

**UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**



=====

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN  
FARMACÉUTICA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
EXTERNO DEL CENTRO MÉDICO MAYO, SANTA ANITA**

=====

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN: CALIDAD EN SALUD**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO DE MAESTRO EN  
ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD**

**TESISTA: HORNA CASTRO DAYSI MILAGROS**

**ASESORA: MG. OSORIA BARCELAY MAIDA**

**HUÁNUCO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

En inicio y al final al Sr. Todopoderoso por permitirme en mi vida cumplir todas mis metas trazadas en lo profesional como en lo familiar.

A mi querida madre que gracias a ella todo fue posible lograr, a mi querido esposo a mis amados hijos por quiénes lucho cada día y son mi inspiración.

## **AGRADECIMIENTO**

Mi profundo agradecimiento y reconocimiento a cada uno de los docentes de POSGRADO, porque supieron brindarme su experiencia profesional y llegar al final de mi formación profesional.

Un especial agradecimiento a:

- Dr. Edgar Tapia Manrique por su apoyo y a
- Los Dres, Jurados que formaron parte de este proyecto por su aporte y profesionalismo.

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la forma en que la calidad de la atención farmacéutica influyó en la satisfacción del paciente ambulatorio del "Centro de Salud Médico Mayo; Santa Anita - Lima 2022. **Materiales y Métodos:** Se usó una muestra aleatoria de 132 pacientes de ambos sexos, el lugar donde se realizó esta investigación fue el "Centro médico "Mayo", Santa Anita – Lima, 2022. Realice un estudio no experimental aplicativo, correlacional y transversal, con un enfoque cuantitativo, se realizó la encuesta como técnica y en la recolección de los datos un cuestionario con 22 items incluido los datos generales, con escala de Likert, finalmente en el análisis informático se usó Excel y el programa SPSS vs. 27. **Resultado:** Según datos finales obtenidos se observó que los pacientes que acuden al servicio de Farmacia en su mayoría son mujeres (74%) entre una edad 18 a 40 años donde ellas califican que la atención brindada es Satisfactoria y adecuada en un 82%; hallamos que la Dimensión de Aspectos Tangibles no tuvo una satisfacción aceptable, de acuerdo a las respuestas del cuestionario. **Conclusión:** Queda demostrado que una buena atención al paciente está relacionada directamente con el tipo de servicio en el área de farmacia del Centro Médico "Mayo" asimismo que una alta Calidad en la atención del paciente se relaciona con lo que se le brinda en las diversas dimensiones como: fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta, seguridad y calidad de elementos tangibles, dejando pacientes satisfechos que acuden a ella y que cumplen sus expectativas; Se recomienda continuar con las autoinspecciones periódicas para mantener realizar estrategias para mejorar las Dimensiones como oportunidad de mejora continua.

**Palabras claves:** Elementos Tangibles, SERVQUAL, Fiabilidad, empatía, expectativas y percepciones.

## ABSTRACT

**Objective:** It's determinate the way quality of the Pharmaceutical área influenced the satisfaction of the external user Mayo Medical Center of the District-Santa Anita de Lima 2022. **Materials and Methods:** A random sample of 132 patients of both sexes was used , the place of the research was the `` Health Medical Center ´´Mayo´´, in the district of Santa Anita - Lima, 2022. A non- experimental type applicative study was carried out, correlational level - transversal,with a quantitative approach This survey was a technique with a instrument questionnaire the 22-item questionnaire including general data, with a Likert scale, finally for the data analysis it was carried out using the Excel program and the SPSS version 27 statistical program. **Result:** According to the results obtained in the research, it was observed that the majority of patients who attend are female (74%) between an age range of 18 to 40 years old qualify for the attention provided by the Pharmacy service as satisfactory and adequate in 82%; it was only found that the Dimension of Tangible Aspects did not have an acceptable satisfaction (Item No. 1 and Item No. 2) according to the responses to the questionnaire. **Conclusion:** It's shown that the quality is in relation to pharmacy area of the ´´Mayo´´ Medical Center. The high - level of quality care gave to the user extern is based on importance of dimension quality of tangible elements, reliability, empathy, responsiveness, security, leaving satisfied patients who come to it and who meet their expectations; It is recommended to continue with periodic self-inspectionsto maintain strategies to improve the Dimensions as an opportunity for continuous improvement.

**Keywords:** Tangible Elements, Reliability,SERVQUAL empathy,expectations and perceptions.

## Contenido

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO.....	iii
RESUMEN.....	iv
ABSTRACT .....	v
INTRODUCCIÓN .....	xi
<b>CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN</b>	<b>12</b>
1.1. Fundamentación del problema de investigación .....	12
1.2 Justificación e importancia.....	13
1.3 Viabilidad .....	15
1.4 Formulación del problema general y específicos .....	15
1.4.1 Problema General .....	15
1.4.2 Problemas específicos .....	15
1.5 Formulación del objetivo general y específicos .....	16
1.5.1 Objetivo general .....	16
1.5.2 Objetivos específicos.....	16
<b>CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS</b> .....	<b>17</b>
2.1 Formulación de las hipótesis .....	17
2.1.1 Hipótesis general .....	17
2.1.2 Hipótesis específicas .....	17
2.2 Operacionalización de variables.....	18
2.3 Definición operacional de las variables.....	20
<b>CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO</b> .....	<b>21</b>
3.1 Antecedentes .....	21
3.1.1 Internacionales.....	21

3.1.2 Nacionales .....	22
3.2 Bases teóricas .....	24
3.2.1 Calidad de Servicio .....	24
3.2.2 Gestión de la Calidad .....	25
3.2.3 Satisfacción .....	28
3.3 Bases conceptuales.....	30
CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO .....	31
4.1. Ámbito de estudio .....	31
4.2. Tipo y nivel de investigaciónTipo de Estudio.....	31
4.3 Población y muestra .....	31
4.3.1 Descripción de la población .....	31
4.3.2 Muestra y método de muestreo.....	32
4.4. Diseño de investigación.....	33
4.5. Técnicas e instrumentos .....	33
4.5.1 Técnica .....	34
5.5.2 Instrumentos .....	34
4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos.....	35
4.7 Aspectos éticos .....	35
CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN .....	36
5.1 Análisis descriptivo .....	36
5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis .....	39
5.3. Discusión de resultados .....	43
5.4. Aporte científico de la investigación.....	43

CONCLUSIONES .....	44
SUGERENCIAS .....	45
REFERENCIAS .....	46
ANEXOS.....	49



## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión de elementos tangibles .....	39
<b>Tabla 2.</b> Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión de elementos tangibles .....	39
<b>Tabla 3.</b> Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión capacidad. ....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 4.</b> Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión Seguridad.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 5.</b> Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión Empatía.....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
<b>Tabla 6.</b> Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención se .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## ÍNDICE DE FIGURAS

- Figura 1. Resultado del Análisis cuantitativo de las edades de los pacientes que acuden al Servicio de Farmacia del Centro Médico ‘‘Mayo’’ ..... 36
- Figura 2. Resultado del Análisis cuantitativo de género de pacientes que acuden al Servicio de Farmacia del Centro Médico ‘‘Mayo’’ ..... 37
- Figura 3. Resultado del Análisis Cuantitativo del Nivel de estudio de los usuarios de farmacia del Centro Médico ‘‘Mayo’’ ..... 38

## INTRODUCCIÓN

El presente informe de investigación con el título ``Influencia de la calidad en la Atención Farmacéutica en la Satisfacción del Paciente Externo del Centro Médico Mayo, Santa Anita´´, tiene la finalidad de responder y dar soluciones en el sector salud sobre las insatisfacciones en la calidad de la atención, siendo un problema que va desde muchos años atrás de los pacientes aquejando disconformidad donde no se brinda de una manera eficaz y satisfactorio un servicio adecuado en que el paciente quede satisfecho, en casi todos los establecimientos de salud un servicio de salud, la escasez de personal médico pueden ser un aporte para que exista esta carencia que acrecienta la disconformidad en los servicios que brinda el sector salud sea el sector público o privado.

Este gran porcentaje de pacientes insatisfechos manifiestan que la forma de sus atenciones no son las deseadas y manifiestan que van a un servicio de Salud por un motivo de necesidad. Siendo está una deficiencia y un problema en el sector Salud público donde se tiene que construir un Sistema digno para contribuir a revertir esta problemática, es por este motivo que nos importa y desde este punto de servicio queremos contribuir a mejorar el servicio de salud con calidad.

## **CAPÍTULO I. ASPECTOS BÁSICOS DEL PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN**

### **1.1. Fundamentación del problema de investigación**

El Sistema Nacional de Salud, desde muchos años atrás viene atravesando por diversas transformaciones, donde la calidad guarda una amplia relación con la prestación de Salud. Por esto afirmamos que la calidad es una pieza imprescindible que da seguridad a los pacientes sobre los riesgos dentro de la servicios que reciben, de tal manera que esto les lleva a que implementen un “Sistema de Gestión de Calidad” salubre de acciones inmediatas y mediatas donde en primera línea este dirigida a elevar la calidad de la salud.[1]

A un nivel Internacional el Perú en los años 1975 y 1979 fue el pionero de Sud-América en organizar un sistema de salud a cargo del Sr Martín Vásquez representante de la Oficia Sanitara Panamericana donde el Perú donde brindo un plan nacional de atención de salud donde incluía puntos como medicamentos y el Régimen de Prestación del Seguro Social destinadas a la población. Pero durante este tiempo no han sido aprovechados estos avances a favor de la impulsación de la Salud mediante una Políticade Salud Nacional. Lo peor que durante su creación este sistema no ha sido evaluado y tenido acciones correctivas técnicas, pese a requerimientos de comisiones internacionales ofrecidas, no obstante, estás comisiones notaron una ausencia de formalización de invitación, años después podemos analizar que son muchas las ineficiencias, deterioróy desaceleración del sistema de salud y sin una rápida respuesta se va deteriorando cada vez más este derecho de los peruanos. [2]

En el campo de la calidad, la satisfacción significa “medición de una atención sanitaria resultante” cumpliendo expectativas y complacencias del paciente, cubriéndose sus necesidades cumpliendo con las mejoras continuas que serán necesarias para la satisfacción” [3]

El MINSA tiene como problema una grave insatisfacción sobre la calidad de la salud donde ha diseñado y colocado normas técnicas sobre Políticas de Calidad Nacional:

“Donde indica que esta Sociedad al 2020, tiene un Sistema salubre que da atención efectiva, integral y oportuna respetuosa, contribuyendo en una salud mental, física y social”. Siendo estos lineamientos de cumplimiento que tiene nuestra Autoridad Nacional de nuestro país”. [3] El INEI – Instituto Informático en el 2014, en su estudio de Satisfacción Universal de Salud, hallaron que alrededor de un 50% de usuarios conocen acerca de medicamentos, frecuencia y dosis de administración.

En ese sentido, el Centro de Salud Particular “Mayo” cuenta con personal médico que complementa adecuadamente con un número de usuarios frecuentes, sin embargo en el área del servicio Farmacéutico, existe un ajustado número de personal que desarrolla las actividades que pese a esta debilidad se complementa el mayor compromiso en querer lograr una satisfacción a nuestros usuarios, pese a ello se han presentado ciertas quejas de los pacientes registrados en el buzón de reclamos, no alcanzando adquirir los medicamentos que son prescritos en las recetas y la poca información del correcto uso de los medicamentos lo que genera malestar por parte del usuario que en muchas ocasiones tuvo que madrugar o dejar de ir a su centro de laborales para poder ser atendido por alguna dolencia que presentan, lo que trae consigo inconformidades por la calidad de los servicios y que no se sientan satisfechos, elementos que permitieron determinar el problema de investigación, relacionado con la calidad, atención de farmacia y satisfacción al paciente externo.

## **1.2 Justificación e importancia**

Esta investigación justifica la necesidad de porque es conveniente y necesario evaluar la atención de los servicios farmacéuticos y la satisfacción del paciente usuario del establecimiento. Los estudios de nivel de calidad y su evaluación nos permite mejoras dentro de sus actividades en una institución de salud, aunque muy acorde a sus políticas de igual forma contribuye a alcanzar un mejoramiento oportuno y eficaz del servicio para satisfacer plenamente al usuario.

Hoy en día se sabe que realizar un estudio directo usando instrumentos como encuestas cuestionarios permite medir un grado satisfactorio de los pacientes que frecuentan los servicios de farmacia y/o incluso de otras especialidades contribuyen a prevenir

y mejorar indirectamente su calidad de vida.

