación entre la calidad en atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central?	Determinar la relación entre la calidad en atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central.	Hipótesis específica La relación entre la calidad en atención y la percepción de los pacientes de Farmacia Central, es alta.			Calidad de Procesos		Comunicación por jerarquías	Instrumentos de recolección de datos: Instrumentos Cuestionario
							Procedimientos	
¿Cuál es la correlación entre la calidad en atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central?	Identificar la correlación entre la calidad en atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central.	La correlación entre la calidad en atención y la expectativa del servicio en pacientes de Farmacia Central, es alta.			Nivel de lealtad del paciente		Procedimientos	Técnica: Encuesta
			Procedimientos	Acciones del paciente				
¿Cuál es la concordancia entre la calidad en atención y la lealtad de paciente de Farmacia Central?	Evaluar la concordancia entre la calidad en atención y la lealtad de pacientes de Farmacia Central.	La concordancia entre la calidad en atención y la lealtad de pacientes de consultorios externos, es alta	Nivel de Satisfacción	Percepción del paciente	Proceso de comunicación	Procesamiento y análisis de datos: "Ordenar la información"; "Tabular los resultados"; "Analizará e interpretará los datos"; "Prueba de hipótesis		
					Aplicación de procedimientos		Cumplimiento de horarios	
				Grado de Expectativa	La atención brindada. Cumple la misión y visión			
				Nivel de lealtad del paciente	Conocimiento necesario La confianza al ser atendido Encuentro los medicamentos			
					Acude a la Farmacia siempre Trata con respeto al personal Comprende límites de atención Motivación por la atención			
					El saludo es amable Ambiente de confianza Respeto a su privacidad			
					El personal demuestra interés			

Anexo 2. Instrumento de recolección de datos.

CALIDAD EN ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE FARMACIA CENTRAL DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA FEBRERO 2022

Cuestionario dirigido a en pacientes de farmacia central del Hospital San José de Chincha febrero 2022

Objetivo: Recoger información de pacientes de farmacia central del Hospital San José de Chincha.

Indicaciones: Estimado usuario (a), lea detenidamente cada interrogante, luego marque con un aspa (x) la alternativa que considere correcta. Sus respuestas son totalmente confidenciales. Por favor, sírvase contestar todas las preguntas.

TEST DE CONCEPTOS E INFORMACIÓN

1.- DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

Edad del encuestado en años:		
	Analfabeto	1
	Primaria	2
Nivel de estudio:	Secundaria	3
	Superior Técnico	4
	Superior Universitario	5
Estado civil:		
	Soltero	1
	Casado	2
	Conviviente	3
Ocupación:		
	Ama de casa	1
	Comerciante	2
	Estudiante	3
	Profesional	4
	Empleado	5
Procedencia:		
	Urbano	1
	Rural	2

VIII. DIMENSION AMBIENTE LABORAL

- a. Como calificaría al personal de su atención.
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

- b. Los equipos con que cuenta el personal en su trabajo es
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

- c. Cree Ud. que la remuneración que recibe el personal es
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

- d. Percibe Ud. que la comunicación por jerarquía entre el personal es
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

- e. El personal con los procedimientos que tiene ante situaciones es
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

- f. El sistema de información que cuenta el personal es
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

III. DIMENSION CALIDAD DE LOS PROCESOS

- g. Qué opina de la atención al paciente por el servicio, en cuanto la igualdad es
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

- h. Qué opina del proceso de comunicación entre el personal y el paciente
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

- i. Qué opina de la atención que ofrece el servicio es en orden y respeta turnos
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

- j. Ante una queja a la atención en el servicio el libro de reclamaciones es
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

IX. DIMENSION RESULTADOS OBTENIDOS

- k. Cumplimiento de indicadores en cuanto a horarios de atención es
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

- l. Con respecto a la atención brindada por el servicio fue.
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

- m. Según la misión y visión del servicio de Farmacia cumplimiento es.
 - 1. Buena
 - 2. Regular
 - 3. Mala

X. DIMENSION ESPECTATIVA

- n. El personal de Farmacia tiene el conocimiento necesario
 - 1. Si
 - 2. No

- o. Usted percibe confianza al ser atendido por el personal mejorando su salud
 - 1. Si
 - 2. No

- p. La farmacia conto con todos los medicamentos que le receto el médico
 - 1. Si
 - 2. No

XI. DIMENSION LEALTAD DEL PACIENTE

q. Usted acude a la Farmacia Central por sus medicamentos siempre.

1. Si
2. No

r. Usted trata con respeto al Farmacéutico y al personal técnico

1. Si
2. No

s. Usted comprende los límites que se brinda en la atención.

1. Si
2. No

t. Usted se encuentra motivado por la atención recibida

1. Si
2. No

XII. DIMENSION PERCEPCION DEL PACIENTE

v. El personal, lo saluda amablemente

1. Si
2. No

w. Percibe Ud. un ambiente de confianza

1. Si
2. No

x. El personal respeta su privacidad:

1. Si
2. No

y. Las acciones del personal demuestran interés

1. Si
2. No

Anexo 3. Consolidado de resultados

A	B	C	D	E	F	G	H	I	J	K
1	Item 1	Item 2	Item 3	Item 4	Item 5	Item 6	Item 7	Item 8	Item 9	Item 10
2	Nivel de estudio:	Estado civil:	Ocupación:	Procedencia:	a.Como calificaría a	b.Los equipos con q	c.Cree Ud. que la re	d.Percibe Ud. que la e	f.El personal con lo	f.El sistema d
23	21 Superior Técnico	Soltero	Empleado	Urbano	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
24	22 Superior Universitario	Soltero	Profesional	Urbano	Regular	Buena	Regular	Buena	Buena	Regular
25	23 Superior Universitario	Soltero	Profesional	Rural	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Buena
26	24 Superior Universitario	Casado	Profesional	Urbano	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
27	25 Superior Universitario	Soltero	Estudiante	Urbano	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
28	26 Secundaria	Soltero	Empleado	Urbano	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
29	27 Superior Universitario	Conviviente	Ama de casa	Urbano	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular	Regular
30	28 Secundaria	Soltero	Ama de casa	Urbano	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
31	29 Secundaria	Soltero	Empleado	Urbano	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
32	30 Superior Universitario	Soltero	Profesional	Urbano	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
33	31 Superior Técnico	Casado	Profesional	Urbano	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
34	32 Superior Técnico	Casado	Profesional	Urbano	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
35	33 Superior Técnico	Soltero	Estudiante	Urbano	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
36	34 Superior Técnico	Soltero	Estudiante	Urbano	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
37	35 Superior Técnico	Casado	Estudiante	Urbano	Buena	Buena	Regular	Buena	Buena	Buena
38	36 Superior Técnico	Soltero	Estudiante	Urbano	Regular	Regular	Buena	Buena	Buena	Buena
39	37 Superior Universitario	Soltero	Estudiante	Urbano	Buena	Buena	Regular	Buena	Regular	Regular
40	38 Superior Universitario	Soltero	Estudiante	Urbano	Buena	Buena	Mala	Regular	Regular	Regular
41	39 Secundaria	Soltero	Profesional	Rural	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
42	40 Superior Universitario	Soltero	Estudiante	Urbano	Buena	Regular	Mala	Buena	Buena	Regular
43	41 Superior Universitario	Soltero	Profesional	Urbano	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
44	42 Superior Universitario	Casado	Estudiante	Urbano	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
45	43 Superior Universitario	Soltero	Profesional	Rural	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
46	44 Superior Universitario	Soltero	Profesional	Urbano	Regular	Buena	Regular	Buena	Regular	Regular
47	45 Superior Universitario	Casado	Profesional	Urbano	Regular	Regular	Regular	Buena	Regular	Regular
48	46 Secundaria	Soltero	Estudiante	Rural	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena
49	47 Superior Técnico	Soltero	Profesional	Urbano	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena	Buena