Según el aspecto metodológico del presente trabajo, Torres [4] indica que este estudio pretende la aplicación de una técnica e instrumento de medición que será validado y reconocido institucionalmente, para evaluar calidad, servicios de salud y determinar la influencia que se relaciona con su estado de satisfacción de un paciente que acude al área de farmacia del Consultorio médico Particular Mayo que será una contribución que hasta la fecha no se ha realizado en este establecimiento de salud, pese a estar considerado en las políticas del Ministerio de Salud, del cual forma parte. Los aspectos que se consideran institucionalmente para poder evaluar calidad en los servicios de farmacia, han sido determinados por el MINSA en cinco dimensiones pero para la presente investigación a criterio de la investigadora se usará cuatro dimensiones: Fiabilidad, Seguridad y Capacidad de respuesta, el trato presentes en el servicio; los referidos aspectos agrupan conceptos de percepciones y conceptos de expectativas de los pacientes de farmacia que se brindan en el Centro Médico Particular Mayo. Por otro lado, el valor metodológico radica en que el instrumento diseñado servirá para recoger información y analizar los datos de las variables de nuestra investigación que lógicamente serán relacionadas con las pruebas de hipótesis sustentadas en el método científico.

### **Importancia de la Investigación**

El conocer cómo se encontró el servicio de farmacia del Centro médico Mayo, nos permitió reducir los registros de quejas y reclamos en el libro de reclamaciones, evitándose así posibles procesos administrativos, también contribuyeron a mejorar el clima laboral, ya que mejorando los índices de calidad del servicio que brindan los colaboradores (Personal técnico) del Centro Médico Mayo, podemos observar la satisfacción y utilidad de sus aportes.

La investigación tuvo una implicación práctica ya que permitió saber la calidad de la atención y del estado de satisfacción y de esta manera derivar indicaciones precisas para seguir mejorando la situación encontrada en la atención al usuario.

Y de esta manera está información obtenida de calidad en la atención farmacéutica

nos sirve de referente para ampliar la labor profesional de los elementos actualizados de gestión farmacéutica.

### **1.3 Viabilidad**

Esta investigación fue viable debido a que yo como investigadora dispuse de tiempo, colaboradores y presupuesto para este estudio.

### **1.4 Formulación del problema general y específicos**

#### **1.4.1 Problema General**

¿De qué manera la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influyó en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita - Lima, 2022?

#### **1.4.2 Problemas específicos**

1. ¿De qué manera los elementos tangibles en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influyeron en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022?
2. ¿De qué manera la fiabilidad en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influyó en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022?
3. ¿De qué manera la capacidad de respuesta en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influyó en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022?
4. ¿De qué manera la empatía en la Atención del Servicio Farmacéutico influyó en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022?
5. ¿De qué manera la seguridad en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influyó en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022?

## **1.5 Formulación del objetivo general y específicos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar la forma en que la calidad de la Atención del servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo Del Distrito de Santa Anita de Lima 2022.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- 1.** Analizar la forma en que los elementos tangibles en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influyen en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022.
- 2.** Conocer la forma en que la fiabilidad en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022.
- 3.** Identificar la forma en que la capacidad de respuesta en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022.
- 4.** Conocer la forma en que la empatía en la calidad en la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022.
- 5.** Analizar la forma en que la seguridad en la calidad en la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022.



## CAPÍTULO II. SISTEMA DE HIPÓTESIS

### 2.1 Formulación de las hipótesis

#### 2.1.1 Hipótesis general

**Hi:** La calidad en la Atención del servicio Farmacéutico influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo del distrito de Santa Anita de Lima, 2022.

**Ho:** La calidad en la Atención del servicio Farmacéutico no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo del distrito de Santa Anita de Lima, 2022.

#### 2.1.2 Hipótesis específicas

1. Los elementos tangibles en la Calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico del distrito de Santa Anita de Lima, 2022
2. La fiabilidad en la Calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico del distrito de Santa Anita de Lima, 2022
3. La capacidad de respuesta en la Calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico del distrito de Santa Anita de Lima, 2022
4. La empatía en la Atención del Servicio Farmacéutico influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico del distrito de Santa Anita de Lima, 2022
5. La seguridad en la Calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico del distrito de Santa Anita de Lima, 2022

## 2.2 Operacionalización de variables

Variables	Definiciones	Dimensión	Los Indicadores	Escalas	
<b>Calidad en la Atención del Servicio Farmacéutico</b> (Independiente)	Calidad es dar o cubrir todas las expectativas esperadas del cliente. Gilmore, C. (1987)	<b>Elementos Tangibles:</b> Infraestructura Equipos Lugar	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones físicas del Establecimiento Médico</li> <li>▪ Buena presentación del personal,</li> <li>▪ Limpieza de los ambientes de Farmacia</li> <li>▪ Equipos modernos</li> </ul>	<b>Ordinal</b>	
		<b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Capacidad de la organización para cumplir con la comodidad del usuario</li> <li>▪ Confiabilidad</li> <li>▪ Tiempo en solucionar asuntos de los usuarios</li> <li>▪ Interés en el paciente</li> <li>▪ Orientación</li> </ul>		
		<b>Capacidad de respuesta</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Ayuda a los usuarios.</li> <li>▪ Rapidez del servicio.</li> <li>▪ Tiempo, rapidez en la atención</li> <li>▪ Disposición en la atención a los usuarios</li> </ul>		Excelente Bueno Regular Malo
		<b>Seguridad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mide el conocimiento del personal que atendió al usuario</li> <li>▪ Mide capacidad de inspirar confianza a los usuarios</li> <li>▪ Mide la seguridad a los usuarios.</li> </ul>		
<b>Satisfacción</b> (Dependiente)	El resultado del ánimo de alguien que ha percibido un servicio  (Kotler 2001)	<b>Elementos Tangibles:</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Instalaciones físicas del Establecimiento Médico</li> <li>▪ Buena presentación del personal,</li> </ul>		
		<b>Infraestructura Equipos Lugar</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Limpieza de los ambientes esmerada del personal, hacia la Farmacia.</li> <li>• Equipos modernos</li> </ul>		
		<b>Empatía</b>  <b>Fiabilidad</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>Capacidad de la información</li> <li>Organización para cumplir Horario de servicios</li> <li>Tiempo: Solucionar asuntos.</li> </ul>		
			<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interés en el paciente</li> <li>▪ Orientación</li> </ul>	<b>Ordinal</b>	

	<p><b>Capacidad de respuesta</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mide la voluntad de ayuda a los usuarios y la rapidez.             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ La agilidad del servicio.</li> </ul> </li> <li>▪ Tiempo, rapidez en la atención</li> <li>▪ Disposición en la atención a los usuarios</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Excelente</li> <li>• Bueno</li> <li>• Regular</li> <li>• Malo</li> </ul>
	<p><b>Seguridad</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mide el conocimiento del personal que atendió al usuario</li> <li>▪ Mide la cortesía de los empleados</li> <li>▪ Mide la capacidad de inspirar confianza a los usuarios</li> <li>▪ Mide la seguridad a los usuarios.</li> </ul>	
	<p><b>Empatía</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mide la atención esmerada del personal hacia el usuario</li> <li>▪ Mide el fácil acceso informático.</li> <li>▪ Mide la capacidad de escuchar y entender al usuario.</li> <li>▪ Horarios de servicios acorde con la atención             <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Cordialidad en la atención</li> </ul> </li> </ul>	

### 2.3 Definición operacional de las variables

<b>Variables - independiente</b>
- Calidad de la atención

<b>Variable – dependiente</b>
- Satisfacción a usuario externo

## CAPÍTULO III. MARCO TEÓRICO

### 3.1 Antecedentes

#### 3.1.1 Internacionales

Fariño J. et al (2018) presentaron una investigación que tuvo como título “Satisfacción de pacientes en las Unidades primarias del Milagro” Guayaquil, Ecuador – 2018. En el que su objetivo fue hallar la satisfacción y calidad en su unidad de atención primaria de Salud; aquí se trabajó con una fórmula de poblaciones finitas, el tipo de la muestra es probabilística aleatoria simple donde se obtuvo una muestra de 384 usuarios, usándose como método investigativo un enfoque cuantitativo, no experimental, transversal- descriptivo; basado en el modelo - SERVQUAL que tiene 5 dimensiones que mide la calidad y un cuestionario que mide las variables de satisfacción, los resultados fueron, un 77% si está satisfecho con la Infraestructura, 81% con la atención del personal (trato, empatía, etc), con respecto a la dimensión de seguridad hay dos indicadores que fueron evaluados el de medicamentos apropiados a la patología considerando que un 66% se encuentran insatisfechos, sin embargo en un 88% los usuarios si están satisfechos en la capacidad de explicación del personal, concluyéndose que las variables calidad y satisfacción son medias.[5]

*Como investigadora considero que aún no se cubre una satisfacción total, en este caso si hay una satisfacción de 70% de la calidad del servicio de Salud, pero que presento un grado de insatisfacción de 26%, resultando dentro del porcentaje de insatisfacción el tema de la diversificación, desabastecimientos y mala adquisición de medicamentos en los establecimientos de Farmacia de las instituciones de salud, identificando al paracetamol como medicamento recetado en casi todas las patologías. Asimismo, considero que el desarrollo de estrategias permitirá que se entregue un mejor servicio en términos de tiempo, atención y confianza.*

Armando P., Uema S, Martínez S, Martí M., Solá N., Solá U., Faus M. realizaron la investigación. Donde validaron la satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia, Argentina - 2007. El objetivo que tuvo fue validar la fiabilidad de un cuestionario sobre la dispensación en las farmacias, siendo un método Descriptivo, transversal, tomándose a 27 farmacias de 6 provincias argentinas como muestra y con 473 cuestionarios que fueron dados a sus pacientes que concurren a los establecimientos farmacéuticos en marzo y abril del 2006, obteniéndose como resultado 143 cuestionarios que en un 75% muestran una satisfacción en la atención recibida y con un porcentaje bajo (20%) sobre preguntas relacionadas con conocer mejor los medicamentos, efectos secundarios, insuficiencia de stock de medicamentos, demoras en la atención y coste de medicamentos que todavía forma parte del grado de insatisfacción de los servicios de farmacia, los pacientes comprendían edades de 40 y 49 años siendo las féminas la mayor afluencia que acude a comprar sus medicamentos; Por lo que se concluye que el cuestionario aporta científicamente a la validez y fiabilidad del uso de este instrumento para determinar el grado de insatisfacción a las farmacias donde se formularon los cuestionarios. [6]

*Como investigadora considero que a nivel internacional aún la insatisfacción en el área de farmacia es mayor en comparación con otras áreas o especialidades que brindan servicios. Asimismo, por lo que considero que el aporte de un cuestionario con preguntas bien formuladas son estrategias que permitirán identificar las debilidades que puedan mejorar la calidad en los servicios de farmacia*

### **3.1.2 Nacionales**

Ramírez V., en su tesis presentada para optar su Magister en Administración Pública, que lleva por título “Calidad y satisfacción del paciente del servicio de Farmacia del Hospital S. de Yurimaguas, 2016” Perú 2016. Tuvo como Objetivo Hallar la Calidad y satisfacción del paciente, se diseñó su estrategia de investigación de tipo descriptivo correlacional, con un muestreo probabilístico, tuvo una muestra de 30 usuarios de diferentes servicios entre Julio y Agosto 2016 que representaron un 25% de su

población donde se planteó el uso de la encuesta y al cuestionario de instrumento que permitió evaluar indicadores de estructura, proceso y resultado., dando como resultado una relación positiva que representa un 67% de satisfacción al usuario del servicio de Farmacia .<sup>[3]</sup>

*Como investigadora considero que el desarrollo de estrategias permitirá una mejora continua hasta alcanzar la satisfacción en un nivel más alto que pueda entregar un mejor servicio en términos de tiempo, atención y confianza.*

Huamán A, en su tesis titulada “Satisfacción brindada a los pacientes de Boticas Mifarma Huaycán - Lima, 2016.” Donde tuvo el objetivo de hallar la Satisfacción de los pacientes de las boticas Mi farma, la metodología usada es de tipo descriptivo observacional, la selección fue aleatoria, se planteó encuestar a 383 pacientes en diferentes horarios del día, en el mes de diciembre que participaron voluntaria y respondieron las encuestas. Se concluyó que sus pacientes presentan un nivel alto de satisfacción 68,1 % [7]

*Como investigadora considero que se puede aprovechar estos resultados y se pueda mejorar continuamente algunos ámbitos de competencia.*

Pardo M. trabajo su tesis para el grado de Magister Administrativo y Servicios de Salud, titulado “La calidad del servicio y satisfacción del usuario en farmacia del centro médico en Maisón de Santé, Lima 2015”, donde tuvieron de objetivo Hallar la Calidad y satisfacción de los pacientes de farmacia de la Maisón de Santé, donde usaron un método de investigación básica, no experimental y transversal. Se hizo la medición con el Alpha Cronbach para las dos variables, usándose al cuestionario con escala de Likert de instrumento, para ambas variables y realizándose la prueba Spearman, la muestra está compuesta de 70 clientes que son usuarios del área de farmacia. Los resultados determinaron que el servicio de calidad está relacionada en la satisfacción al cliente del Centro Maisón de Santé, obteniendo un coeficiente de correlación de 738, siendo está unacorrelación positiva, entre las dos variables calidad y satisfacción con un  $\rho =$

0.00 ( $p < 0.01$ ). [8]

*Como investigadora considero que hay un grado de satisfacción que permitirá mejorando la gestión impartida generando mayor confianza al usuario.*

Finalmente podemos valorar que la tendencia de los resultados a nivel nacional e internacional son diferentes a nivel nacional existe una insatisfacción brecha muy diferente con la internacional donde se tiene un nivel más alto de calidad en los servicios su satisfacción es aceptable; uno de los puntos más críticos por mejorar son de los servicios Farmacéuticos debilidades como falta de stock de medicamentos y gestiones internas de desabastecimiento, altos precios entre otros.