T	U	V	W	X	Y	Z	AA	AB	AC	
1	Item 19	Item 20	Item 21	Item 22	Item 23	Item 24	Item 25	Item 26	Item 27	Item 28
2	o.Usted percibe con p	La farmacia con q	Usted acude a la F	r.Usted trata con res	s.Usted comprende l	Usted se encuentra u	El personal, lo sal	v.Percibe Ud. en un	w.El personal resp	x.Las acciones del p
23	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
24	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
25	No	No	No	No	No	No	No	No	No	No
26	No	No	No	Si	Si	Si	No	No	No	No
27	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
28	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
29	Si	No	No	Si	Si	Si	No	No	Si	No
30	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
31	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
32	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
33	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
34	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	No
35	Si	No	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
36	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
37	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
38	Si	No	Si	Si	Si	No	No	Si	Si	Si
39	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si
40	No	No	Si	Si	Si	No	Si	No	Si	No
41	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
42	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
43	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
44	Si	Si	No	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
45	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
46	Si	No	No	Si	Si	No	Si	No	Si	No
47	Si	No	Si	Si	Si	Si	No	Si	Si	No
48	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si
49	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si	Si

Español (España, internacional)
Teclado Latinoamérica

Para cambiar entre métodos de entrada, presiona la tecla Windows+Espacio.

Anexo 4. Cronograma de Actividades

Fecha	Lugar	Actividades	Encuestados
2 marzo 2022	Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha	Encuesta	22
4 marzo 2022	Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha	Encuesta	20
6 marzo 2022	Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha	Encuesta	23
8 marzo 2022	Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha	Encuesta	20
10 marzo 2022	Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha	Encuesta	22
12 marzo 2022	Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha	Encuesta	20
14 marzo 2022	Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha	Encuesta	22
16 marzo 2022	Farmacia Central del Hospital San José de Chíncha	Encuesta	20
TOTAL		Encuesta	169

Anexo 5. Testimonio fotográfico



Encuestando a los pacientes



Encuestando a los pacientes



Encuestando a los pacientes



Encuesta en la Farmacia Central del Hospital San Jose de Chincha

Anexo 6. Validación del instrumento por juicio de expertos

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS**I. DATOS GENERALES**

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **CHURANGO VALDEZ JAVIER**
 1.2 Grado académico: **MAGISTER**
 1.3 Cargo e institución donde labora: **DOCENTE UNID**
 1.4. Título de la Investigación: **“CALIDAD EN ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA FEBRERO 2022”**
 1.5. Autor del instrumento: **FLORES ESPINOZA ANTHONY SMITH
TORRES SARAVIA VICTORIA MARGARITA**
 1.6. Nombre del instrumento: **JUICIO DE EXPERTOS UNID**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					X	
TOTAL					X	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: 20 de febrero 2022



Javier Churango Valdez
 Químico Farmacéutico
 C.Q.F.P. N° 00750 R.N.M. N° 04
 D.N.I. N° 07403292

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

II. DATOS GENERALES

2.1 Apellidos y nombres del experto: **CHURANGO VALDEZ JAVIER**

2.2 Grado académico: **MAGISTER**

2.3 Cargo e institución donde labora: **DOCENTE UNID**

1.6. Título de la Investigación: **“CALIDAD EN ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA FEBRERO 2022”**

1.7. Autor del instrumento: **FLORES ESPINOZA ANTHONY SMITH
TORRES SARAVIA VICTORIA MARGARITA**

1.6. Nombre del instrumento: **JUICIO DE EXPERTOS UNID**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					X
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					X
SUB TOTAL					X	
TOTAL					X	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: 20 de febrero 2022



 Mg. Q.F. Tox. Henry S. Montellanos Cabrera
 Químico Farmacéutico
 Especialidad en Toxicología y Química Legal
 C.Q.F.P. 7970 RNE 030
 DNI: 25796967

FICHA DE VALIDACION DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

III. DATOS GENERALES

3.1 Apellidos y nombres del experto: **CHURANGO VALDEZ JAVIER**

3.2 Grado académico: **MAGISTER**

3.3 Cargo e institución donde labora: **DOCENTE UNID**

1.8. Título de la Investigación: **“CALIDAD EN ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN PACIENTES DE CONSULTORIOS EXTERNOS DEL HOSPITAL SAN JOSÉ DE CHINCHA FEBRERO 2022”**