## 3.2 Bases teóricas

### 3.2.1 Calidad de Servicio

De acuerdo con la **Real Academia Española**, Calidad es una palabra que viene del latín *qualitas*, con un significado de propiedad, que nos permite valorar algo. Por lo tanto, el concepto de calidad es usado a principios de la civilización desde la caza y recolección de alimentos, por lo que hay el hombre se encargaba en seleccionar la mejor calidad.

**Donabedian, (1995)**, en su ponencia de calidad indica que es un enfoque al consumismo es la calidad respondiendo a sus necesidades [3]. **Koon tz y Heinz<sup>9</sup>**, sobre sus comentarios acerca de la calidad, indica que Deming, Crosby y Juran tienen diferentes conceptos donde a Deming significa dar servicio para satisfacer una necesidad a bajo costo adicionando la mejora continua como lo llamado “*kaisen*”. Según Juran, calidad es una “*adecuación*” de uso de un servicio o producto. [9]

De acuerdo a la (OMS), calidad es hacer comparación aquí y ahora del nivel de atención esperada. Reflejando que la idea de calidad o nivel no es homogénea en la mente de la misma persona. [10] La (OPS/OMS), tiene una definición donde la calidad es la



satisfacción en la atención con una alta resolución a un nivel profesional. [11]

Asimismo, OMS/OPS, García, Wong y Rodríguez, afirman que dentro de las instituciones la calidad se ve cuando hay un uso efectivo de sus recursos por ende satisfaciendo a sus pacientes externos o internos.

El impacto que se quiere hacer en la calidad de la atención es satisfacer todas las necesidades de sus clientes [11], [12]

### **3.2.2 Gestión de la Calidad**

#### **Sistema de Gestión de Calidad**

El SGC está definida como un todo de elementos que tiene una relación que ayudan a regular y brindar una asistencia en lo relacionado a la atención de calidad en el Sector salud [14]

Este Sistema incluye a diversos elementos como la organización, planificación, y garantía en la atención y calidad de manera estratégica hacia una visión de costumbre en calidad. [14]

Finalmente tiene como Objetivo General de avanzar continuamente en mejorar las expectativas.[14]

#### **Políticas que orientan Calidad:**

*Siendo:*

- Respecto a las Personas
- Prevención de salud
- Calidad intercultural
- Satisfacción.

### Respecto a los trabajadores

- Ética.
- Trabajar en equipo

#### i. Respecto a la sociedad

- Participación en lo social de calidad.
- Responsabilidad. [14]

#### ***3.2.2.1 Prestación de la Calidad***

Este concepto es cuando alguna organización cubre las necesidades de un grupo de personas de las cuales se les brinda una calidad efectiva en la salud. [14]

En ellos el Ministerio de Salud ha trabajado en dar leyes, reglamentos, resoluciones y procedimientos en que se usa a la calidad como el primer eje de proyección de las directrices establecidas:

#### ***3.2.2.2 Problemas en la Calidad en Salud***

Actualmente se plantean una cuestión de solución para ayudar a las labores cotidianas de los profesionales médicos: [12]

- Entendimiento de calidad
- Problemáticas en calidad.
- Apoyo en medir la calidad y fijar estándares, etc.
- Controlar la calidad, y asegurar que no decaiga?

#### ***3.2.2.3 Dimensiones en la CALIDAD DE LA ATENCIÓN***

**Dimensión de los Elementos tangibles (Tangibilidad):** La apariencia del entorno físico e instalaciones como equipo, personal y otros materiales.

**Dimensión de Fiabilidad:** Es la habilidad de hacer el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa.

**Dimensión de Capacidad de respuesta:** Voluntad de ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

**Dimensión de Seguridad:** Notar credibilidad y confianza de parte del personal a los pacientes.

**Dimensión de la Empatía:** Individualización en la atención a los usuarios con una buena atención.(4)

#### ***3.2.2.4 Modelos par la Medición de Calidad en Salud***

Actualmente existen algunos los modelos que son referencia científica en considerar realizar los cuestionamientos cuando se realice una encuesta para evaluar calidad y servicio. Entre estos los siguientes enfoques:

- El Modelo - Donabedian en 1966,
- El Modelo de Gronroos en 1984,
- El Modelo Americano Service of Quality (SERVQUAL), por Parasuraman, Zeithaml en 1988,
- Modelo of Performance (SERVPERF) 1992.
- El modelo - LibQUAL 2001,
- El E-S-QUAL de calidad en el servicio dado en Web de Parasuraman 2005 [16]

#### ***3.2.2.5 MODELO SERVQUAL (Servicie Quality) Medición para Calidad en Salud***

A raíz de la necesidad de encontrar un instrumento que permita evaluar la satisfacción de un servicio es que en los años 80 se ha desarrollado un denominado Modelo SERVQUAL. Esta propuesta fue desarrollada por investigadores como Parasuraman, Berry y Zeithaml. Un cuestionario para los usuarios que se les presenta preguntas

acerca de sus percepciones sobre la empresa y sobre sus expectativas que espera de la empresa. [4]

SERVQUAL es un concepto donde - calidad en el servicio tiene brechas de diferencia (P-E) entre percepciones y expectativas de los usuarios externos. SERVQUAL es utilizado para hallar la satisfacción brindada al paciente. Por lo tanto es un instrumento de comparación entre expectativas y sus percepciones en relación al servicio [17]

El SERVQUAL es un modelo muy usado en estudios de calidad del servicio [15]

Este modelo multidimensional presento inicialmente 10 dimensiones, pero a análisis de simplificación se propuso integrar algunas dimensiones dentro de otras, quedando finalmente 5 dimensiones esenciales para la aplicación: [16]

- Los Elementos tangibles
- La Fiabilidad
- La Capacidad de respuesta.
- La Seguridad (credibilidad, profesionalismo y la cortesía)
- La Empatía (comunicación al paciente)

A partir de estas cinco dimensiones se planteó veintidós preguntas sobre sus percepciones acerca de la atención recibida, éstas interrogantes fueron planteadas a Escala de Likert de 7, con 44 preguntas, entre percepciones y expectativas del servicio [16].

### **3.2.3 Satisfacción**

De acuerdo a la Real Española [18], la palabra satisfacción significa cumplimiento al deseo de una duda o dificultad.

Actualmente, la satisfacción es un concepto económico porque mide cuando un producto alcanza las expectativas de un cliente. [10]

Andía, (2002) señala la palabra satisfacción donde se compara a las expectativas con el comportamiento del servicio.[3]

Hoy en día las empresas están buscando atender sus preferencias racionales donde haiga una lealtad comercial [10]

### ***3.2.3.1 Expectativa del Usuario***

Es cuando el usuario tiene un concepto de lo que espera se le brinde y está expectativa tiene como base a las experiencias pasadas que tuvo emitiendo su juicio al respecto. [15]

### ***3.2.3.2 Percepción del Usuario***

Lo que percibe acerca del servicio dado o ofertado. [15]

### ***3.2.3.3 Dimensiones de Satisfacción al Usuario***

Las 3 dimensiones planteadas en esta investigación. [3]

### ***3.2.3.4 Dimensión Humana.***

Un aspecto donde se basa en el cuidado a un ser humano [3]

### ***3.2.3.5 Dimensión Técnico- científica***

**Donabedian, (1996)**, se refiere al conjunto de circunstancias que pueden ser observables y que influyen en la evaluación de la atención como así de propiedades cuantificables. [3]

### ***3.2.3.6 Dimensión Entorno***

**Marriner, (1999)** se refiere a factores de valores sociales, individuales y profesionales siendo favorables o hostiles [3]

### 3.3 Bases conceptuales

1. **La calidad de un servicio:** Proceso de satisfacer al cliente [7]
2. **Gestión de la Calidad:** Políticas que predominan en la gestión. [7]
3. **Accesibilidad:** Facilidad a usar los servicios [7]
4. **Calidad:** Características establecidas para cumplir con la necesidad [7]
5. **Capacidad de respuesta:** Aptitud para responder a un servicio de manera rápida como vocación[7]
6. **Empatía:** Capacidad intelectual como emocional para tratar o conversar con los usuarios. [7]
7. **Fiabilidad:** Es la Confianza de dar algo a alguien. [7]
8. **Satisfacción:** Es un bienestar, sentimiento que sientes los usuarios después de recibir algo [7]
9. **Seguridad:** Sentimiento de garantía a la realización de algo
10. **SERVQUAL:** Service Quality. Evaluación de servicio de calidad.[7]
11. **Tangibilidad:** Instalaciones - físicas, Personal, equipo y materiales [7]
12. **Satisfacción al cliente:** Cuando el cliente se siente satisfecho. Cuando en sus expectativas, el cliente se siente complacido. Es decir que las compañías que actúan con inteligencia aspiran a complacer a sus clientes, prometiendo solo lo que quieren proporcionar y concediendo a sus clientes más de lo que prometen. Las expectativas del cliente se basan en parte de las experiencias de adquirir un producto, en las opiniones de amigos y la información.

## **CAPÍTULO IV. MARCO METODOLÓGICO**

### **4.1.      Ámbito de estudio**

La presente investigación fue aplicada en el área de Farmacia. Dentro de un establecimiento Nivel I que cuenta con 18 diferentes especialidades proporcionando diariamente servicio de consultas médicas a usuarios externos.

El Centro Médico “Mayo” se encuentra ubicado en Jr. Los jilgueros 102 Urbanización Los Ruiseñores Santa Anita – Lima.

### **4.2.      Tipo y nivel de investigación**

#### **Tipo de Estudio**

El presente estudio es enfoque cuantitativo no experimental, transversal donde se usaron herramientas aprobadas científicamente para aplicarlo en sus variables de estudio y aplicar en los usuarios externos del Centro médico Mayo. [17]

#### **Nivel de Estudio**

Correlacional, donde se correlacionarán las 2 variables entre ellas (Calidad en la Farmacia y satisfacción de los usuarios).

### **4.3      Población y muestra**

#### **4.3.1    Descripción de la población**

Se tomo una población de 200 pacientes que acudieron a tomar los servicios del Centro médico “Mayo”, en el mes de julio del 2022. La población que se tomó para seleccionar nuestra muestra fueron los pacientes del mismo centro Mayo del distrito de Santa Anita – Lima.

### 4.3.2 Muestra y método de muestreo

#### 4.3.2.1 Descripción de la muestra

La muestra se realizó usando la fórmula de Límite Central para poblaciones conocidas, Obteniéndose un tamaño de muestra representativa de 132 pacientes externos que suelen acudir a Farmacia, representando un 66% de la población escogida.<sup>17</sup>

#### 4.3.2.2 Descripción del método de muestreo

El método de muestreo se determinó usando la fórmula de Límite Central para poblaciones conocidas, Obteniéndose un tamaño de muestra representativa de 132 Pacientes externos.<sup>17</sup>

Fórmula de Límite Central en poblaciones

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

#### Donde:

n: Es la muestra

z: N. confianza (95%, su valor es 1.96)

e: Precisión o error de 0.05; donde se considera al valor el nivel de confianza 0.95 (95%)

p: proporción de éxitos (0.5)

q: proporción de fracasos, su valor es 1-p. (0.5).<sup>17</sup>

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 200}{0.05^2(199 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$

$$n = \frac{192}{0.50 + 0.96}$$

$$n = 132$$



### 4.3.2.3 Criterios de Inclusión y Exclusión

#### 4.3.2.3.1 Criterios de Inclusión

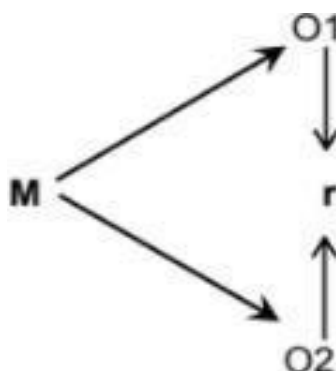
- Usuarios permanentes del centro de salud Mayo, Santa Anita - Lima
- Los usuarios del centro médico Mayo, Santa Anita – Lima, Los que aceptarán voluntariamente.
- Pacientes en todas las edades.
- Pacientes ambos sexos.

#### 4.3.2.3.2 Criterios de Exclusión:

- Usuarios que no asisten permanentemente al centro médico Mayo, Santa Anita - Lima
- Los usuarios que no aceptarán voluntariamente a participar.

## 4.4. Diseño de investigación

Este diseño es no experimental, correlacional - simple. Se representó en el siguiente esquema:



## 4.5. Técnicas e instrumentos

Se realizó una encuesta para recolectar datos y un cuestionario de instrumento; a través de ellas que nos permite tener la información certera para tener el éxito de la presente investigación.[18]

Se usó el método SERVQUAL, elaborado por Parasuraman para medir en los usuarios, nivel de satisfacción (expectativa y percepción) otorgándole validez y alta confiabilidad.

#### **4.5.1 Técnica**

En esta investigación se utilizaron como técnicas la **Encuesta**.

#### **5.5.2 Instrumentos**

Para nuestra investigación se aplicó un Cuestionario

El cuestionario consta de dos partes, instrumento que permitió medir las variables; la primera dedicada a los datos generales del encuestado, con la finalidad de identificar; la condición en la cual hizo uso de los servicios del establecimiento, como: sexo, nivel de estudio. La segunda parte estuvo dedicada a evaluar calidad en la atención, subdividida en dos partes (calidad y satisfacción de la atención). El primero tiene un cuestionario de dieciocho (22) preguntas que evaluó a los elementos tangibles, fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía, segundo tiene un cuestionario de (22) preguntas que evaluó las percepciones del servicio (dentro de ellas las 5 dimensiones) (Preguntas del 1 al 22). [17]

##### **4.5.3.1. Validación y confiabilidad del Instrumento**

Según Hernández para que una variable sea medible consiste en la validación del instrumento en el que se aplica las variantes de estudio.

La presente fue validada por un juicio de los expertos [19] **Adjunto - Anexo 04**

##### **4.5.3.2 Confiabilidad de los instrumentos para recolectar datos.**

Según Hernández, cuando se habla de confianza es cuando un instrumento donde arroja los mismo resultados o iguales [19]

Aplicándose el cuestionario a la muestra de 132 pacientes.

#### **4.6 Técnicas para el procesamiento y análisis de datos**

- Carta de solicitud al Gerente de `` Mayo`` para realizar las encuestas a 132 pacientes de su establecimiento de salud.
- Copiado de los datos en los cuestionarios impresos.
- Revisión y corrección de los datos.
- Tabulación y graficación de los datos.

Se siguió los lineamientos procedimentales a seguir de acuerdo a la Guía del MINSA.[17]

Se empezó a seleccionar la muestra de 132, una vez que se seleccionó a la encuestadora ella participó en el llenado del cuestionario, previa capacitación de metodología, guía y estructura y el contenido de cada pregunta: Estas instrumentaciones se le entregó por escrito a los encuestados, esto tomo más de un periodo de aplicación que fue de 15 días aproximadamente, de acuerdo con el flujo de atención por día. El tiempo para responder las preguntas osciló entre 15 a 20 minutos por paciente, para ello se habilitó un espacio para que el usuario se sienta cómodo y pueda responder las preguntas con seriedad y objetividad.

Aproximadamente se encuestaron a 10 usuarios por día en un lapso de 15 días como máximo de tiempo.

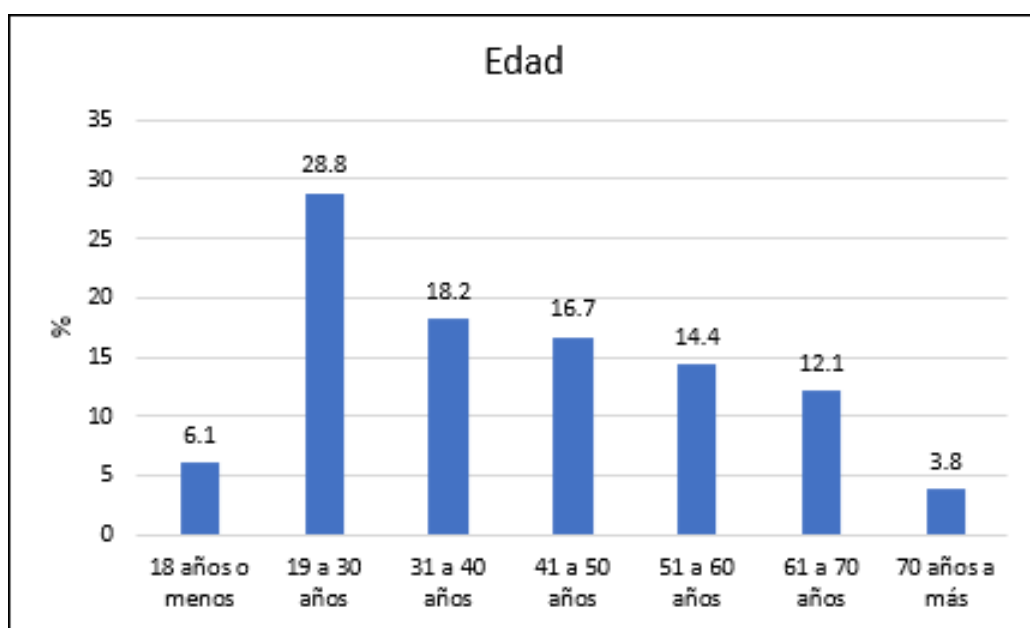
#### **4.7 Aspectos éticos**

Se ejecuto el instrumento del cuestionario teniéndose el consentimiento libre y voluntario del paciente en todo el desarrollo de la participación y manteniéndose salvaguardada toda información brindada, de acuerdo a la ley 41/2002 (Básica Reguladora del Paciente y derecho en materia de Información Clínica)

## CAPÍTULO V. RESULTADOS Y DISCUSIÓN

### 5.1 Análisis descriptivo

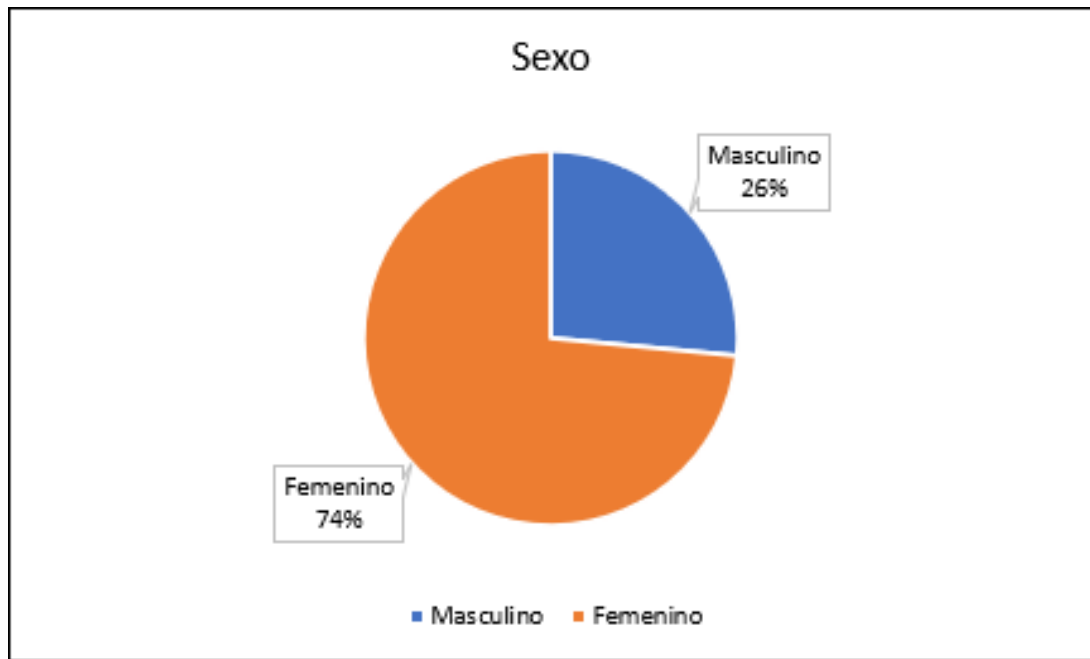
**Figura 1.** Resultado del Análisis cuantitativo de las edades de los pacientes que acuden al Servicio de Farmacia del Centro Médico “Mayo”



#### Análisis e Interpretación:

Este resultado obtenido nos indica que los pacientes que acuden al Centro Médico “Mayo” tiene una edad entre 18 a 70 años, siendo el 28.8% pacientes entre 19 a 30 años.

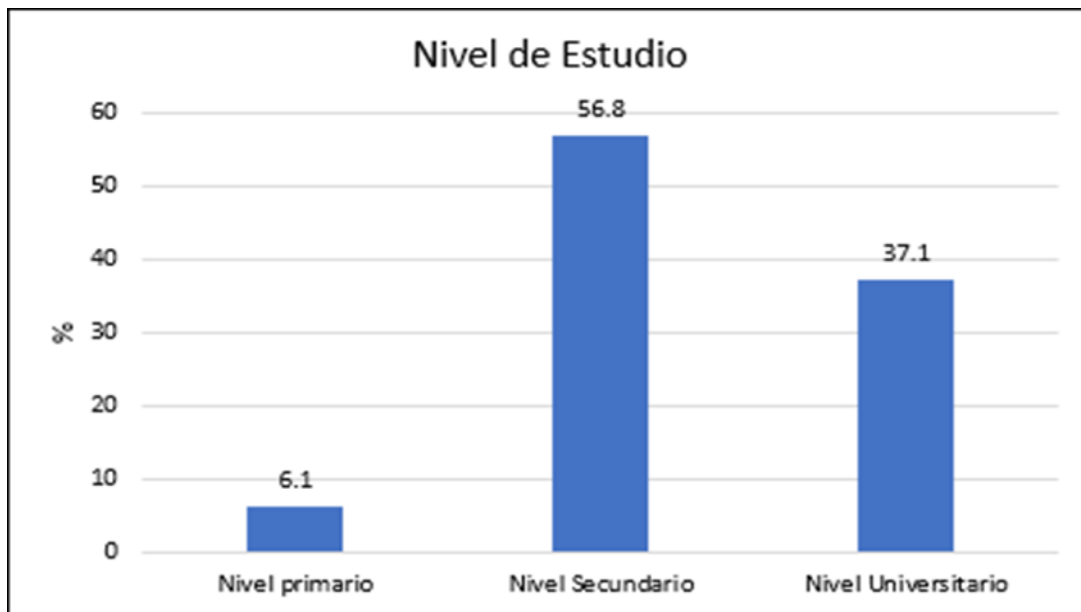
**Figura 2.** Resultado del Análisis cuantitativo de género de pacientes que acuden al Servicio de Farmacia del Centro Médico “Mayo”



**Análisis e Interpretación:**

Este resultado obtenido nos indica que el 74% de los pacientes que acuden al Centro médico "Mayo", son del sexo femenino.

**Figura 3.** Resultado del Análisis Cuantitativo del Nivel de estudio de los usuarios de farmacia del Centro Médico "Mayo"



**Análisis e Interpretación:**

Este resultado obtenido nos indica que el 56.8% de los pacientes que acuden al Centro médico "Mayo" tiene un nivel de estudios secundarios, mientras que el 37.1% tiene estudios de nivel universitario y el 6.1% estudios de nivel primario.

## 5.2 Análisis inferencial y/o contrastación de hipótesis

Se utilizaron pruebas no paramétricas para evaluar la asociación entre las dimensiones y variables.

**Tabla 1.** Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión de elementos tangibles.

Correlaciones			Calidad Elementos tangibles	Satisfacción Elementos tangibles
Rho de Spearman	Calidad Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	1,000	,159
		Sig. (bilateral)	.	,069
		N	132	132
	Satisfacción Elementos tangibles	Coeficiente de correlación	,159	1,000
		Sig. (bilateral)	,069	.
		N	132	132

Según los resultados de la tabla 1, se evidencia un p mayor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis de asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión de elementos tangibles.

**Tabla 2.** Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión fiabilidad.

Correlaciones			Calidad Fiabilidad	Satisfacción Fiabilidad
Rho de Spearman	Calidad Fiabilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,877**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	132	132
	Satisfacción Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,877**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	132	132

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

Según los resultados de la tabla 2, se evidencia un p menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión de fiabilidad.

**Tabla 3.** Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión capacidad.

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad Capacidad	Satisfacción Capacidad
Rho de Spearman	Calidad Capacidad	Coeficiente de correlación	1,000	,042
		Sig. (bilateral)	.	,634
		N	132	132
	Satisfacción Capacidad	Coeficiente de correlación	,042	1,000
		Sig. (bilateral)	,634	.
		N	132	132

Según los resultados de la tabla 3, se evidencia un p mayor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis de asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión de capacidad.

**Tabla 4.** Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión Seguridad.

<b>Correlaciones</b>				
			Calidad Seguridad	Satisfacción Seguridad
Rho de Spearman	Calidad Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,039**
		Sig. (bilateral)	.	,024
		N	132	132
	Satisfacción Seguridad	Coeficiente de correlación	,039**	1,000
		Sig. (bilateral)	,024	.
		N	132	132

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



Según los resultados de la tabla 4, se evidencia un p menor a 0.05, por lo tanto, se acepta la hipótesis de asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión de Seguridad.

**Tabla 5.** Correlación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión empatía.

<b>Correlaciones</b>			Calidad Empatía	Satisfacción Empatía
Rho de Spearman	Calidad Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,082
		Sig. (bilateral)	.	,350
		N	132	132
	Satisfacción Empatía	Coeficiente de correlación	,082	1,000
		Sig. (bilateral)	,350	.
		N	132	132

Según los resultados de la tabla 5, se evidencia un p mayor a 0.05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis de asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de la atención según la dimensión de empatía.

**Tabla 6.** Correlación entre las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de la atención.

<b>Correlaciones</b>			Calidad de la atención	Grado de Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de la atención	Coeficiente de correlación	1,000	,340**
		Sig. (bilateral)	.	,007
		N	132	62
	Grado de Satisfacción	Coeficiente de correlación	,340**	1,000
		Sig. (bilateral)	,007	.
		N	62	132

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

Según los resultados de la tabla 6, se evidencia un p menor a 0.05, por lo tanto, se

acepta la hipótesis de asociación entre las variables de calidad de atención y la satisfacción de la atención, pero se presenta una asociación regular-baja.

## **ANÁLISIS DE DATOS**

El análisis fue hecho por el programa MS de Excel y el programa SPSS versión 27, que identificó la percepción de los pacientes del servicio de farmacia

Para la redacción de los cuestionarios se usó el Excel).

***Para el análisis de nuestros resultados:*** consideraremos como pacientes satisfechos valores, obtuvieron la diferencia de percepciones (P) y la satisfacción (S), y consideran a los usuarios insatisfechos con valores negativos, diferencia de  $P - E$ . Siendo usado para los resultados de Excel):

- a. Elaborar la tabla con los resultados de P-E de 22 interrogantes.
- b. Hallar la satisfacción usando el indicador servicio y categoría.
- c. Se pide priorizar las interrogantes por colores.

### **5.3. Discusión de resultados**

En la Tabla 6, se puede identificar un alto Nivel de satisfacción de la atención al usuario externo en un 87.2%, indicando a pacientes satisfechos que acuden a ella y que cumplen sus expectativas; como concuerdan los resultados con los de la investigadora Samame, Yesica (2015) que desarrollo un estudio de la calidad en el área de farmacia del Hospital Unanue Lima. Y como con otros autores.

El trabajo de Montero y cols. (2010) llamado “Calidad percibida en usuarios externos del servicio farmacéutico”. Toma criterios para evaluar la calidad en el tiempo de espera siendo este normal para 51,80 %, pero excesivo para un 18,40 %. El 56.00 % opinó que está información fue reútil y un 81,10 % observó que el trato fue bueno. Resultando que el nivel de satisfacción fue de 7.51 de 10. Se realizo acciones con mejoras en el servicio de farmacia.

### **5.4. Aporte científico de la investigación**

Al margen del estudio nuestra investigación sugiere continuar con la calidad en la atención del personal que trabaja en la unidad del servicio de Farmacia desde el director técnico hasta el personal técnico que atiende al paciente.

Desarrollar acciones correctivas constantes en cada Área de servicio para hallar las dificultades que originan una insatisfacción.

## CONCLUSIONES

- 1) Según las pruebas no paramétricas, se evidencia una correlación positiva entre las variables de nivel de satisfacción y calidad de atención.
- 2) Asimismo, se comprobó que la Dimensión de Fiabilidad en todos sus indicadores es aceptable y indica que el nivel de satisfacción es adecuado para los usuarios externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022.
- 3) También se comprobó que la Dimensión de Capacidad de Respuesta en todos sus indicadores, tiene un nivel de satisfacción adecuada para los usuarios externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022.
- 4) Asimismo, se comprobó que la Dimensión de Seguridad en todos sus indicadores, tiene un nivel de satisfacción adecuada para los usuarios externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022.
- 5) Se comprobó que la Dimensión de Empatía en todos sus indicadores, tiene un nivel de satisfacción adecuada para los usuarios externo del Centro Médico Mayo. Santa Anita – Lima, 2022.

## **SUGERENCIAS**

- Se propone llevar a cabo acciones para continuar trabajando con la satisfacción que se ha venido logrando en los pacientes del Centro médico Mayo 2022.
- Es necesario que se realice periódicamente investigaciones futuras para confirmar si el nivel de satisfacción del servicio de Farmacia en los pacientes que acuden al Centro médico mejoró y logró el nivel de satisfacción integral en todas sus Dimensiones.
- Al margen del estudio del nivel de satisfacción de la presente investigación se sugiere continuar con una atención de calidad por parte del personal que trabaja en la unidad de Farmacia desde el director técnico hasta el personal técnico que atiende al paciente.

## REFERENCIAS

- 1) MINSA. Documento Técnico N° MINSA/DGSP-V.04: Sistema de Gestión de la Calidad en Salud'' Perú-2008 [Citado el 01 de Mayo del 2022] Disponible en:  
<https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf>
- 2) Sánchez F. El Sistema Nacional de Salud en el Perú. Revista Peruana de Medicina Experimental y Salud Pública [Internet]. Vol.31 No.4 Lima oct/dic Perú- 2014. [Citado el: 07 de Junio del 2022]; Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342014000400021](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342014000400021)
- 3) Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas. Perú-2016'' [Tesis en internet]. Universidad Cesar Vallejo; Perú-2022 [Citado 01 de Junio de 2022]. Disponible en:  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1)
- 4) Torres M., Vásquez C. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: Caracterización y análisis. Venezuela.2015. [Citado el 02 de Junio 2022]  
 Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
- 5) Fariño C. et al ''Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro'' Revista científica INSPILIP V. (2), Número 2, Ecuador.2018. [Citado el 02 de Junio 2022] DOI: 10.31790/inspilip.v.2i2.47.g52. Disponible en:  
<http://docs.bvsalud.org/biblioref/2022/03/986627/satisfaccion-de-usuarios-y-calidad-.pdf>

- 6) Armando P., Uema S, Martínez S, Martí M., Solá N., Solá U., Faus M. Validación de un cuestionario de satisfacción de pacientes con el servicio de dispensación en farmacias comunitarias. DOI: 10.1157/13112195. Rev. Elsevier Argentina 2007 [Citado el 07 de Junio del 2022] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-validacion-un-cuestionario-satisfaccion-pacientes-13112195>
- 7) Huamán J.; Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. [Tesis en internet] Repositorio Universidad Wiener [Citado el 07 de Mayo del 2022] Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TI\\_TULO%20-](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TI_TULO%20-)
- 8) Pardo M. Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maison de Santé, sede Surco, Lima 2015, Lima- Perú 2015 [Tesis en internet]. Universidad Cesar Vallejo; Perú-2022 [Citado el 07 de Junio del 2022] Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo\\_AMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo_AMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- 9) Koontz H. y Heinz, W. Administración. Una perspectiva global. 12ª edición. México: Editorial Mc Graw Hill; 2004.
- 10) OMS. Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. Conferencia Internacional para la Promoción de la Salud. Ottawa; 1986. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/Carta-de-ottawa-para-la-promocion-de-la-salud-1986-SP.pdf>
- 11) OPS / OMS. Manual de Gerencia de la calidad, Wash-USA; 1996.
- 12) Wong Y, García L, Rodríguez E. Percepción de la calidad de atención de los Servicios de Salud: Perspectiva de los Usuarios, Matagalpa durante Nov. 2,002. Nicaragua. [Fecha de acceso: 25 Nov 2018] Disponible en: <http://repositorio.unan.edu.ni/5515/1/t215.pdf>

- 13) Real Academia Española. Calidad Diccionario de la Lengua Española. [Fecha de acceso: 22 marzo 2022]
- 14) MINSA – PERÚ. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud Dispon. en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-2.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-2.pdf)
- 15) Damaso B., Factores relacionados al nivel de satisfacción de los usuarios en la consulta externa en el hospital II Red Asistencial Huánuco Essalud, 2017. Revistade Investigación Valdizana. Vol. 12 Número 2. Huánuco - Perú 2017. DOI:0000- 0002-6268-1644 [Citado el 26 de Junio del 2022] Disponible en: <http://revistas.unheval.edu.pe/index.php/riv/article/view/141/134>
- 16) Torres J. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF. Revista Elsevier española. Octubre - Diciembre 2017 Vol. 62 Número 4 pág. 1059-1422. DOI: 10.1016/j.cya.2016.01.009 [Citado el 09 de Junio del 2022] <https://www.elsevier.es/es-revista-contaduria-administracion-87-articulo-evaluacion-percepcion-calidad-los-servicios-S0186104217300694>
- 17) Guía Técnica: Para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario externo en los establecimientos de Salud y Servicios médicos de apoyo MINSA/RM N° 527-2011. [Citado el 09 de Julio 2022] Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
- 18) Real Academia Española. Satisfacción Diccionario de la Lengua Española. [Fecha de acceso: 22 marzo 2022]
- 19) Hernández R. Fernández C. Baptista P. Metodología de la Investigación. The Mc Graw-Hill. [Internet]. México D.F. 2010. Recuperado a partir de: [https://www.esup.edu.pe/descargas/dep\\_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf](https://www.esup.edu.pe/descargas/dep_investigacion/Metodologia%20de%20la%20investigaci%C3%B3n%205ta%20Edici%C3%B3n.pdf)



# ANEXO

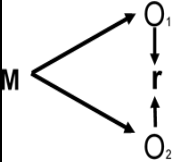


**ANEXO 01**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

**TITULO: INFLUENCIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO MÉDICO MAYO, SANTA ANITA.**

<b>Problema</b>	<b>Objetivos</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Variables</b>	<b>Metodología</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>	<b>Hipótesis General</b>	<b>Variable independiente</b>	<b>Nivel:</b> Correlacional
¿De qué manera la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo del distrito de Santa Anita de Lima 2022?	Determinar la forma en que la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" del distrito de Santa Anita de Lima 2022.	Hi: La calidad de la Atención del servicio Farmacéutico influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" del distrito de Santa Anita de Lima, 2022  Ho: La calidad de la Atención del servicio Farmacéutico no influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" del distrito de Santa Anita de Lima, 2022	Calidad de la Atención de los servicios farmacéuticos	<b>Tipo:</b> Aplicada, enfoque cuantitativo, investigación no experimental, transversal.
			<b>Dimensiones</b>	
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Problemas Específicos</b>	<b>Hipótesis Específica</b>	<b>Variable dependiente</b>	<b>Diseño:</b> No
1. ¿De qué manera los elementos tangibles en la calidad en la Atención del Servicio Farmacéutico influyen en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022?	1. Analizar los elementos tangibles en la calidad en la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo", Santa Anita - Lima 2022?	H1. Los elementos tangibles en la Calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influyen significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022	Satisfacción del usuario externo	Experimental correlacional, simple
			<b>Dimensiones</b>	

<p>2 ¿De qué manera la fiabilidad en la calidad en la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022?</p> <p>3. ¿De qué manera la capacidad de respuesta en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022?</p> <p>4¿De qué manera la seguridad en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022'?</p> <p>5. ¿De qué manera la empatía en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022?</p>	<p>2. Determinar la forma en que la fiabilidad en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022''</p> <p>3. Identificar la forma en que la capacidad de respuesta en la calidad en la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022''</p> <p>4. Conocer la forma en que la seguridad en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo"</p> <p>5. Analizar la forma en que la empatía en la calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022''</p>	<p>H2. La fiabilidad en la Calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022''</p> <p>H3. La capacidad de respuesta en la Calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022''</p> <p>H4. La seguridad en la Calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022''</p> <p>H5. La empatía en la Calidad de la Atención del Servicio Farmacéutico influye significativamente en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico "Mayo" Santa Anita - Lima 2022''</p>	<p>Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Fiabilidad</li> <li>• Capacidad de respuesta</li> <li>• Trato</li> <li>• Seguridad</li> </ul> <p>(PERCEPCIÓN)</p>	 <p><b>Población:</b> 200</p> <p><b>Muestra:</b> 132</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> Cuestionario</p>
---	---	---	---	---



## ANEXO 02

## CONSENTIMIENTO INFORMADO



**Título de la Investigación:** INFLUENCIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO MÉDICO MAYO, SANTA ANITA.

**Objetivo:** Determinar la forma en que la calidad de la Atención del servicio Farmacéutico influye en la satisfacción del usuario externo del Centro Médico Mayo Del Distrito de Santa Anita de Lima 2022.

INVESTIGADORA: Daysi Milagros Horna Castro

Consentimiento / Participación voluntaria

Acepto participar en el estudio: He leído la información proporcionada, o me ha sido leída. He tenido la oportunidad de preguntar dudas sobre ello y se me ha respondido satisfactoriamente. Consiento voluntariamente participar en este estudio. Conozco que se manejará con absoluta responsabilidad, respeto y confidencialidad, sin divulgar nombres.

Huella digital si el caso lo amerita:

Firma del participante:

Firma de la investigadora responsable: \_



**ANEXO 03**  
**CUESTIONARIO**

Nº Encuesta: \_\_\_\_\_

**Encuesta para Evaluar la Satisfacción de los Usuarios  
Atendidos en el Servicio de Farmacia del CENTRO MÉDICO  
"MAYO" - 2022**

Estimado Usuario, rellene este **CUESTIONARIO ANÓNIMO** en los espacios, según su opinión.

Estudios: Sin estudios  Primaria  Secundaria  Universitario

Edad: \_\_\_\_\_

Sexo: Hombre  Mujer

Fecha de encuesta: ...../...../.....

Nombre del encuestador: .....

Estamos interesados en conocer su opinión, de cómo **HA RECIBIDO** la atención del servicio.  
**Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.**

<b>EXPECTATIVAS</b>								
Nº	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>				x			
1	<b>E</b> El servicio de Farmacia se encuentre limpio y cuente con sillas cómodas							
2	<b>E</b> El Establecimiento de Salud cuente con baños limpios para los pacientes.							
3	<b>E</b> Se encuentre iluminada las áreas de Farmacia							
4	<b>E</b> El área de Farmacia cuente con los equipos o sistemas computarizados y materiales necesarios para su atención							
	<b>FIABILIDAD</b>							
5	<b>E</b> Que ud sea atendido por los profesionales de salud de la entidad sin discriminación							
6	<b>E</b> Que ud. sea atendido por los profesionales de salud respetando su orden de llegada.							
7	<b>E</b> Que ud. sea atendido sin cometer errores.							
8	<b>E</b> Que el personal que le atienda le inspiró confianza							
9	<b>E</b> Que existan los medicamentos que le recete su médico.							
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
10	<b>E</b> Que el personal le solucione inmediatamente algún problema o dificultad que usted tenga.							
11	<b>E</b> El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla sea corto							
12	<b>E</b> Que el personal lo atienda rápido en la dispensación de medicamentos							
13	<b>E</b> Que el personal priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.							
	<b>SEGURIDAD</b>							

14	E	Que el personal le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.								
15	E	Que en el Servicio de Farmacia presente ambientes adecuados.								
16	E	Que el personal respete su privacidad durante su atención.								
17	E	Que el personal revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.								
		<b>EMPATÍA</b>								
18	E	Que el personal le brinde un trato amable y respetuoso								
19	E	Que el personal le brinde información útil para su tratamiento								
20	E	Que el personal comprenda su estado emocional durante la atención								
21	E	Que el personal tenga la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista								
22	E	Que el personal le absuelva sus dudas de tratamiento e use medicamentos.								

**Muchas gracias por su colaboración.**

## ANEXO 04

**PERCEPCIONES**

Estamos interesados en conocer su opinión, de como USTED. **HA RECIBIDO** la atención del servicio.

**Considere a 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.**

N°	Preguntas	1	2	3	4	5	6	7
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
1	<b>P</b> El servicio de Farmacia se encontró limpio y contó con bancas o sillas para su comodidad							
2	<b>P</b> El Establecimiento de Salud conto con baños limpios para lospacientes							
3	<b>P</b> Se encontró iluminada las áreas de Farmacia							
4	<b>P</b> El área de Farmacia conto con los equipos o sistemas computarizados y materiales necesarios para su atención							
	<b>FIABILIDAD</b>							
5	<b>P</b> Los profesionales de salud de la entidad le atendieron sindiscriminación							
6	<b>P</b> Los profesionales de salud lo atendieron respetando su ordendellegada.							
7	<b>P</b> Le atendieron sin cometer errores.							
8	<b>P</b> El personal que le atendió le inspiró confianza							
9	<b>P</b> Existieron los medicamentos que le recetó su médico .							
	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>							
10	<b>P</b> El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo							
11	<b>P</b> El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmaciahasta su atención en ventanilla fue corto							
12	<b>P</b> El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos							

13	P	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales.							
		<b>SEGURIDAD</b>							
14	P	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.							
15	P	El Servicio de Farmacia presenta con ambientes adecuados.							
16	P	El personal respetó su privacidad durante su atención.							
17	P	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.							
		<b>EMPATÍA</b>							
18	P	El personal le brindó un trato amable y respetuoso							
19	P	El personal le brindó información útil para su tratamiento							
20	P	El personal comprendió su estado emocional durante la atención							
21	P	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista							
22	P	El personal le brindó y absolvió sus dudas de su tratamiento o uso de medicamentos.							

**Muchas gracias por su colaboración**





## ANEXO 05

## VALIDACIÓN DE LOS INSTRUMENTOS POR EXPERTOS



“Encuesta para evaluar la satisfacción de las EXPECTATIVAS de los usuarios del servicio de farmacia del CENTRO MÉDICO – MAYO” Nombre del experto: ITA TREJO LUGO Especialidad: MG. EN SALUD

“Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensión	ÍTEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	El servicio de Farmacia se encuentre limpio y cuente con sillas cómodas	4	4	4	4
	El Establecimiento de Salud cuente con baños limpios para los pacientes.	4	4	4	4
	Se encuentre iluminada las áreas de Farmacia	4	4	4	4
	El área de Farmacia cuente con los equipos o sistemas computarizados y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
<b>FIABILIDAD</b>	Que ud sea atendido por los profesionales de salud de la entidad sin discriminación	4	4	4	4
	Que ud. sea atendido por los profesionales de salud respetando orden de llegada.	4	4	4	4
	Que ud. sea atendido sin cometer errores.	4	4	4	4
	Que el personal que le atienda le inspiró confianza	4	4	4	4
	Que existan los medicamentos que le recete su médico .	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Que el personal le solucione inmediatamente algún problema que ud tenga.	4	4	4	4
	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla sea corto	4	4	4	4
	Que el personal lo atienda rápido en la dispensación de medicamentos	4	4	4	4
	Que el personal priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	Que el personal le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas	4	4	4	4
	Que en el Servicio de Farmacia presente ambientes adecuados.	4	4	4	4
	Que el personal respete su privacidad durante su atención.	4	4	4	4
	Que el personal revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.	4	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	Que el personal le brinde un trato amable y respetuoso	4	4	4	4
	Que el personal le brinde información útil para su tratamiento	4	4	4	4
	Que el personal comprenda su estado emocional durante la atención	4	4	4	4
	Que el personal tenga la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

DECISIÓN DEL EXPERTO:

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

Firma y sello del juez



### VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:



Encuesta para evaluar la satisfacción en las PERCECIONES de los usuarios del servicio de farmacia del CENTRO MÉDICO – MAYO”  
**Nombre del experto: ITA TREJO LUGO** **Especialidad: MG. EN SALUD**

“Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensión	ÍTEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	El servicio de Farmacia se encontró limpio y contó con bancas o sillas para su comodidad	4	4	4	4
	El Establecimiento de Salud conto con baños limpios para los pacientes.	4	4	4	4
	Se encontró iluminada las áreas de Farmacia	4	4	4	4
	El área de Farmacia conto con los equipos o sistemas computarizados y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
<b>FIABILIDAD</b>	Los profesionales de salud de la entidad le atendieron sin discriminación	4	4	4	4
	Los profesionales de salud lo atendieron respetando su orden de llegada.	4	4	4	4
	Le atendieron sin cometer errores.	4	4	4	4
	El personal que le atendió le inspiró confianza	4	4	4	4
	Existieron los medicamentos que le recetó su médico .	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que tuvo.	4	4	4	4
	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto	4	4	4	4
	El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos	4	4	4	4
	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales.	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	4	4	4	4
	El Servicio de Farmacia presenta con ambientes adecuados.	4	4	4	4
	El personal respetó su privacidad durante su atención.	4	4	4	4
	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.	4	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	El personal le brindó un trato amable y respetuoso	4	4	4	4
	El personal le brindó información útil para su tratamiento	4	4	4	4
	El personal comprendió su estado emocional durante la atención	4	4	4	4
	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

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

Firma y sello del juez



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta para evaluar la satisfacción de las **EXPECTATIVAS** de los usuarios del servicio de farmacia del **CENTRO MÉDICO – MAYO**” Nombre del experto: **PEDRO JACINTO HERVIAS** Especialidad: **MG. QUIMICO FARMACEUTICO**

“Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensión	ÍTEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	El servicio de Farmacia se encuentre limpio y cuente con sillas cómodas	4	4	4	4
	El Establecimiento de Salud cuente con baños limpios para los pacientes.	4	4	4	4
	Se encuentre iluminada las áreas de Farmacia	4	4	4	4
	El área de Farmacia cuente con los equipos o sistemas computarizados y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
<b>FIABILIDAD</b>	Que ud sea atendido por los profesionales de salud de la entidad sin discriminación	4	4	4	4
	Que ud. sea atendido por los profesionales de salud respetando orden de llegada.	4	4	4	4
	Que ud. sea atendido sin cometer errores.	4	4	4	4
	Que el personal que le atiende le inspiró confianza	4	4	4	4
	Que existan los medicamentos que le recete su médico .	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Que el personal le solucione inmediatamente algún problema que ud tenga.	4	4	4	4
	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla sea corto	4	4	4	4
	Que el personal lo atienda rápido en la dispensación de medicamentos	4	4	4	4
	Que el personal priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	Que el personal le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas	4	4	4	4
	Que en el Servicio de Farmacia presente ambientes adecuados.	4	4	4	4
	Que el personal respete su privacidad durante su atención.	4	4	4	4
	Que el personal revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.	4	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	Que el personal le brinde un trato amable y respetuoso	4	4	4	4
	Que el personal le brinde información útil para su tratamiento	4	4	4	4
	Que el personal comprenda su estado emocional durante la atención	4	4	4	4
	Que el personal tenga la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

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

**Firma y sello del juez**

PEDRO JACINTO HERVIAS  
DNI 09651297



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta para evaluar la satisfacción en las PERCECIONES de los usuarios del servicio de farmacia del CENTRO MÉDICO – MAYO”

**Nombre del experto: PEDRO JACINTO HERVIAS** Especialidad: MG. QUÍMICO FARMACÉUTICO

“Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensión	ÍTEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	El servicio de Farmacia se encontró limpio y contó con bancas o sillas para su comodidad	4	4	4	4
	El Establecimiento de Salud conto con baños limpios para los pacientes.	4	4	4	4
	Se encontró iluminada las áreas de Farmacia	4	4	4	4
	El área de Farmacia conto con los equipos o sistemas computarizados y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
<b>FIABILIDAD</b>	Los profesionales de salud de la entidad le atendieron sin discriminación	4	4	4	4
	Los profesionales de salud lo atendieron respetando su orden de llegada.	4	4	4	4
	Le atendieron sin cometer errores.	4	4	4	4
	El personal que le atendió le inspiró confianza	4	4	4	4
	Existieron los medicamentos que le recetó su médico .	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que tuvo.	4	4	4	4
	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto	4	4	4	4
	El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos	4	4	4	4
	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales.	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	4	4	4	4
	El Servicio de Farmacia presenta con ambientes adecuados.	4	4	4	4
	El personal respetó su privacidad durante su atención.	4	4	4	4
	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.	4	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	El personal le brindó un trato amable y respetuoso	4	4	4	4
	El personal le brindó información útil para su tratamiento	4	4	4	4
	El personal comprendió su estado emocional durante la atención	4	4	4	4
	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

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

**Firma y Sello del juez**

PEDRO JACINTO HERVIAS  
DNI 09651297



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta para evaluar la satisfacción de las **EXPECTATIVAS** de los usuarios del servicio de farmacia del **CENTRO MÉDICO – MAYO**” Nombre del experto: **AMELIA CRISTINA MORALES GÓMEZ** Especialidad: **MG. MEDICINA**

“Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensión	ÍTEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	El servicio de Farmacia se encuentre limpio y cuente con sillas cómodas	4	4	4	4
	El Establecimiento de Salud cuente con baños limpios para los pacientes.	4	4	4	4
	Se encuentre iluminada las áreas de Farmacia	4	4	4	4
	El área de Farmacia cuente con los equipos o sistemas computarizados y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
<b>FIABILIDAD</b>	Que ud sea atendido por los profesionales de salud de la entidad sin discriminación	4	4	4	4
	Que ud. sea atendido por los profesionales de salud respetando orden de llegada.	4	4	4	4
	Que ud. sea atendido sin cometer errores.	4	4	4	4
	Que el personal que le atienda le inspiró confianza	4	4	4	4
	Que existan los medicamentos que le recete su médico .	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Que el personal le solucione inmediatamente algún problema que ud tenga.	4	4	4	4
	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla sea corto	4	4	4	4
	Que el personal lo atienda rápido en la dispensación de medicamentos	4	4	4	4
	Que el personal priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	Que el personal le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas	4	4	4	4
	Que en el Servicio de Farmacia presente ambientes adecuados.	4	4	4	4
	Que el personal respete su privacidad durante su atención.	4	4	4	4
	Que el personal revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.	4	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	Que el personal le brinde un trato amable y respetuoso	4	4	4	4
	Que el personal le brinde información útil para su tratamiento	4	4	4	4
	Que el personal comprenda su estado emocional durante la atención	4	4	4	4
	Que el personal tenga la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

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

**Firma y sello del juez**


**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta para evaluar la satisfacción en las PERCEPCIONES de los usuarios del servicio de farmacia del CENTRO MÉDICO – MAYO” **Nombre del experto: AMELIA CRISTINA MORALES GÓMEZ** Especialidad: MG. MEDICINA

“Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”



Dimensión	ÍTEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	El servicio de Farmacia se encontró limpio y contó con bancas o sillas para su comodidad	4	4	4	4
	El Establecimiento de Salud conto con baños limpios para los pacientes.	4	4	4	4
	Se encontró iluminada las áreas de Farmacia	4	4	4	4
	El área de Farmacia conto con los equipos o sistemas computarizados y materialesnecesarios para su atención	4	4	4	4
<b>FIABILIDAD</b>	Los profesionales de salud de la entidad le atendieron sin discriminación	4	4	4	4
	Los profesionales de salud lo atendieron respetando su orden de llegada.	4	4	4	4
	Le atendieron sin cometer errores.	4	4	4	4
	El personal que le atendió le inspiró confianza	4	4	4	4
	Existieron los medicamentos que le recetó su médico.	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que tuvo.	4	4	4	4
	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto	4	4	4	4
	El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos	4	4	4	4
	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales.	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	4	4	4	4
	El Servicio de Farmacia presenta con ambientes adecuados.	4	4	4	4
	El personal respetó su privacidad durante su atención.	4	4	4	4
	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.	4	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	El personal le brindó un trato amable y respetuoso	4	4	4	4
	El personal le brindó información útil para su tratamiento	4	4	4	4
	El personal comprendió su estado emocional durante la atención	4	4	4	4
	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

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

**Firma y sello del juez**



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta para evaluar la satisfacción de las **EXPECTATIVAS** de los usuarios del servicio de farmacia del **CENTRO MÉDICO – MAYO**”

Nombre del experto: **MARÍA ELIZABETH CHUMPITAZ MORALES** Especialidad: **MG. SERVICIOS DE LA SALUD**

“Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensión	ÍTEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	El servicio de Farmacia se encuentre limpio y cuente con sillas cómodas	4	4	4	4
	El Establecimiento de Salud cuente con baños limpios para los pacientes.	4	4	4	4
	Se encuentre iluminada las áreas de Farmacia	4	4	4	4
	El área de Farmacia cuente con los equipos o sistemas computarizados y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
<b>FIABILIDAD</b>	Que ud sea atendido por los profesionales de salud de la entidad sin discriminación	4	4	4	4
	Que ud. sea atendido por los profesionales de salud respetando orden de llegada.	4	4	4	4
	Que ud. sea atendido sin cometer errores.	4	4	4	4
	Que el personal que le atienda le inspiró confianza	4	4	4	4
	Que existan los medicamentos que le recete su médico .	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Que el personal le solucione inmediatamente algún problema que ud tenga.	4	4	4	4
	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla sea corto	4	4	4	4
	Que el personal lo atienda rápido en la dispensación de medicamentos	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	Que el personal priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.	4	4	4	4
	Que el personal le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas	4	4	4	4
	Que en el Servicio de Farmacia presente ambientes adecuados.	4	4	4	4
	Que el personal respete su privacidad durante su atención.	4	4	4	4
	Que el personal revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.	4	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	Que el personal le brinde un trato amable y respetuoso	4	4	4	4
	Que el personal le brinde información útil para su tratamiento	4	4	4	4
	Que el personal comprenda su estado emocional durante la atención	4	4	4	4
	Que el personal tenga la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

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

  
**Firma y sello del juez**

**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta para evaluar la satisfacción de las PERCEPCIONES de los usuarios del servicio de farmacia del CENTRO MÉDICO – MAYO”

Nombre del experto: **MARÍA ELIZABETH CHUMPITAZ MORALES** Especialidad: **MG. SERVICIOS DE LA SALUD**

“Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensión	ÍTEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	El servicio de Farmacia se encontró limpio y contó con bancas o sillas para su comodidad	4	4	4	4
	El Establecimiento de Salud conto con baños limpios para los pacientes.	4	4	4	4
	Se encontró iluminada las áreas de Farmacia	4	4	4	4
	El área de Farmacia conto con los equipos o sistemas computarizados y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
<b>FIABILIDAD</b>	Los profesionales de salud de la entidad le atendieron sin discriminación	4	4	4	4
	Los profesionales de salud lo atendieron respetando su orden de llegada.	4	4	4	4
	Le atendieron sin cometer errores.	4	4	4	4
	El personal que le atendió le inspiró confianza	4	4	4	4
	Existieron los medicamentos que le recetó su médico .	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que tuvo.	4	4	4	4
	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto	4	4	4	4
	El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos	4	4	4	4
	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales.	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	4	4	4	4
	El Servicio de Farmacia presenta con ambientes adecuados.	4	4	4	4
	El personal respetó su privacidad durante su atención.	4	4	4	4
	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.	4	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	El personal le brindó un trato amable y respetuoso	4	4	4	4
	El personal le brindó información útil para su tratamiento	4	4	4	4
	El personal comprendió su estado emocional durante la atención	4	4	4	4
	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

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

  
**Firma y sello del juez**





**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta para evaluar la satisfacción de las **EXPECTATIVAS** de los usuarios del servicio de farmacia del **CENTRO MÉDICO – MAYO**” Nombre del experto: **NEUMAN MARIO PINEDA PÉREZ** Especialidad: **MG. QUIMICO FARMAUTICO**  
 “Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”



Dimensión	ÍTEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	El servicio de Farmacia se encuentre limpio y cuente con sillas cómodas	4	4	4	4
	El Establecimiento de Salud cuente con baños limpios para los pacientes.	4	4	4	4
	Se encuentre iluminada las áreas de Farmacia	4	4	4	4
	El área de Farmacia cuente con los equipos o sistemas computarizados y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
<b>FIABILIDAD</b>	Que ud sea atendido por los profesionales de salud de la entidad sin discriminación	4	4	4	4
	Que ud. sea atendido por los profesionales de salud respetando orden de llegada.	4	4	4	4
	Que ud. sea atendido sin cometer errores.	4	4	4	4
	Que el personal que le atienda le inspiró confianza	4	4	4	4
	Que existan los medicamentos que le recete su médico .	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Que el personal le solucione inmediatamente algún problema que ud tenga.	4	4	4	4
	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla sea corto	4	4	4	4
	Que el personal lo atienda rápido en la dispensación de medicamentos	4	4	4	4
	Que el personal priorice atenderlo antes que atender asuntos personales.	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	Que el personal le brinde el tiempo suficiente para contestar sus dudas	4	4	4	4
	Que en el Servicio de Farmacia presente ambientes adecuados.	4	4	4	4
	Que el personal respete su privacidad durante su atención.	4	4	4	4
	Que el personal revise minuciosamente su receta médica para atenderlo.	4	4	4	4
	Que el personal le brinde un trato amable y respetuoso	4	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	Que el personal le brinde información útil para su tratamiento	4	4	4	4
	Que el personal comprenda su estado emocional durante la atención	4	4	4	4
	Que el personal tenga la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO (X) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem falta?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

El instrumento debe ser aplicado: SI (X) NC

Mg. PINEDA PÉREZ, NEUMAN MARIO  
 QUIMICO FARMACEUTICO  
 CQFP 18130  
 DNI 09410930



**VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO:**

“Encuesta para evaluar la satisfacción en las PERCECIONES de los usuarios del servicio de farmacia del CENTRO MÉDICO – MAYO”

**Nombre del experto: NEUMAN MARIO PINEDA PÉREZ**

**Especialidad: MG. QUIMICO FARMAUTICO**

“Calificar con 1,2,3 ó 4 cada ítem respecto a los criterios de relevancia, coherencia, suficiencia y claridad”

Dimensión	ÍTEM	Relevancia	Coherencia	Suficiencia	Claridad
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	El servicio de Farmacia se encontró limpio y contó con bancas o sillas para su comodidad	4	4	4	4
	El Establecimiento de Salud conto con baños limpios para los pacientes.	4	4	4	4
	Se encontró iluminada las áreas de Farmacia	4	4	4	4
	El área de Farmacia conto con los equipos o sistemas computarizados y materiales necesarios para su atención	4	4	4	4
<b>FIABILIDAD</b>	Los profesionales de salud de la entidad le atendieron sin discriminación	4	4	4	4
	Los profesionales de salud lo atendieron respetando su orden de llegada.	4	4	4	4
	Le atendieron sin cometer errores.	4	4	4	4
	El personal que le atendió le inspiró confianza	4	4	4	4
	Existieron los medicamentos que le recetó su médico .	4	4	4	4
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	El personal le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que tuvo.	4	4	4	4
	El tiempo de espera desde su llegada al servicio de Farmacia hasta su atención en ventanilla fue corto	4	4	4	4
	El personal lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos	4	4	4	4
	El personal priorizó atenderlo antes que atender asuntos personales.	4	4	4	4
<b>SEGURIDAD</b>	El personal le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas.	4	4	4	4
	El Servicio de Farmacia presenta con ambientes adecuados.	4	4	4	4
	El personal respetó su privacidad durante su atención.	4	4	4	4
	El personal revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo.	4	4	4	4
<b>EMPATÍA</b>	El personal le brindó un trato amable y respetuoso	4	4	4	4
	El personal le brindó información útil para su tratamiento	4	4	4	4
	El personal comprendió su estado emocional durante la atención	4	4	4	4
	El personal tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista	4	4	4	4

¿Hay alguna dimensión o ítem que no fue evaluada? SI ( ) NO ( X ) En caso de Sí, ¿Qué dimensión o ítem?

**DECISIÓN DEL EXPERTO:**

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

Mg. PINEDA PÉREZ, NEUMAN MARIO  
QUIMICO FARMACEUTICO  
CQFP 18130  
DNI 09410930

## NOTA BIOGRÁFICA

**Daysi Milagros Horna Castro**, nació en la capital - Lima, el día 24 de setiembre de 1985, cursó sus estudios de nivel primario y secundario en el Centro Educativo Nacional “Albert Einstein” N° 1181.

Posteriormente, en el año 1999 realizó sus estudios en el Instituto Público “Argentina” obteniendo el grado de Técnico en Contabilidad”, y en el año 2013 realizó sus estudios universitarios en la facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Particular “María Auxiliadora” egresando en el año 2018 obteniendo el grado de Bachiller en Farmacia y Bioquímica y en el año 2022 obtuvo el Título Profesional de Química Farmacéutica.

En el año 2020 culminó sus estudios de Maestría en Administración y Gerencia en Salud en la Universidad Nacional Hemilio Valdizán donde está optando el grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud.

Tuvo su experiencia laboral en droguerías dedicadas a la importación y comercialización de medicamentos, equipos médicos de uso en salud y en boticas y farmacias dedicadas a la comercialización, expendio y dispensación de medicamentos y dispositivos médicos.

Actualmente labora realizando asesorías, levantamiento de sanciones a farmacias y boticas a nivel Lima Metropolitana y Callao.



### ACTA DE DEFENSA DE TESIS DE MAESTRO

En la Plataforma Microsoft Teams de la Escuela de Posgrado, siendo las **19:30h**, del día **lunes 17 DE ABRIL DE 2023** ante los Jurados de Tesis constituido por los siguientes docentes:

Dra. Maria del Carmen VILLAVICENCIO GUARDIA	Presidenta
Dra. Marina Ivercia LLANOS DE TARAZONA	Secretaria
Mg. Antonio Alberto BALLARTE BAYLON	Vocal

**Asesor (a) de tesis:** Mg. Maida OSORIA BARCELAY (Resolución N° 0700-2020-UNHEVAL/EPG-D)

**La aspirante al Grado de Maestro en Administración y Gerencia en Salud, Doña Daysi Milagros HORNA CASTRO.**

**Procedió al acto de Defensa:**

Con la exposición de la Tesis titulado: **“INFLUENCIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO MÉDICO MAYO, SANTA ANITA”.**

Respondiendo las preguntas formuladas por los miembros del Jurado y público asistente.

Concluido el acto de defensa, cada miembro del Jurado procedió a la evaluación de la aspirante al Grado de Maestro, teniendo presente los criterios siguientes:

- a) Presentación personal.
- b) Exposición: el problema a resolver, hipótesis, objetivos, resultados, conclusiones, los aportes, contribución a la ciencia y/o solución a un problema social y recomendaciones.
- c) Grado de convicción y sustento bibliográfico utilizados para las respuestas a las interrogantes del Jurado y público asistente.
- d) Dicción y dominio de escenario.

Así mismo, el Jurado plantea a la tesis **las observaciones** siguientes:

.....

.....

Obteniendo en consecuencia la Maestría la Nota de..... **Dieciséis** ( 16 )  
 Equivalente a **Bueno**....., por lo que se declara **Aprobado**  
 (Aprobado o desaprobado)

Los miembros del Jurado firman el presente **ACTA** en señal de conformidad, en Huánuco, siendo las **20:20** horas de 17 de abril de 2023.

.....  
**PRESIDENTE**  
 DNI N° **224 06474**.....

.....  
**SECRETARIO**  
 DNI N° **224 1858**.....

.....  
**VOCAL**  
 DNI N° **07310x80**.....

**Leyenda:**  
 19 a 20: ExcelenteS  
 17 a 18: Muy Bueno  
 14 a 16: Bueno

(Resolución N° 01028-2023-UNHEVAL/EPG)



UNIVERSIDAD NACIONAL HERMILIO VALDIZÁN

ESCUELA DE POSGRADO



## CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

*El que suscribe:*

**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**

### **HACE CONSTAR:**

Que, la tesis titulada: **“INFLUENCIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO MÉDICO MAYO, SANTA ANITA”**, realizado por la Maestría en Administración y Gerencia en Salud, **Daysi Milagros HORNA CASTRO**, cuenta con un **índice de similitud del 13%**, verificable en el Reporte de Originalidad del software Turnitin. Luego del análisis se concluye que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio; por lo expuesto, la Tesis cumple con las normas para el uso de citas y referencias, además de no superar el 20,0% establecido en el Art. 233° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado Modificado de la UNHEVAL (Resolución Consejo Universitario N° 0720-2021-UNHEVAL, del 29.NOV.2021).

Cayhuayna, 24 de marzo de 2023.



**Dr. Amancio Ricardo Rojas Cotrina**  
**DIRECTOR DE LA ESCUELA DE POSGRADO**

NOMBRE DEL TRABAJO

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD EN LA ATENCIÓN  
FARMACÉUTICA EN LA SATISFACCIÓN DEL U  
SUARIO EXTERNO DEL CENTRO MÉDICO MA  
YO, SANTA ANITA**

AUTOR

**DAYSI MILAGROS HORNA CASTRO**

RECUENTO DE PALABRAS

**6407 Words**

RECUENTO DE CARACTERES

**34715 Characters**

RECUENTO DE PÁGINAS

**39 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**308.5KB**

FECHA DE ENTREGA

**Mar 24, 2023 10:49 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Mar 24, 2023 10:49 AM GMT-5**

● **13% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 12% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 10% Base de datos de trabajos entregados
- 1% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)



## AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DIGITAL Y DECLARACIÓN JURADA DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN PARA OPTAR UN GRADO ACADÉMICO O TÍTULO PROFESIONAL

### 1. Autorización de Publicación: (Marque con una "X")

<b>Pregrado</b>		<b>Segunda Especialidad</b>		<b>Posgrado:</b>	Maestría	X	Doctorado	
-----------------	--	-----------------------------	--	------------------	----------	---	-----------	--

Pregrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Escuela Profesional</b>	
<b>Carrera Profesional</b>	
<b>Grado que otorga</b>	
<b>Título que otorga</b>	

Segunda especialidad (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Facultad</b>	
<b>Nombre del programa</b>	
<b>Título que Otorga</b>	

Posgrado (tal y como está registrado en **SUNEDU**)

<b>Nombre del Programa de estudio</b>	ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
<b>Grado que otorga</b>	MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD

### 2. Datos del Autor(es): (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>Apellidos y Nombres:</b>	HORNA CASTRO DAYSI MILAGROS							
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b>	912990311
<b>Nro. de Documento:</b>	41477957				<b>Correo Electrónico:</b>	daysihornacastro@gmail.com		

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

<b>Apellidos y Nombres:</b>								
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	<input type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de Celular:</b>	
<b>Nro. de Documento:</b>					<b>Correo Electrónico:</b>			

### 3. Datos del Asesor: (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Asesor)

<b>¿El Trabajo de Investigación cuenta con un Asesor?:</b> (marque con una "X" en el recuadro del costado, según corresponda)								SI	<input checked="" type="checkbox"/>	NO	<input type="checkbox"/>
<b>Apellidos y Nombres:</b>	OSORIA BARCELAY MAIDA						<b>ORCID ID:</b>	0009-0007-2298-0715			
<b>Tipo de Documento:</b>	DNI	<input checked="" type="checkbox"/>	Pasaporte	<input type="checkbox"/>	C.E.	<input type="checkbox"/>	<b>Nro. de documento:</b>	J619095			

### 4. Datos del Jurado calificador: (Ingrese solamente los **Apellidos y Nombres completos según DNI**, no es necesario indicar el Grado Académico del Jurado)

<b>Presidente:</b>	VILLAVICENCIO GUARDIA MARIA DEL CARMEN
<b>Secretario:</b>	LLANOS DE TARAZONA MARINA IVERCIA
<b>Vocal:</b>	BALLARTE BAYLON ANTONIO ALBERTO
<b>Vocal:</b>	
<b>Vocal:</b>	
<b>Accesitario</b>	


**5. Declaración Jurada:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

<b>a) Soy Autor (a) (es) del Trabajo de Investigación Titulado:</b> (Ingrese el título tal y como está registrado en el <b>Acta de Sustentación</b> )
INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA EN SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL CENTRO MÉDICO DE SALUD MAYO, SANTA ANITA
<b>b) El Trabajo de Investigación fue sustentado para optar el Grado Académico ó Título Profesional de:</b> (tal y como está registrado en <b>SUNEDU</b> )
MAESTRO EN ADMINISTRACIÓN Y GERENCIA EN SALUD
c) El Trabajo de investigación no contiene plagio (ninguna frase completa o párrafo del documento corresponde a otro autor sin haber sido citado previamente), ni total ni parcial, para lo cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias.
d) El trabajo de investigación presentado no atenta contra derechos de terceros.
e) El trabajo de investigación no ha sido publicado, ni presentado anteriormente para obtener algún Grado Académico o Título profesional.
f) Los datos presentados en los resultados (tablas, gráficos, textos) no han sido falsificados, ni presentados sin citar la fuente.
g) Los archivos digitales que entrego contienen la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado.
h) Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a la Universidad Nacional Hermilio Valdizan (en adelante LA UNIVERSIDAD), cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido del Trabajo de Investigación, así como por los derechos de la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causas en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Asimismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido del trabajo de investigación. De identificarse fraude, piratería, plagio, falsificación o que el trabajo haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad Nacional Hermilio Valdizan.

**6. Datos del Documento Digital a Publicar:** (Ingrese todos los **datos** requeridos **completos**)

Ingrese solo el año en el que sustentó su Trabajo de Investigación: (Verifique la Información en el <b>Acta de Sustentación</b> )			2023
Modalidad de obtención del Grado Académico o Título Profesional: (Marque con X según Ley Universitaria con la que inició sus estudios)	Tesis	X	Tesis Formato Artículo
	Trabajo de Investigación		Trabajo de Suficiencia Profesional
	Trabajo Académico		Otros (especifique modalidad)
Palabras Clave: (solo se requieren 3 palabras)	ESPECTATIVA	SERVQUAL	FIABILIDAD

Tipo de Acceso: (Marque con X según corresponda)	Acceso Abierto	X	Condición Cerrada (*)
	Con Periodo de Embargo (*)		Fecha de Fin de Embargo:

¿El Trabajo de Investigación, fue realizado en el marco de una Agencia Patrocinadora? (ya sea por financiamientos de proyectos, esquema financiero, beca, subvención u otras; marcar con una "X" en el recuadro del costado según corresponda):	SI	NO	X
---	----	----	---

Información de la Agencia Patrocinadora:	
--	--



El trabajo de investigación en digital y físico tienen los mismos registros del presente documento como son: Denominación del programa Académico, Denominación del Grado Académico o Título profesional, Nombres y Apellidos del autor, Asesor y Jurado calificador tal y como figura en el Documento de Identidad, Título completo del Trabajo de Investigación y Modalidad de Obtención del Grado Académico o Título Profesional según la Ley Universitaria con la que se inició los estudios.





### 7. Autorización de Publicación Digital:

A través de la presente. Autorizo de manera gratuita a la Universidad Nacional Hermilio Valdizán a publicar la versión electrónica de este Trabajo de Investigación en su Biblioteca Virtual, Portal Web, Repositorio Institucional y Base de Datos académica, por plazo indefinido, consintiendo que con dicha autorización cualquier tercero podrá acceder a dichas páginas de manera gratuita pudiendo revisarla, imprimirla o grabarla siempre y cuando se respete la autoría y sea citada correctamente. Se autoriza cambiar el contenido de forma, más no de fondo, para propósitos de estandarización de formatos, como también establecer los metadatos correspondientes.

Firma: 		
Apellidos y Nombres:	HORNA CASTRO DAYSI MILAGROS	Huella Digital
DNI:	41477957	
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Firma:		
Apellidos y Nombres:		Huella Digital
DNI:		
Fecha: 19/ 01/2023		

### Nota:

- ✓ No modificar los textos preestablecidos, conservar la estructura del documento.
- ✓ Marque con una X en el recuadro que corresponde.
- ✓ Llenar este formato de forma digital, con tipo de letra **calibri**, **tamaño de fuente 09**, manteniendo la alineación del texto que observa en el modelo, sin errores gramaticales (*recuerde las mayúsculas también se tildan si corresponde*).
- ✓ La información que escriba en este formato debe coincidir con la información registrada en los demás archivos y/o formatos que presente, tales como: DNI, Acta de Sustentación, Trabajo de Investigación (PDF) y Declaración Jurada.
- ✓ Cada uno de los datos requeridos en este formato, es de carácter obligatorio según corresponda.