1.9. Autor del instrumento: **FLORES ESPINOZA ANTHONY SMITH
TORRES SARAVIA VICTORIA MARGARITA**

1.6. Nombre del instrumento: **JUICIO DE EXPERTOS UNID**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
11. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.				X	
12. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				X	
13. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
14. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
15. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
16. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
17. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
18. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					X
19. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
20. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
SUB TOTAL					X	
TOTAL					X	

VALORACION CUANTITATIVA (Total x 0.20) : 80%

VALORACION CUALITATIVA: MUY BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: APLICA

Lugar y fecha: 20 de febrero 2022


 Mg. JUAN ORLANDO HUAMÁN
 GUTIERREZ

Otros

Gobierno Regional de Ica
Dirección regional de Salud
Resolución Directoral Regional
N°1417 2019-GORE-ICA-DRSA/DG

Ica 17 de setiembre del 2019

VISTO: El expediente No E-055203 de fecha 19 de julio del 2019,

CONSIDERANDO

Que, mediante el expediente del visto presentado por el Dr. Carlos Enrique Navea Méndez. Director Ejecutivo del Hospital San José de Chincha y el Químico Farmacéutico Castilla Tasayco José Luis con CQFP No 04223, en su calidad de Director Técnico, de la Farmacia Central y de Emergencia del Hospital San José de Chincha, Razón Social Unidad Ejecutora 401 con Registro Único del Contribuyente No 20410275768 del 05 de enero del 2000, sito en la Av. Abelardo Alva Maurtua NTM 600, distrito de Chincha Alta, provincia de Chincha departamento de Ica solicita AUTORIZACION SANITARIA DE MODIFICACION DE PLANOS DE LA FARMACIA CENTRAL del mencionado Establecimiento Farmacéutico el mismo que fue autorizado con Resolución Directoral Regional No 1392-2016-GORE-ICA-DRSA/DG de fecha 09 de diciembre del 2016

Que, de acuerdo al Informe No 519-2019 -DIRESA IOA-OMID de fecha 23 de agosto del 2019, Acta de Inspección para Oficinas Farmacéuticas y Farmacias de los Establecimientos de Salud N° 212-2019 de fecha 22 de agosto del 2019, en atención al expediente N°E-055203 de fecha 19 de julio del 2019, el personal Químico Farmacéutico de la Dirección de Medicamentos Insumos y Drogas realizó la inspección correspondiente e informa a la Dirección de Control y Vigilancia Sanitaria que en la inspección realizada el establecimiento farmacéutico en mención cuenta con instalaciones y/o equipos necesarios para el almacenamiento y distribución de Productos farmacéuticos. Dispositivos Médicos con excepción de equipos biomédicos y de tecnología controlada) y Productos Sanitarios, es menester expedir el Acto Resolutivo de Autorización Sanitaria de Modificación de Planos de la Farmacia Central

De conformidad a lo dispuesto en la Ley N° 27783 "Ley de Bases de la Descentralización". Ley N° 27867 "Ley Orgánica de los Gobiernos Regionales". Ley N° 27657 "Ley del Ministerio de Salud" Decreto Supremo N° 013-2002-SA, Ley N° 26842 "Ley General de Salud", Ley N° 27444 "Ley de Procedimiento Administrativo General", Decreto Supremo N° 023-2001, Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios Ley N° 29459, D.S.014-2011 SA del 27.07.11 Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos, D.S.002-2012, D. .033-2014 Reglamento de Buenas Prácticas de Almacenamiento Productos Farmacéuticos. Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios en Laboratorios Droguerías Almacenes Especializados, y Almacenes Aduaneros RM 132-2015, Decisión 516-2002 de la Comunidad Andina y Decisión 706-2008 de la Comunidad Andina, y a lo autorizado por la Resolución Gerencial General Regional N° 0146-2019-GORE-ICA/GGR y con las atribuciones conferidas mediante la Resolución Ministerial N° 701-2004/MINSA y demás normas pertinentes

SE RESUELVE: