



**UNIVERSIDAD NACIONAL
SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO**

ESCUELA DE POSTGRADO

TESIS

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS,
FARMACIA DE EMERGENCIA, TIEMPO DE COVID 19,
HOSPITAL VÍCTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ 2022**

PARA OPTAR EL GRADO DE

Maestro en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud

Autora:

Quiñones Balabarca, Sally Sussan

Asesora:

Dra. Guzmán Avalos, Magna

 <https://orcid.org/0000-0002-4038-3507>

SUBLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud Pública

Huaraz - Ancash – Perú

2025

Nº Registro: T1142





UNIVERSIDAD NACIONAL
"SANTIAGO ANTUNEZ DE MAYOLO"
ESCUELA DE POSTGRADO

ACTA DE SUSTENTACION DE TESIS

Los miembros del Jurado de Sustentación de Tesis de Maestría, que suscriben, reunidos en acto público en el Auditorio de la Escuela de Postgrado, de la Universidad Nacional "Santiago Antúnez de Mayolo" para calificar la Tesis presentada por el:

Bachiller : **QUIÑONES BALABARCA SALLY SUSSAN**

Título : **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS, FARMACIA DE EMERGENCIA, TIEMPO DE COVID 19, HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ 2022"**

Después de haber escuchado la sustentación, las respuestas a las preguntas y observaciones finales, la declaramos:


Aprobado con mención, con el calificativo de Diecisiete (17)

De conformidad con el Reglamento General a la Escuela de Postgrado y Reglamento de Normas y Procedimientos para optar los Grados Académicos de Maestro y Doctor, queda en condición de ser aprobado por el Consejo de la Escuela de Postgrado y recibir el Grado Académico de Maestro en GESTIÓN Y GERENCIA EN LOS SERVICIOS DE SALUD a otorgarse por el Honorable Consejo Universitario de la UNASAM.



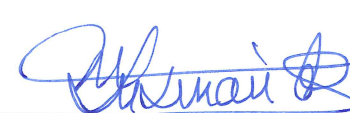

Dr. JULIO CÉSAR MENACHO LÓPEZ
PRESIDENTE



Huaraz, 18 de junio del 2025

Dr. MARCELO MARCOS NORABUENA PENADILLO
SECRETARIO




Dr. MARCELO AROTOMA ORE
VOCAL


Dra. MAGNA GUZMAN AVALOS
ASESOR

Anexo de la R.C.U N° 126 -2022 -UNASAM
ANEXO 1
INFORME DE SIMILITUD.

El que suscribe (asesor) del trabajo de investigación titulado:

Calidad de atención y satisfacción de usuarios, farmacia de emergencia, tiempo de COVID-19,
Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022 +

Presentado por: SALLY SUSSAN QUIÑONES BALABARCA

con DNI N°: 70821520

para optar el Grado de Maestro en:

Gestión y Gerencia de los Servicios de Salud

Informo que el documento del trabajo anteriormente indicado ha sido sometido a revisión, mediante la plataforma de evaluación de similitud, conforme al Artículo 11° del presente reglamento y de la evaluación de originalidad se tiene un porcentaje de : 6% de similitud.

Evaluación y acciones del reporte de similitud para trabajos de investigación, tesis posgrado, textos, libros, revistas, artículos científicos, material de enseñanza y otros (Art. 11, inc 2 y 3)

| Porcentaje | Evaluación y acciones | Seleccione donde corresponda |
|----------------|---|----------------------------------|
| Del 1 al 20% | Esta dentro del rango aceptable de similitud y podrá pasar al siguiente paso según sea el caso. | <input checked="" type="radio"/> |
| Del 21 al 30% | Devolver al autor para las correcciones y se presente nuevamente el trabajo en evaluación. | <input type="radio"/> |
| Mayores al 31% | El responsable de la revisión del documento emite un informe al inmediato jerárquico, quien a su vez eleva el informe a la autoridad académica para que tome las acciones correspondientes; sin perjuicio de las sanciones administrativas que corres andan de acuerdo a Ley. | <input type="radio"/> |

Por tanto, en mi condición de **Asesor responsable**, firmo el presente informe en señal de conformidad y adjunto la primera hoja del reporte del software anti-plagio.

Huaraz, 10/01/2026



FIRMA
Guzmán Avalos Magna

Apellidos y Nombres: _____

DNI N°: 32855895

Se adjunta:

1. Reporte completo Generado por la plataforma de evaluación de similitud

SALLY SUSSAN QUIÑONES BALABARCA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS, FARMACIA DE EMERGENCIA, TIEMPO DE COVID 19, HOSPITA...

 My Files

 My Files

 Universidad Nacional Santiago Antunez de Mayolo

Detalles del documento

Identificador de la entrega

trn:oid:::8100:545203519

Fecha de entrega

10 ene 2026, 3:52 p.m. GMT-5

Fecha de descarga

10 ene 2026, 4:25 p.m. GMT-5

Nombre del archivo

T033_N°DEDNI_M.docx

Tamaño del archivo

425.2 KB

67 páginas

11.429 palabras

65.742 caracteres




6% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- ▶ Bibliografía
- ▶ Texto citado
- ▶ Texto mencionado
- ▶ Coincidencias menores (menos de 20 palabras)

Fuentes principales

- 5%  Fuentes de Internet
- 1%  Publicaciones
- 2%  Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

No se han detectado manipulaciones de texto sospechosas.

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

MIEMBROS DEL JURADO

Doctor Julio César Menacho López

Presidente



Doctor Rafael Marcos Norabuena Penadillo

Secretario



Doctor Marcelo Ido Arotoma Oré

Vocal



ASESORA

Doctora Magna Guzmán Avalos



AGRADECIMIENTO

- A la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo, por brindarme la oportunidad de estudiar la maestría.
- A mi asesora, Dra. Magna Guzmán, por brindarme el apoyo y sus conocimientos en todo este proceso para optar al grado de maestro.
- A los doctores miembros del jurado, por su valioso aporte para mejorar la tesis.

A mi pareja, Ricardo, por su paciencia, comprensión y constante apoyo durante el desarrollo y culminación de esta tesis.

A mi querido hijo, Steve Alberth, cuya existencia representa mi mayor motivación y la fuerza que impulsa cada uno de mis logros.

A mis padres, Julia y Vígberto, por sus sabios consejos, amor incondicional y apoyo permanente a lo largo de toda mi vida, pilares fundamentales para alcanzar mis metas.

A mis hermanos, Zandra y Zandro, por su apoyo continuo, incondicional y por acompañarme en cada etapa de este proceso académico.

Índice

| | Página |
|---|--------|
| Resumen..... | viii |
| Abstract..... | ix |
| INTRODUCCION..... | 1 |
| Capítulo I..... | 3 |
| PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN..... | 3 |
| 1.1. Planteamiento y formulación del problema..... | 3 |
| 1.2. Objetivos..... | 6 |
| 1.3. Justificación..... | 6 |
| 1.4. Delimitación..... | 8 |
| 1.5. Ética de la investigación..... | 9 |
| Capitulo II..... | 11 |
| MARCO TEÓRICO..... | 11 |
| 2.1. Antecedentes..... | 11 |
| 2.2. Bases teóricas..... | 15 |
| 2.3. Definición de términos..... | 20 |
| 2.4. Hipótesis..... | 21 |
| Capitulo III..... | 22 |
| METODOLOGIA..... | 22 |
| 3.1. Tipo de Investigación..... | 22 |
| 3.2. Diseño de investigación..... | 22 |
| 3.3. Población y Muestra..... | 22 |
| 3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos..... | 24 |
| 3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos..... | 26 |
| Capítulo IV..... | 27 |
| RESULTADOS Y DISCUSIÓN..... | 27 |
| 4.1. Presentación de Resultados..... | 27 |
| 4.2. Prueba de hipótesis..... | 32 |
| 4.3. Discusión de resultados..... | 33 |
| CONCLUSIONES..... | 37 |
| RECOMENDACIONES..... | 39 |

| | |
|------------------|----|
| REFERENCIAS..... | 41 |
| Anexos..... | 46 |



RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios durante el periodo de la COVID-19 en el servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz. El estudio se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, de tipo aplicado y alcance correlacional, empleando un diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo compuesta por 361 usuarios que cumplieron los criterios de inclusión y exclusión establecidos. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta, y el instrumento aplicado correspondió a un cuestionario estructurado. Los resultados evidenciaron que, en general, el 46,6% de los usuarios percibió una calidad de atención de nivel medio y manifestó insatisfacción respecto al servicio recibido. En cuanto a las dimensiones de la calidad de la atención, se identificó que el 36,6% en fiabilidad, el 44,6% en capacidad de respuesta, el 48,5% en seguridad y el 39,9% en empatía consideraron que la calidad fue media, lo que también se asoció con un nivel de insatisfacción. Se concluye que la calidad de la atención se relaciona de manera significativa y directa con la satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia de Emergencia en el contexto de la pandemia de COVID-19 en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz.

Palabras clave: emergencia, atención, calidad, satisfacción

ABSTRACT

The present study aimed to determine the relationship between quality of care and user satisfaction during the COVID-19 period in the Emergency Pharmacy Service of the Víctor Ramos Guardia Hospital in Huaraz. The research followed a quantitative approach, was applied in nature, and had a correlational scope, employing a non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 361 users who met the established inclusion and exclusion criteria. Data collection was carried out through a survey, using a structured questionnaire as the main instrument. The results showed that, overall, 46.6% of users perceived a medium level of quality of care and reported dissatisfaction with the service received. Regarding the dimensions of quality of care, 36.6% in reliability, 44.6% in responsiveness, 48.5% in assurance, and 39.9% in empathy indicated that the quality was medium, which was also associated with dissatisfaction. It is concluded that the quality of care is significantly and directly related to user satisfaction in the Emergency Pharmacy Service during the COVID-19 period at the Víctor Ramos Guardia Hospital in Huaraz.

Keywords: emergency, care, quality, satisfaction

INTRODUCCION

La presente tesis de maestría abordó la calidad de atención y satisfacción de usuarios de farmacia de emergencia en tiempos de Covid 19 en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, se desarrolló considerando que, en el ámbito de los servicios de salud, la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios son indicadores fundamentales para medir el desempeño y la eficacia de las instituciones sanitarias. En particular, las farmacias de emergencia desempeñan un papel crucial al proporcionar medicamentos esenciales en situaciones críticas, lo que las convierte en un punto estratégico para garantizar la continuidad del tratamiento médico y el bienestar de los pacientes. Es por ello que al evaluar cómo se perciben los servicios ofrecidos estos se pueden mejorar con la finalidad de optimizar la experiencia del paciente, dado que los servicios farmacéuticos de emergencia están estrechamente vinculados con la urgencia y la vulnerabilidad de los usuarios, por lo que resulta prioritario analizar tanto la eficiencia de los procesos como el trato recibido por parte del personal.

La investigación se estructura en cinco capítulos que han permitido desarrollar de manera integral el estudio. En el Capítulo I, se plantea y se formula el problema de investigación, junto con los objetivos, la justificación del estudio, la delimitación y los principios éticos que rigen la investigación. El Capítulo II aborda el marco teórico, donde se exponen los antecedentes y bases teóricas relacionados con la calidad y satisfacción en los servicios farmacéuticos, definición de términos, hipótesis, variables y la operacionalización de variables. En el Capítulo III, se describe la metodología utilizada, incluyendo el tipo de investigación, el diseño de investigación, la población, la muestra, las técnicas e instrumentos de recolección

de datos y los criterios de análisis. El Capítulo IV presenta los resultados obtenidos, acompañados de un análisis exhaustivo de los hallazgos. Finalmente, en el Capítulo V, se discuten los resultados a la luz del marco teórico, permitiendo extraer conclusiones significativas.

Al cierre de la investigación, se incluyen conclusiones y recomendaciones basadas en los hallazgos, con el objetivo de contribuir al mejoramiento continuo de los servicios de la farmacia de emergencia y, en última instancia, al fortalecimiento de la relación entre el hospital y los usuarios. Asimismo, se proporciona una bibliografía que sustenta el marco teórico y metodológico de la investigación.

Capítulo I

PROBLEMA DE INVESTIGACIÓN

1.1. Planteamiento y formulación del problema

1.1.1. Planteamiento del problema

La calidad desde el punto de vista de la gestión se define como un conjunto de características o propiedades de un servicio o producto con capacidad de satisfacer las necesidades explícitas o implícitas del cliente, lo que implica tener un modelo de referencia para detectar las necesidades y expectativas que conduzcan a la satisfacción (AENOR, 2000).

La calidad en los sistemas de salud está orientada fundamentalmente al servicio de atención que se brinda al paciente y como éste los percibe en los diferentes procesos que cuentan los establecimientos hospitalarios, entre los que se encuentra el servicio de farmacia, cuya labor del personal que labora en este servicio no solo se debe limitar a la atención que se brinda, es decir, demostrando conocimiento, profesionalismo y trato, sino que también los servicios farmacéuticos deben contar con, instalaciones, enseres, mobiliario y equipos que les permita desarrollar con calidad sus actividades, lo que constituye es un aspecto importante que es valorado por el usuario al momento de evaluar el entorno y los instrumentos que se usan en su atención (Donabedian, 2005).

De otro lado al referirse a la satisfacción del usuario en el campo de la salud está relacionado con la subjetividad del paciente, por lo que se hace necesario e importante su medición puesto que, un paciente que se encuentra satisfecho para Vásquez et al (2018) muestra mayor interés y predisposición al seguimiento, así como a seguir las recomendaciones médicas y/o terapéuticas que le permite mejorar

su salud. A esta satisfacción del paciente se suma si ve que sus opiniones son escuchadas y estas han servido para que se preste un buen servicio en la atención de la salud.

La atención medica en las instituciones hospitalarias se realizan en varias formas, siendo una de ellas la atención en los servicios de emergencia cuyas atenciones han aumentado debido al incremento, según Cabello (2012) esto se debe a los accidentes de todo tipo, desastres naturales, conflictos sociales, así como de todo tipo de enfermedad, por lo que la atención en los servicios de emergencia de los hospitales han reducido su capacidad y su oferta de servicio no han mejorado sustancialmente a la fecha, como consecuencia los servicios de emergencia se produce aglomeración y demora en la atención, produciéndose insatisfacción en los usuarios. Esta situación también involucra a la atención en el servicio de farmacia que prestan servicio en los servicios de emergencia agravando aún más la insatisfacción de los usuarios y en la pandemia como efecto del COVID-19 que afectó al mundo el sistema sanitario colapsó en los servicios de emergencia.

En este contexto la atención en los servicios de salud se debe resaltar el rol de la dispensación de medicamentos intrahospitalarios puesto que la administración correcta de la dosis, así como la prescripción en el momento oportuno produce satisfacción en el usuario, así lo demuestra la investigación de Urda et al. (2021) en el análisis sobre satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria en España, demostrando que el 97,67 % de los pacientes mostraron estar satisfecho o muy satisfechos, alcanzando valoración baja en los espacios físicos, así como en la parte organizativa.

Se han realizado numerosas investigaciones referentes a los temas de calidad

y satisfacción en los servicios de farmacia en las instituciones de salud en el Perú como las de Palomino (2022) realizada en el departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho encontrando que 54,7% de los usuarios de farmacia consideran que la calidad de servicio es regular y de ellos el 40,6% se encuentran medianamente satisfechos, demostrando así mismo que la percepción del 25,4% que la calidad de servicio es baja de los cuales el 16,0% están insatisfechos, los resultados demuestran que es necesario corregir brechas en la calidad de atención que permita mejorar la percepción de los usuarios de los servicios de farmacia en los hospitales.

Existen numerosos métodos e investigaciones que permiten aproximar la relación de la calidad de servicio con el nivel de satisfacción del usuario en el sistema sanitario, pero a nivel local después de una revisión exhaustiva no se han encontrado investigaciones respecto a las variables que son materia de investigación, razón por la cual se ha tomado como referencia las preocupaciones, las necesidades y preferencias de los usuarios del hospital Víctor Ramos Guardia institución sanitaria donde se realizó la investigación, por considerarlos componentes críticos de la calidad, siendo necesario su medición a partir de la percepción del usuario que permita mejorar la calidad de la atención.

1.1.2. Formulación del problema

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de farmacia de emergencia en el tiempo de Covid-19, Hospital Víctor Ramos Guardia-Huaraz, 2022?

1.2. Objetivos

1.2.1. General

Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de farmacia de emergencia en tiempo de Covid-19, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.

1.2.2. Específicos

- a. Identificar la relación de la fiabilidad de calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de emergencia en tiempo de COVID-19.
- b. Identificar la relación de la capacidad de respuesta de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de emergencia en tiempo de COVID-19.
- c. Analizar la relación de la seguridad de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de emergencia en tiempo de COVID-19.
- d. Analizar la relación de la empatía de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de emergencia en tiempo de COVID-19.

1.3. Justificación

Justificación Teórica

La calidad de atención en los servicios de salud es un concepto multidimensional que abarca aspectos como la accesibilidad, la efectividad, la seguridad y la satisfacción del paciente. En el contexto de la farmacia de emergencia, la calidad de atención se traduce en la capacidad de proporcionar

medicamentos de manera oportuna y adecuada, así como en la atención al paciente y la comunicación efectiva. La teoría de la satisfacción del usuario se fundamenta en las expectativas del usuario las que son superadas por la experiencia recibida. Esta investigación busca explorar cómo estos conceptos se aplican específicamente en el ámbito de la farmacia de emergencia, contribuyendo al cuerpo de conocimiento existente sobre la calidad de atención en servicios de salud.

Justificación Práctica

Desde una perspectiva práctica, la investigación sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en la farmacia de emergencia es crucial para identificar áreas de mejora en el servicio. La farmacia de emergencia juega un papel vital en la atención médica, especialmente en situaciones críticas donde el tiempo y la precisión son esenciales. Evaluar la satisfacción del usuario permite a los administradores del hospital implementar cambios que optimicen los procesos, reduzcan tiempos de espera y mejoren la comunicación entre el personal de salud y los pacientes. Esto no solo beneficia a los usuarios, sino que también puede resultar en una mayor eficiencia operativa y en la reducción de costos asociados a errores en la medicación o insatisfacción del paciente.

Justificación Metodológica

La investigación se fundamentará en un enfoque cuantitativo y cualitativo, utilizando encuestas y entrevistas para recopilar datos sobre la experiencia de los usuarios en la farmacia de emergencia. Este enfoque metodológico permite obtener una visión integral de la calidad de atención y la satisfacción del usuario, combinando datos estadísticos con percepciones personales que enriquecen la comprensión del fenómeno estudiado. La utilización de herramientas validadas para

medir la satisfacción del paciente, como el cuestionario SERVQUAL, garantiza la fiabilidad y validez de los resultados obtenidos.

Relevancia social

La relevancia social de esta investigación radica en que a partir de los hallazgos estos servirán como base para formular políticas y estrategias que mejoren la calidad de atención en la farmacia del Hospital Víctor Ramos Guardia a partir de la voz del paciente al considerar sus experiencias y percepciones sobre la atención recibida. Esto no solo empodera a los usuarios, sino que también fomenta una cultura de atención centrada en el paciente, donde sus necesidades y expectativas son prioritarias.

1.4. Delimitación

Delimitación espacial: La investigación se realizó en el servicio de farmacia de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia perteneciente a la Dirección Regional de Salud. El Hospital se ubica en la Av. Luzuriaga Cdra. 12 del distrito y provincia de Huaraz.

Delimitación temporal: La investigación se realizó en el tiempo que prevé el Reglamento para la elaboración de tesis de la Escuela de Postgrado de la Universidad Nacional Santiago Antúnez de Mayolo.

Delimitación social: La investigación participó, la investigadora, la asesora de la tesis y los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia.

Viabilidad: La investigación fue viable porque se dispuso de recursos humanos, económicos y bibliográficos suficientes que permitieron la realización de la investigación, también se dispuso de tiempo necesario y se dio cumplimiento al

cronograma establecido elaborando de acuerdo al reglamento de elaboración de tesis vigente de la Escuela de Postgrado.

1.5. Ética de la investigación

La realización de una investigación en la cual participan seres humanos exige se realice en base a principios éticos para que garantice el avance del conocimiento, mejorar la condición humana y ve el progreso de la sociedad, es por ello que para la realización de la investigación se ha considerado a:

- Los Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos de la Declaración de Helsinki (AMM, 2013) modificados Asamblea General, Fortaleza, Brasil, siendo los siguientes:

Principios generales:

P7. Las investigaciones médicas estarán sujetas a normas éticas que sirven para promover y asegurar el respeto a todos los seres humanos y para proteger su salud y sus derechos individuales.

Requisitos científicos y protocolos de investigación

P21. La investigación médica en seres humanos debe conformarse con los principios científicos generalmente aceptados y debe apoyarse en un profundo conocimiento de la bibliografía científica, en otras fuentes de información pertinentes.

P22. El proyecto y el método de todo estudio en seres humanos deben describirse claramente y ser justificados en un protocolo de investigación.

Consentimiento informado

P25. Los participantes deben ser capaces de dar su consentimiento para participar de la investigación, es decir, su participación debe ser voluntaria.

Ninguna persona que no es capaz de dar su consentimiento informado se le debe incluir en el estudio, a menos que ella acepte libremente.

- Principios y Guías éticos para la protección de los sujetos humanos en investigación contemplados en el Informe Belmont (IB,1978)

Respeto por las personas. Contempla dos convicciones éticas:

1°. Las personas serán tratadas como individuos autónomos.

2°. Los individuos que tienen autonomía disminuida deben ser protegidos.

Beneficencia. Todos los seres humanos deben ser tratados éticamente, es decir, no sólo se debe respetar sus condiciones, sino que también se le debe proteger del daño y asegurar su bienestar. Hay dos reglas generales como expresiones complementarias:

1°. No hacer daño

2°. Aumentar los beneficios y disminuir en lo posible daños lo más que sea posible.

Justicia. Los iguales deben ser igualmente tratados, es decir, que a una persona no se le debe negar algún beneficio al que tiene derecho o se le imponga algo con lo que no está de acuerdo.

Capítulo II

MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Pérez y Martínez (2019) desarrollaron un estudio cuyo propósito fue identificar las principales barreras que limitan la calidad de atención en las farmacias de emergencia. El estudio fue de enfoque cualitativo, de tipo exploratorio y con diseño fenomenológico. La población estuvo conformada por farmacéuticos de emergencia de hospitales privados de Bogotá, seleccionándose una muestra de 12 profesionales con al menos cinco años de experiencia en el área. Se empleó la entrevista en profundidad y el análisis de contenido como técnicas e instrumentos de recolección de información. Los resultados evidenciaron que las barreras más relevantes fueron la falta de comunicación efectiva entre el equipo de salud, la escasez de medicamentos y la elevada demanda de pacientes en horas pico. Se concluyó que es necesario implementar programas de capacitación en comunicación interprofesional, así como fortalecer la gestión de inventarios para mejorar la calidad de atención.

Gómez y Jiménez (2020) realizaron una investigación cuyo objetivo fue determinar los factores que influyen en la calidad de la atención en las farmacias de emergencia de hospitales universitarios. El estudio fue cuantitativo, correlacional y de corte transversal, con una muestra de ocho hospitales universitarios de Medellín, que incluyó a 80 farmacéuticos y 200 pacientes. Se emplearon cuestionarios estandarizados, observación directa y revisión de registros de calidad. Los resultados mostraron que los factores más

influyentes fueron la carga laboral del personal y la falta de especialistas durante los turnos nocturnos. La calidad de atención obtuvo una puntuación promedio de 3,5 sobre 5. Se concluyó que es necesario mejorar las condiciones laborales y la dotación de recursos para fortalecer la calidad del servicio.

Sánchez, Rodríguez y Pérez (2021) evaluaron la calidad de la atención farmacéutica en farmacias de emergencia de hospitales públicos mediante un estudio descriptivo y correlacional de diseño transversal. La muestra estuvo conformada por cinco hospitales seleccionados al azar y 50 farmacéuticos de turno. Se aplicaron encuestas estructuradas, entrevistas semiestructuradas y análisis de registros institucionales. Los resultados revelaron variabilidad significativa entre hospitales, con un nivel promedio de satisfacción del 72%. Asimismo, se identificaron deficiencias en la disponibilidad de medicamentos críticos. Se concluyó que existen inconsistencias en la atención farmacéutica, lo que evidencia la necesidad de fortalecer la capacitación profesional, la infraestructura y la logística de las farmacias de emergencia.

Rodríguez (2021) desarrolló un estudio en el Hospital Teófilo Dávila de Machala, Ecuador, con el objetivo de evaluar la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del usuario. El estudio se basó en un enfoque deductivo, descriptivo y empleó el modelo SERVQUAL como instrumento. Los resultados indicaron que la dimensión seguridad fue la de mayor incidencia, siendo valorada positivamente por los usuarios. En cuanto a la satisfacción, las dimensiones empatía y seguridad se ubicaron por encima del promedio, mientras que la capacidad de respuesta, confiabilidad y aspectos

tangibles estuvieron por debajo. Se concluyó que es necesario aplicar estrategias focalizadas en las dimensiones menos desarrolladas para mejorar la percepción del usuario.

Rojas et al. (2022) investigaron la percepción de los usuarios respecto a los servicios de atención farmacéutica y el acceso al farmacéutico en farmacias comunitarias privadas de la provincia de San José, Costa Rica. El estudio fue observacional y descriptivo, con una muestra de 385 usuarios. Los resultados revelaron que el 93% de los usuarios consideró que el profesional farmacéutico transmite confianza y seguridad, y el 79% afirmó que su salud podría mejorar mediante programas de educación continua. Se concluyó que es necesario implementar un programa estructurado de atención farmacéutica.

López y Álvarez (2022) analizaron la relación entre la capacitación del personal farmacéutico y la calidad de atención en farmacias de emergencia mediante un estudio cuantitativo y cuasiexperimental. La muestra estuvo conformada por 100 farmacéuticos de 10 hospitales de Sevilla, divididos en un grupo experimental y otro de control. Se aplicaron cuestionarios de calidad de atención y pruebas de conocimientos antes y después de la capacitación. Los resultados mostraron una mejora del 30% en el grupo que recibió capacitación adicional. Se concluyó que la formación continua en áreas específicas tiene un impacto significativo en la mejora del servicio.

Quispe (2020) llevó a cabo una investigación en el Hospital Nacional Guillermo Almenara con el objetivo de determinar la calidad de atención en el servicio de Farmacia de Emergencia. El estudio fue de tipo descriptivo simple,

con diseño observacional de corte transversal. La muestra estuvo constituida por 100 usuarios seleccionados aleatoriamente. Los resultados indicaron que las dimensiones fiabilidad, seguridad y empatía fueron calificadas como altas por el 100% de los usuarios, mientras que la capacidad de respuesta y tangibilidad alcanzaron valores del 90% y 93% respectivamente. Se concluyó que el servicio cumple satisfactoriamente con las necesidades del usuario externo.

Gonzales (2020) investigó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo, Tarapoto. Se utilizó un diseño no experimental, transversal y correlacional, con una muestra de 40 usuarios. Los hallazgos mostraron que el 53% percibió una calidad de atención regular, mientras que el 55% manifestó estar satisfecho. Se concluyó que existe una relación positiva entre ambas variables.

Santillán (2021) describió la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en una farmacia ambulatoria de una institución pública de Lima. El estudio fue aplicado, no experimental y correlacional, con una muestra de 75 usuarios. Los resultados evidenciaron una relación positiva significativa entre ambas variables. Se concluyó que una mejora en la calidad del servicio incrementa directamente la satisfacción del usuario.

Ayala (2021) determinó la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital de Huaycán, Lima. El diseño fue no experimental, hipotético-deductivo y correlacional, con una

muestra de 40 usuarios durante la pandemia de la COVID-19. Los resultados demostraron que la calidad de atención se relaciona de manera significativa y positiva con la satisfacción del usuario, concluyendo que una mayor calidad del servicio se traduce en mayores niveles de satisfacción.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad de atención

La calidad de atención en salud

Gallardo, A. & Reynaldos, K. (2014) considero que la calidad de servicio en los establecimientos de salud debe ser una prioridad competitiva evidenciadas en su estructura y en los sistemas organizativos y estas evidencias deben cumplir con las exigencias de los usuarios en función de su satisfacción de sus necesidades, es por ello que, debería existir un alto grado de relación entre las expectativas y la percepción del usuario al recibir la atención.

La calidad de atención en las instituciones prestadoras de servicios de salud debe estar centrada en la persona, la familia y comunidad, ofreciéndoles niveles óptimos de seguridad, de efectividad, de oportunidad, con eficiencia y con acceso equitativo (OPS,2021).

Para Ramos (2020), la calidad en los servicios en los sistemas de salud es la forma de medir y evaluar la calidad del servicio de tal manera que las instituciones sanitarias puedan emplear nuevas estrategias en la capacitación y la motivación de los servidores con la finalidad de obtener un mejor rendimiento y de esta manera lograr los objetivos institucionales.

Principios de la calidad asistencial

La calidad en las instituciones hospitalarias debe verse como sistema

integrado de sus procesos de sus servicios con capacidad de producir satisfacción en sus usuarios tanto internos como externos, es por ello que debe basarse según Varo (1994) en los siguientes principios:

- **De ser eficaces:** es la relación entre los objetivos previstos y los logrados en condiciones ideales o experimentales.
- **Debe ser eficientes:** es la relación del impacto real de un determinado servicio o programa con el costo de producción.
- **Demostrar eficiencia clínica:** está sujeta a la forma de actuación de los profesionales, es decir, no usar recursos innecesarios. Su evaluación se realiza mediante auditorías realizadas por equipos técnicos que pueden ser internos o externos.
- **Debe ser accesible:** es la facilidad de acceder en cualquier momento a los servicios de salud. A pesar de que pueden existir barreras económicas, geográficas, de tipo organizativo, culturales, o de otros tipos.
- **De estar disponible:** todos los servicios o sistemas sanitarios deben estar operativos para una atención oportuna e inmediata.
- **Debe ser científico-técnica:** debe existir actualización, así como capacitación permanente, es decir, formación continua de los colaboradores para mejorar el conocimiento de los profesionales y dotarles de una tecnología actualizada.

Calidad de atención en los servicios de Farmacia

Según Castillo & Rosales (2020) los servicios de farmacia en las instituciones de salud son el área física en donde se dispensan medicamentos controlados ya sea con receta o por venta libre y es dirigido por un profesional Químico Farmacéutico.

Matsumoto (2014) considera que la calidad tiene atributos o dimensiones con los cuales los usuarios juzgan la calidad que se les brinda para ello el modelo SERVQUAL brinda cinco atributos que permite evaluar la relación entre las percepciones reales de los usuarios con sus expectativas del servicio ofertado es decir que el usuario ara una valoración positiva o negativa de la calidad.

En tal sentido la calidad en el servicio de farmacia en emergencia y siguiendo el modelo SERVQUAL según Matsumoto (2014) tiene los siguientes atributos:

- La fiabilidad es la demostración del equipo de farmacia de su intelecto, los valores, la reserva, la amabilidad y la destreza para comunicar e infundir confianza en los usuarios.
- Capacidad de respuesta es la responsabilidad o disposición de cómo servir a los usuarios y al mismo tiempo brindarles una rápida y conveniente atención.
- Seguridad está referida a la confianza que inspira el equipo que labora en farmacia que es el encargado de prestar el servicio de expendio de productos farmacéuticos.
- Tangibilidad es la que vincula las expectativas y la percepción de los componentes físicos y del entorno del servicio.
- Empatía es la habilidad del equipo de farmacia para que tome el lugar del usuario y al mismo tiempo se interese por comprender y entender de forma adecuada las necesidades de la dispensación de productos farmacéuticos.

En consecuencia, para el fiel cumplimiento de los principios de la calidad se ha creado una disciplina llamada Farmacia Clínica que está relacionada con desarrollar habilidades farmacéuticas tendientes a maximizar la eficacia y la

minimización de los riesgos de toxicidad como producto del uso de los medicamentos por los pacientes (Gómez et al.,2012).

Por lo tanto, la calidad en la atención farmacéutica según Organización Mundial de la Salud (como se citó en Gómez, et al. 2012) considera que es la suma de las experiencias profesionales, a las que se suma la conducta, la responsabilidad, las actitudes, los valores, el trabajo, lo intelectual y las habilidades farmacéuticas donde el principal favorecido es el paciente reflejado en su calidad de vida, así como también se da cumplimiento a los fines terapéuticos.

El servicio de farmacia y el rol del Químico Farmacéutico en emergencia

Ruiz & Calderón (2023) las investigaciones que se realizan en los servicios de farmacia de emergencia están relacionados con aspectos de farmacovigilancia, de la seguridad y la respuesta al tratamiento estos aspectos se constituyen en los pilares de esta área, por lo que debe contar con equipos liderados por un profesional farmacéutico para que se cumpla con calidad el servicio y se logre la satisfacción del usuario.

Los farmacéuticos que laboran en los hospitales son profesionales calificados que desarrollan un conjunto de actividades que contribuyen a mejorar la seguridad del paciente, asegurar que los resultados clínicos sean eficaces, así como mejorar la eficiencia del sistema sanitario en esta área (Ruiz & Calderón, 2023).

El profesional Químico Farmacéutico en los servicios de farmacia de las instituciones de salud, su rol es resolver los problemas relacionado con los medicamentos de los pacientes, hacer cumplir las buenas prácticas de dispensación, que asegure una farmacoterapia eficaz del paciente, así mismo debe garantizar que el servicio un ambiente físico accesible para la dispensación y el paciente puede

acudir a obtener información detallada del consumo del medicamento (Castillo & Rosales, 2020).

2.2.2. Satisfacción

Según Kotler (2006), la satisfacción "el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas" (p.40).

La satisfacción en términos generales según la Organización Panamericana de la Salud (OPS, 2018) lo considera como una experiencia cognitiva como consecuencia de la comparación de las expectativas personales con las características percibidas del servicio de salud recibido. Esta percepción puede ser distinta para el mismo usuario en diferentes circunstancias o para diferentes personas.

A nivel de los sistemas de salud, la satisfacción es considerada como un indicador importante para los modelos de gestión como resultado de la diferencia de la percepción y expectativas, las que están influenciadas por factores como las experiencias previas, los estilos de vida, información recibida por parte de otros usuarios o de la misma institución hospitalaria (Montenegro, 2018).

Dimensiones de la calidad

En la investigación se ha usado el modelo Service Performance (SERVPERF) de Cronin y Taylor (1992) que se utiliza exclusivamente para evaluar la percepción del usuario como una aproximación a la satisfacción del usuario.

- **La tangibilidad:** está referida a las instalaciones físicas de la institución, a los equipos y los aspectos que presenta el personal.
- **La fiabilidad:** es la habilidad de la organización de salud para cumplir con

el servicio prometido, la cual debe ser de forma fiable y precisa.

- **La capacidad de respuesta:** es la predisposición para que los miembros de la organización ayuden a los usuarios de tal manera que la atención en el servicio sea rápida.
- **La Seguridad:** es el conocimiento y cortesía de los colaboradores y la capacidad para inspirar confianza y seguridad.
- **La empatía:** es la forma del cuidado y la atención individualizada que la organización otorga a sus usuarios.

2.3. Definición de términos

- a. Calidad en salud.** Es el grado de satisfacción del usuario en cualquier episodio de una enfermedad en un centro hospitalario (UNIR, 2021).
- b. Dispensación de medicamentos:** “es el acto profesional farmacéutico de proporcionar uno o más medicamentos a un paciente generalmente como respuesta a la presentación de una receta elaborada por un profesional autorizado” (MINSAL, 2009, p.13).
- c. Producto farmacéutico:** son formulaciones que están compuestas por 01 o más principios activos, así como también contienen ingredientes inactivos, su presentación puede ser en comprimidos, en cápsulas, líquidos, cremas y parches (INC, 2022).
- d. Medicación:** “Acto de administrar o aplicar el medicamento a un paciente por una determinada vía de administración” (MINSAL, 2009, p.12).
- e. Receta médica:** es un documento que tiene carácter médico-legal normalizado en el que los médicos que están legalmente capacitados puedan prescribir a los pacientes la medicación que requieren y sean

dispensados en las farmacias (DPEJ, 2015).

f. Indicaciones: “Se refiere a los estados patológicos para los cuales se aplica un medicamento” (MINSA, 2009, p.11).

2.4. Hipótesis

Ho: La calidad de atención no se relaciona significativamente y directa con la satisfacción de los usuarios de farmacia de emergencia en tiempo de COVID 19 en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz

Ha: La calidad de atención se relaciona significativamente y directa con la satisfacción de los usuarios de farmacia de emergencia en tiempo de COVID 19 en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz

2.5. Variables

Variable 1: Calidad de atención

Variable 2: Satisfacción del usuario

Tabla 1

Operacionalización de Variables

| VARIABLES | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DIMENSIÓN | INDICADOR | CATEGORÍA | ESCALA |
|---|---|------------------------|--|----------------------------------|---------|
| Variable 1 Calidad de Atención | Es el grado en que los medios más deseables se utiliza para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud (Donabedian, 1986) | Fiabilidad | <ul style="list-style-type: none"> Atención correcta y sin errores Respeto al horario y el orden de llegada Atención sin discriminación | 1. Bajo 2. Mediano 3. Alto | Ordinal |
| | | Capacidad de Respuesta | <ul style="list-style-type: none"> Atención rápida e inmediata a los problemas Ofrecer alternativas adecuadas y eficaces Permanencia del personal en su servicio | | |
| | | Seguridad | <ul style="list-style-type: none"> Confianza al usuario Conocimientos sólidos del personal de salud Dedicación para responder las dudas del usuario Respeto por la confidencialidad y discreción | | |
| | | Empatía | <ul style="list-style-type: none"> Trato afable y respetuoso al usuario Ayudar al usuario de la medicación recibida Respeto por las ideas o puntos de vista del usuario Entendimiento y comprensión de la enfermedad Baños disponibles y limpios Sala de espera adecuada y cómoda. | | |
| Variable 2 Satisfacción de los Usuarios | Es complacer al usuario con los diversos servicios prestados en salud, teniendo como consecuencia un resultado positivo derivado de la atención. (MINSA,2009) | Humana | <ul style="list-style-type: none"> Atención con cuidado y precaución Trata amable y cortés Respeto por la privacidad y confidencialidad. Respeto por el orden de llegada de los pacientes. Personal correctamente uniformado y aseado. | 1. Satisfecho 2. Insatisfecho | Ordinal |
| | | Técnico - Científico | <ul style="list-style-type: none"> Eficacia en el servicio. Orientación en el servicio. Ofrecimiento de charlas educativas. Seguridad y dominio de la farmacoterapia. Ofrecimiento de alternativas al tratamiento. | | |
| | | Entorno | <ul style="list-style-type: none"> Limpieza y orden en la farmacia. Iluminación y ventilación adecuadas en la farmacia. Señalización adecuada de la farmacia. Seguridad de la farmacia. Abastecimiento y disponibilidad de medicamentos | | |



Capítulo III

METODOLOGIA

3.1. Tipo de Investigación

La investigación fue de enfoque cuantitativo y el tipo de investigación por su finalidad fue aplicadas y por su nivel **fue correlacional** puesto que se ha determinado la relación de las variables de la calidad de atención con la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, referente a las investigaciones correlacionales según Hernández et al. (2014) su “finalidad es conocer la relación o grado de asociación que exista entre dos o más conceptos, categorías o variables en una muestra o contexto en particular” (p.93).

3.2. Diseño de investigación

La investigación desarrollada es no experimental y para cumplir con los objetivos propuestos se planteó un diseño transversal, debido a que los datos para tal fin se recolectaron en un tiempo único y en un instrumento normalizado con preguntas cuya respuesta fue de opción única. Los diseños transversales son los que recolectan datos en un solo instante y tiempo único, cuyo propósito es la descripción de variables para analizar su incidencia e interacción en un momento dado (Hernández, et al., 2014).

3.3. Población y Muestra

3.3.1. Población

La población estuvo conformada por los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del área de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, siendo el total de atendidos en el periodo de la realización de la investigación de

5900 usuarios. Los integrantes del marco poblacional cumplieron con los siguientes criterios de inclusión y exclusión que se detallan:

Criterios de inclusión

- Usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia con receta prescrita por el medico
- Usuarios que voluntariamente brindan información
- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios sin discapacidad

Criterios de exclusión

- Usuarios que no aceptaron voluntariamente formar parte del estudio.
- Usuarios con manifestación de alteración de enfermedad psiquiátrica o retardo mental.
- Usuarios menores de 18 años.

3.3.2. Muestra

La muestra fue calculada mediante la siguiente formula

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

Donde

n = Muestra

Z² = Nivel de confianza 1.96 con el 95% precisión

p = Proporción de éxito = 0.5

q = Proporción de fracaso = 0.5

e² = Margen de error = 0.05

N = 5900 usuarios

Reemplazando los valores en la formula se obtuvo

$$n = \frac{(1.96)^2 * 0.5 * 0.5 * 5900}{(5900 - 1) (0.5)^2 + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5} = 361$$

La muestra estuvo conformada por 361 usuarios atendidos en el servicio de emergencia del hospital Víctor Ramos Guardia

Para la selección de las unidades de análisis se usó el muestreo probabilístico aleatorio simple.

3.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de datos

3.4.1. Técnica: La técnica usada en la investigación fue la encuesta

3.4.2. Instrumento: El instrumento usado en la recolección de datos fue el cuestionario elaborado por el investigado que se presenta en el anexo 1, que cumplió con la validación y confiabilidad y según el siguiente detalle:

I. Datos Generales 03 ítems

II. Calidad de atención

- 2.1. Dimensión: Fiabilidad 4 ítems
- 2.2. Dimensión: Capacidad de respuesta 4 ítems
- 2.3. Dimensión: Seguridad 4 ítems
- 2.4. Dimensión: Empatía 4 ítems

Escala de Valoración

| | | |
|---------------|-------|-----------|
| Por dimensión | Baja | [4 – 9] |
| | Media | [10 – 15] |
| | Alta | [16 – 22] |
| Global | Baja | [16 – 37] |
| | Media | [38 – 53] |
| | Alta | [54 – 90] |

III. Satisfacción

- 3.1. Dimensión: Humana 5 ítems
- 3.2. Dimensión: Técnico-Científica 5 ítems
- 3.3. Dimensión: Entorno 5 ítems

Escala de Valoración

| | | |
|---------------|--------------|-----------|
| Por dimensión | Insatisfecho | [4 – 14] |
| | Satisfecho | [15 – 25] |
| Global | Insatisfecho | [15 – 44] |
| | Satisfecho | [45 – 75] |

Validez

El instrumento de recolección de datos para su validación fue sometido al análisis de contenido por juicio de expertos, para lo cual se solicitó la opinión de 4 profesionales de la salud con grado de Maestro en Gestión y Gerencia en los Servicios de Salud y un profesional estadístico con grado de Maestro en Administración. Los expertos coincidieron en la opinión cuyos resultados se presentan en el Anexo 3

Confiabilidad

Para determinar la confiabilidad se aplicó una prueba piloto a 30 usuarios. Luego se procedió al cálculo de la confiabilidad del instrumento mediante el coeficiente de Alfa de Cronbach. Siendo los resultados los siguientes:

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de la variable Calidad

| Alfa de Cronbach | Nº de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,802 | 30 |

Nota: resultados obtenidos de la prueba de fiabilidad

Tabla 3

Estadística de fiabilidad de la variable satisfacción

| Alfa de Cronbach | N° de elementos |
|------------------|-----------------|
| ,709 | 30 |

Nota: resultados obtenidos de la prueba de fiabilidad

De acuerdo a los resultados obtenidos se aplicó el instrumento por ser confiable.

3.4. Plan de procesamiento y análisis de datos

Con los datos recolectados procedentes de los instrumentos se verificó su autenticidad y se construyó un base de datos usando el Software SPSS versión 25.

Para la presentación y análisis de los datos se realizó mediante tablas de frecuencias unidimensionales y bidimensionales y para para la contrastación de la hipótesis se hizo mediante la técnica de la prueba de hipótesis con el estadístico de prueba correlación de Spearman, ρ (rho), con un nivel de error del 5%

Capítulo IV

RESULTADOS Y DISCUSIÓN

4.1. Presentación de Resultados

Tabla 1

Calidad de atención y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.

| Satisfacción | Calidad de atención | | | | | | Total | |
|--------------|---------------------|------|-------|-------|------|------|-------|-------|
| | Baja | | Media | | Alta | | | |
| | Nº | % | Nº | % | Nº | % | Nº | % |
| Insatisfecho | 45 | 12,5 | 154 | 42,6 | 19 | 5,3 | 218 | 60,4* |
| Satisfecho | 28 | 7,7 | 80 | 22,2 | 35 | 9,7 | 143 | 39,6 |
| Total | 73 | 20,2 | 234 | 64,8* | 54 | 15,0 | 361 | 100 |

Nota. Los resultados de la encuesta demostraron que el mayor porcentaje, 42,6%, consideran que la calidad de atención es media, por lo que demuestran insatisfacción.

* El 60,4% del total de la muestra se considera insatisfecho. * El nivel de la calidad de atención fue media según el 64,8% de usuarios

Tabla 2

Calidad de atención, dimensión fiabilidad y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.

| Satisfacción | Calidad de atención Fiabilidad | | | | | | Total | |
|--------------|-----------------------------------|------|-------|-------|------|------|-------|------|
| | Baja | | Media | | Alta | | N° | % |
| | N° | % | N° | % | N° | % | | |
| Insatisfecho | 52 | 14,4 | 132 | 36,6 | 34 | 9,4 | 218 | 60,4 |
| Satisfecho | 45 | 12,5 | 23 | 6,3 | 75 | 20,8 | 143 | 39,6 |
| Total | 97 | 26,9 | 155 | 42,9* | 109 | 30,2 | 361 | 100 |

Nota. Los resultados de la encuesta demostraron que el mayor porcentaje, 36,6%, consideran que la calidad de atención en la dimensión fiabilidad es media y se consideran insatisfechos.

* El 42,9% de los usuarios encuestados del total de la muestra, siendo este la mayor proporción, opinan que la calidad de atención en la dimensión fiabilidad es media.

Tabla 3

Calidad de atención, dimensión, capacidad de respuesta y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.

| Satisfacción | Calidad de atención Capacidad de respuesta | | | | | | Total | |
|--------------|---|------|-------|-------|------|------|-------|------|
| | Baja | | Media | | Alta | | N° | % |
| | N° | % | N° | % | N° | % | | |
| Insatisfecho | 45 | 12,5 | 161 | 44,6 | 12 | 3,3 | 218 | 60,4 |
| Satisfecho | 40 | 11,0 | 23 | 6,4 | 80 | 22,2 | 143 | 39,6 |
| Total | 85 | 23,5 | 184 | 51,0* | 92 | 25,5 | 361 | 100 |

Nota. Los resultados de la encuesta demostraron que el mayor porcentaje, 44,6%, consideran que la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta es media y están insatisfechos.

* El 51,0% de los usuarios encuestados del total de la muestra, siendo este la mayor proporción, opinan que la calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta es media.

Tabla 4

Calidad de atención, dimensión seguridad y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.

| Satisfacción | Calidad de atención Seguridad | | | | | | Total | |
|--------------|-------------------------------|------|-------|-------|------|-----|-------|------|
| | Baja | | Media | | Alta | | | |
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| Insatisfecho | 35 | 9,7 | 175 | 48,5 | 8 | 2,2 | 218 | 60,4 |
| Satisfecho | 9 | 2,5 | 117 | 32,3 | 17 | 4,8 | 143 | 39,6 |
| Total | 44 | 12,2 | 292 | 80,8* | 25 | 7,0 | 361 | 100 |

Nota. Los resultados de la encuesta demostraron que el mayor porcentaje, 48,5%, consideran que la calidad de atención en la dimensión seguridad es media y están insatisfechos.

* El 80,8% de los usuarios encuestados del total de la muestra, siendo este la mayor proporción, opinan que la calidad de atención en la dimensión seguridad es media.

Tabla 5

Calidad de atención, dimensión empatía y satisfacción de usuarios del servicio de farmacia de emergencia Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz.

| Satisfacción | Calidad de atención Empatía | | | | | | Total | |
|--------------|--------------------------------|------|-------|-------|------|------|-------|------|
| | Baja | | Media | | Alta | | | |
| | N° | % | N° | % | N° | % | N° | % |
| Insatisfecho | 56 | 15,5 | 142 | 39,3 | 20 | 5,6 | 218 | 60,4 |
| Satisfecho | 10 | 2,8 | 60 | 16,7 | 73 | 20,1 | 143 | 39,6 |
| Total | 66 | 18,3 | 202 | 56,0* | 93 | 25,7 | 361 | 100 |

Nota. Los resultados de la encuesta demostraron que el mayor porcentaje, 39,3%, consideran que la calidad de atención en la dimensión empatía es media y están insatisfechos.

* El 56,0% de los usuarios encuestados del total de la muestra, siendo este la mayor proporción, opinan que la calidad de atención en la dimensión empatía es media.

4.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis

Ho: La calidad de atención no se relaciona significativamente y directa con la satisfacción de los usuarios de farmacia de emergencia en tiempo de COVID 19 en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz

Ha: La calidad de atención se relaciona significativamente y directa con la satisfacción de los usuarios de farmacia de emergencia en tiempo de COVID 19 en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz

Nivel de Significancia: $\alpha = 5\%$

Estadístico de Prueba: Rho de Spearman
$$r_R = 1 - \frac{6\sum_i d_i^2}{n(n^2 - 1)}$$

Resultado

Tabla 2

Correlación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

| | | Calidad de atención | Satisfacción de los usuarios |
|------------------------------|------------------|---------------------|------------------------------|
| Calidad de atención | Rho de Spearman | 1 | ,590** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 361 | 361 |
| Satisfacción de los usuarios | Rho de Spearman | ,590** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 361 | 361 |

** Las correlaciones son significativas en el nivel 0.01 (bilateral)

Nota. Con p-valor = 0,000 existe correlación positiva y significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Conclusión: se acepta la Ha: La calidad de atención se relaciona significativamente y directa con la satisfacción de los usuarios de farmacia de emergencia en tiempo de COVID-19 HVRG de Huaraz.

4.3. Discusión de resultados

En este apartado se analizan y discuten los resultados obtenidos, respondiendo a los objetivos planteados y contrastándolos con los antecedentes empíricos y fundamentos teóricos revisados. En relación con el objetivo general, orientado a determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia de Emergencia durante el periodo de la COVID-19 en el Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz, los datos presentados en la Tabla 1 evidencian que el 42,6% de los usuarios perciben una calidad de atención de nivel medio y, simultáneamente, manifiestan insatisfacción.

Estos hallazgos difieren de los reportados por Gonzales (2020) en el Hospital II-E Banda de Shilcayo en Tarapoto, donde el 53% de los usuarios calificaron la calidad de atención como regular y el 55% se declararon satisfechos con el servicio. Esta divergencia sugiere que, en el caso del Hospital Víctor Ramos Guardia, no se estarían cumpliendo de manera óptima los principios fundamentales de calidad de atención. Ello coincide con lo planteado por Gallardo y Reynaldos (2014), quienes sostienen que la calidad del servicio en los establecimientos de salud debe constituirse como una prioridad estratégica, reflejada tanto en la organización institucional como en la capacidad de respuesta a las necesidades y expectativas del usuario. Desde esta perspectiva, la calidad percibida debería mostrar una estrecha correspondencia entre las expectativas previas del usuario y su percepción posterior al recibir la atención.

Asimismo, la contrastación de la hipótesis confirmó la existencia de una relación significativa y directa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia de Emergencia durante el contexto de la

COVID-19 en el HVRG. Este resultado coincide con los hallazgos de Ayala (2021), quien evidenció una relación positiva y significativa entre ambas variables en el servicio de Farmacia del Hospital de Huaycán.

En consecuencia, los resultados permiten afirmar que la mejora de la calidad de atención en el servicio de Farmacia del Hospital Víctor Ramos Guardia repercutirá directamente en la percepción del usuario y, por ende, incrementará su nivel de satisfacción. Estos hallazgos resaltan la importancia de fortalecer los procesos, recursos y condiciones organizacionales que garanticen una atención eficiente, oportuna y centrada en las necesidades del usuario.

En relación con el primer objetivo específico, orientado a identificar la relación entre la calidad de atención en la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia de Emergencia, los resultados presentados en la Tabla 2 muestran que el 36,6% de los usuarios perciben que la fiabilidad del servicio es de nivel medio y manifiestan insatisfacción. Estos hallazgos difieren de los reportados por Quispe (2020), quien, al evaluar la fiabilidad en el servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara, encontró que el 100% de los usuarios la calificó como alta, concluyendo que dicho servicio cumple adecuadamente con las necesidades del usuario externo. A partir de esta comparación, se evidencia que en el Hospital Víctor Ramos Guardia no se estarían cumpliendo de manera óptima los atributos de la fiabilidad, los cuales, según Matsumoto (2014), incluyen la competencia profesional, la integridad, la amabilidad, la discreción y la capacidad para comunicar de manera efectiva e inspirar confianza en los usuarios.

Respecto al segundo objetivo específico, relacionado con la dimensión

capacidad de respuesta y su vínculo con la satisfacción de los usuarios, los resultados expuestos en la Tabla 3 indican que el 44,6% considera que esta dimensión presenta un nivel medio y se encuentran insatisfechos. Estos hallazgos contrastan con los obtenidos por Rojas et al. (2022) en su estudio sobre atención farmacéutica en San José de Costa Rica, donde el 93% de los usuarios percibió que el profesional farmacéutico transmite confianza y seguridad, y el 79% manifestó que su estado de salud podría mejorar con programas continuos de educación farmacéutica. Ante esta diferencia, se infiere que el personal del servicio de Farmacia de Emergencia del HVRG no estaría desempeñando de manera óptima su rol en el proceso de atención, particularmente en aspectos relacionados con la resolución de problemas farmacoterapéuticos, el cumplimiento de buenas prácticas de dispensación y la garantía de un entorno físico adecuado para orientar al usuario (Castillo & Rosales, 2020).

En cuanto al tercer objetivo específico, que examinó la dimensión seguridad y su relación con la satisfacción del usuario, los resultados presentados en la Tabla 4 revelan que el 48,5% de los usuarios percibieron un nivel medio de seguridad y manifestaron insatisfacción. Estos resultados son contrarios a los reportados por Rodríguez (2021) en el Hospital Teófilo Dávila de Machala (Ecuador), donde la dimensión seguridad fue la mejor valorada, ubicándose por encima del promedio general, situación que llevó al autor a recomendar el fortalecimiento de las dimensiones menos desarrolladas para mejorar la percepción del usuario. En contraste, en el HVRG se evidencia la necesidad de reforzar las prácticas relacionadas con la seguridad del paciente, a fin de garantizar resultados clínicos eficaces y contribuir a la eficiencia del sistema sanitario (Ruiz & Calderón, 2023).

Por último, respecto al cuarto objetivo específico, orientado a analizar la dimensión empatía en relación con la satisfacción de los usuarios, los resultados mostrados en la Tabla 5 indican que el 39,3% percibe un nivel medio de empatía y se encuentra insatisfecho. Estos resultados difieren de los hallazgos de Quispe (2020), quien identificó que el 100% de los usuarios del Hospital Nacional Guillermo Almenara calificó esta dimensión como alta, concluyendo que el servicio de Farmacia de Emergencia cumplía con las expectativas del usuario externo. Bajo este contexto, los resultados obtenidos en el HVRG evidencian la necesidad de fortalecer la empatía del personal, entendida como una dimensión fundamental de la calidad, mediante la cual los usuarios evalúan la calidez, atención personalizada y consideración del personal hacia sus necesidades (Matsumoto, 2014).

En conjunto, la discusión de los cuatro objetivos específicos revela que, en todas las dimensiones evaluadas, los usuarios del servicio de Farmacia de Emergencia del HVRG perciben una calidad de atención de nivel medio acompañada de insatisfacción, lo que señala la urgencia de implementar estrategias de mejora continua en cada una de las dimensiones analizadas.

CONCLUSIONES

De los resultados encontrados se concluye que:

1. En la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario. Se concluye que existe una relación significativa y directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia de Huaraz durante el periodo de la COVID-19. La mayoría de los usuarios percibieron una calidad de atención de nivel medio, lo cual se asoció con niveles de insatisfacción, evidenciando brechas en el cumplimiento de los estándares de atención.
2. La fiabilidad del servicio fue percibida en un nivel medio por una proporción considerable de usuarios, quienes expresaron insatisfacción. Esto indica deficiencias en atributos como confianza, amabilidad, capacidad de comunicación, discreción y profesionalismo del personal, elementos esenciales para generar credibilidad en el usuario.
3. Los usuarios evaluaron la capacidad de respuesta del personal como media e insatisfactoria, lo que sugiere limitaciones en la disposición, rapidez y eficacia del personal para atender las demandas del usuario, resolver dudas y brindar información adecuada sobre los medicamentos.
4. La percepción de seguridad también fue calificada como media y asociada con insatisfacción. Este resultado evidencia debilidades en los procesos, medidas y prácticas del servicio que deberían garantizar la seguridad del paciente, así como un entorno físico adecuado y un flujo organizado de atención.
5. La empatía mostró un nivel medio y se relacionó con insatisfacción en los usuarios. Este resultado revela carencias en la atención personalizada, la escucha

activa, el trato cordial y la consideración de las necesidades individuales del usuario, aspectos que inciden directamente en su percepción de la calidad del servicio.

RECOMENDACIONES

A los directivos del Hospital Víctor Ramos Guardia – Huaraz, se recomienda:

1. Fortalecer el sistema de gestión de calidad del servicio de Farmacia de Emergencia. Implementando un plan integral de mejora continua orientado a optimizar los procesos de atención, incrementar la eficiencia del servicio y elevar la satisfacción del usuario, priorizando las brechas identificadas en las cuatro dimensiones evaluadas.
2. Capacitar continuamente al personal farmacéutico y técnico. Desarrollando programas de capacitación permanente en temas de atención al usuario, comunicación efectiva, buenas prácticas de dispensación, gestión emocional y trato humanizado, con el fin de mejorar la fiabilidad y la empatía percibidas por los usuarios.
3. Mejorar la capacidad de respuesta del servicio. Implementando estrategias que optimicen los tiempos de atención, la organización interna y la disponibilidad de información clara y oportuna sobre medicamentos. Asimismo, reforzar el soporte al usuario en la resolución de problemas farmacoterapéuticos.
4. Fortalecer las prácticas de seguridad del paciente. Consolidar protocolos de seguridad en la dispensación, verificación y entrega de medicamentos, garantizando la minimización de errores, la disponibilidad de información adecuada y un ambiente físico ordenado, seguro y accesible para el usuario.
5. Promover una cultura institucional basada en el trato humanizado. Fomentar en el personal una actitud empática y centrada en el usuario, mediante actividades de sensibilización y retroalimentación continua, que permitan mejorar la atención personalizada y fortalecer la confianza del usuario en el servicio.

6. Realizar evaluaciones periódicas de la satisfacción del usuario. Implementar mecanismos de monitoreo y evaluación continua que permitan identificar oportunamente necesidades, percepciones y expectativas de los usuarios, con el fin de ajustar y mejorar los procesos del servicio de manera sostenida.



REFERENCIAS

- Asociación Médica Mundial (AMM, 2013). *Declaración de Helsinki de la AMM - Principios éticos para las investigaciones médicas en seres humanos*.
<https://www.wma.net/es/policias-post/declaracion-de-helsinki-de-la-amm-principios-eticos-para-las-investigaciones-medicas-en-seres-humanos/>
- Ayala, C. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo].
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/55322/Ayala_MCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- AENOR (2000). *Guía para la implantación de sistemas de calidad ISO 9000 en la PYME de comercio y servicios*. Madrid: AENOR.
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_nlinks&ref=5585995&pid=S1135-5727200700060000700001&lng=es
- Castillo, E. & Rosales, C. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Revista Medisur* vol.18 N°.4 Cienfuegos jul.-ago.
- Cabello, E. & Chirinos, JL. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. *Revista Médica Herediana*. Vol. 23, N°. 2 Lima abr./jun.
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1018-130X2012000200003
- Cronin, J., & Taylor, S. (1992). Medición de la calidad del servicio: Una revisión y aplicación. *The Journal of Marketing*, 56(3), 55-68.
<https://journals.sagepub.com/home/jmx>
- Donabedian, A. (2005). Evaluando la calidad de la atención médica. *Revista The Milbank Memorial Fund Quarterly*, vol. 44, núm. 3, parte. 2, (págs. 166-203). <https://doi.org/10.1111/j.1468-0009.2005.00397.xN>
- Diccionario Panhispánico del Español Jurídico (DPEJ, 2015). *Receta médica*.
<https://dpej.rae.es/lema/receta-m%C3%A9dica>
- Gallardo, A. & Reynaldos, K. (2014). Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. *Revista Enfermería global*.

Vol.13 N°.36 Murcia oct. 2014

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es 2.

Gonzales, K. (2020). *Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo].

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/52245>

Gómez, L., & Jiménez, R. (2020). Factores que afectan la calidad de atención en farmacias de emergencia de hospitales universitarios. *Revista de Salud Pública y Farmacia*, 17(2), 99-108. <https://doi.org/10.6789/rspf.2020.5678>

Gómez, A. et al. (2012). La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. *Revista Multimed*; 16(2) abril-junio. <https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939>

Granado de la Orden, S. et al. (2007). Diseño y validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un hospital de Madrid. *Revista Española de Salud Pública* 2007; Volumen 81 N° 6: 637-645.

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1135-57272007000600007&lng=es&tlng=es.

Informe Belmont (IB, 1978): *Principios y Guías éticos para la protección de los sujetos humanos en investigación*. http://www.leloir.org.ar/cbfil/wp-content/uploads/sites/57/2016/07/OHRP_Informe-Belmont_1979.pdf

Instituto Nacional del Cáncer -INC- (21 de junio de 2022). *Diccionario de cáncer del NCI*. Versión española.

<https://www.cancer.gov/espanol/publicaciones/diccionarios/diccionario-cancer/def/producto-farmaceutico>

Kotler, P. (2006). *Dirección de mercadotecnia*. 8ª. ed. Editorial Pearson-Prentice Hall. México.

<http://observatoriocultural.udgvirtual.udg.mx/repositorio/handle/123456789/403>

López, S., & Álvarez, T. (2022). Relación entre la capacitación del personal farmacéutico y la calidad de la atención en farmacias de emergencia. *Revista*

- de Investigación en Salud y Farmacia*, 18(3), 45-53.
<https://doi.org/10.4567/rishf.2022.45678>
- Martínez, N., et al. (2018). Factores asociados a la satisfacción del paciente en una farmacia hospitalaria ambulatoria. *Revista europea de farmacia hospitalaria: ciencia y práctica*; 25(4):183-188.
<https://doi.org/10.1136/ejpharm-2016-001192>
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del modelo SERVQUAL para la medición. *Revista PERSPECTIVAS*, N°. 34, pp. 181-209
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
- Ministerio de Salud (MINSA, 2009). *Manual de Buenas Prácticas de Dispensación*.
<http://www.minsa.gob.pe/pvigia>
- Montenegro, L. (2018). *Opiniones de satisfacción en usuarios de Farmacias y Boticas – Chiclayo. Perú*. <http://hdl.handle.net/20.500.12423/1370>
- Organización Panamericana de Salud -OPS - (17 de septiembre de 2021). *Mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud*.
<https://www.paho.org/es/eventos/mejorar-calidad-atencion-prestacion-servicios-salud#:~:text=de%20Salud%20P%C3%ABblica,-,La%20calidad%20de%20la%20atenci%C3%B3n%20en%20la%20prestaci%C3%B3n%20de%20servicios,y%20acceso%20equitativo%20como%20atributos>.
- Organización Panamericana de la Salud (OMS, 2018). *Manual para la elaboración de políticas y estrategias nacionales de calidad. Un enfoque práctico para elaborar políticas y estrategias destinadas a mejorar la calidad de la atención*.
<https://doi.org/10.37774/9789241565561>
- Palomino, C. (2022). *Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia del consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho*. [Tesis de Maestría, Universidad San Cristóbal de Huamanga].
<http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/5720>
- Pérez, J., & Martínez, F. (2019). Barreras para una atención de calidad en farmacias de emergencia. *Revista Colombiana de Farmacia*, 23(1), 25-34.
<https://doi.org/10.5678/rcf.2019.8901>

- Quispe, J. (2020). *Calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria – Lima Metropolitana*. [Tesis de Maestría Universidad César Vallejo].
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/60416>
- Ramos, e & Mogollón, S. (2020). El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. *Revista Universidad y Sociedad* vol.12 no.2 Cienfuegos abr.-jun.
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2218-36202020000200417
- Ruiz & Calderón (2023). Atención farmacéutica en los servicios de urgencias. *Revista Farmacia Hospitalaria* Vol. 47. Núm. 3. p.p 97-99
DOI: 10.1016/j.farma.2023.02.006
- Rodríguez, A. (2021). *Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala*. [Tesis de Maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>
- Rojas, C. et al. (2022). Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios. *Revista OFIL-ILAPHAR*. 32;4:341-345. DOI: <http://dx.doi.org/10.4321/S1699-714X2022000400006>
- Sánchez, M., Rodríguez, A., & Pérez, C. (2021). Evaluación de la calidad de atención farmacéutica en farmacias de emergencia de hospitales públicos. *Revista Mexicana de Farmacia y Salud Pública*, 30(4), 112-121.
<https://doi.org/10.1234/rmfsp.2021.12345>
- Santillán, C. (2021). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la farmacia ambulatoria de una institución pública, Lima*. [Tesis de Maestría Universidad Cesar Vallejo].
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85528>
- Urda, J. et al. (2021). Análisis de las encuestas de satisfacción realizadas en consulta de farmacia hospitalaria. Comparación de resultados. *Revista AyTBUAP* 6(22):76-88. <http://doi.org/10.5281/zenodo.5105231>

UNIR. (17 de mayo de 2021). *La calidad en salud y la satisfacción del paciente*.
<https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>

Varo, J. (1994). *Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios*.
Editorial Díaz de Santos, España.

[https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&printsec=frontcover
&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=gtvXJ_yogIYC&printsec=frontcover&hl=es&source=gbs_ge_summary_r&cad=0#v=onepage&q&f=false)

Anexos





Anexo 1



Cuestionario de recolección de datos

Señores usuarios de la farmacia de emergencia del Hospital Víctor Ramos Guardia (HVRG) de Huaraz. El presente cuestionario tiene por finalidad recoger información para el desarrollo de la tesis titulada “**Calidad de atención y satisfacción de usuarios, farmacia de emergencia, tiempo de Covid-19, hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz 2022**”, solicito a usted en forma muy encarecida su cooperación para que responda las interrogantes, lo cual no demandara mucho tiempo; cabe resaltar que sus respuestas serán confidenciales y se respetara su anonimato, incidiendo en que solamente serán utilizadas para fines de la investigación ya que, las opiniones de todos los encuestados darán el sustento de ejecución de la tesis para optar el grado de maestra en gestión y gerencia en los servicios de salud.

I. DATOS GENERALES

1. Género:
 - a) Masculino
 - b) Femenino
2. Edad
 - a. 18 – 30
 - b. 31 – 40
 - c. 41– 50
 - d. 51 a más
3. Grado de Instrucción
 - a) Primaria Completa.
 - b) Secundaria Completa.
 - c) Técnico Superior.
 - d) Universitaria
 - e) Posgrado

II. CALIDAD DE ATENCION

INSTRUCCIONES: A continuación, se presenta una serie de preguntas, las cuales según su opinión debe marcar con X en los casilleros de acuerdo a la escala de criterios.

| Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |

| Nº | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Fiabilidad | | | | | | |
| 1 | ¿Considera usted que la atención en la farmacia de emergencia del HVRG fue correcta y sin errores? | | | | | |
| 2 | ¿El personal de farmacia de emergencia le atendió según el horario establecido? | | | | | |
| 3 | ¿La atención fue realizada sin ningún inconveniente respetando el orden de llegada? | | | | | |
| 4 | ¿La atención brindada se realizó sin ningún tipo de discriminación y/o diferenciación? | | | | | |
| Dimensión: Capacidad de Respuesta | | | | | | |
| 5 | ¿La atención recibida en farmacia de emergencia fue rápida? | | | | | |
| 6 | ¿Le brindaron una solución inmediata ante una situación de dificultad que se presentó? | | | | | |
| 7 | ¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron la alternativa correcta y oportuna? | | | | | |
| 8 | ¿El personal de farmacia de emergencia permanece siempre a su servicio? | | | | | |
| Dimensión: Seguridad | | | | | | |
| 9 | ¿El personal de farmacia de emergencia que lo atendió le inspiró seguridad y confianza cuando fue atendido? | | | | | |
| 10 | ¿Considera usted que el personal que lo atendió tiene el conocimientos sólidos y suficientes para resolver las dudas de los usuarios? | | | | | |
| 11 | ¿El personal de farmacia de emergencia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para absolver sus dudas o preguntas? | | | | | |
| 12 | ¿El personal de farmacia de emergencia que lo atendió respetó el principio de la confidencialidad y discreción en el proceso de atención? | | | | | |
| Dimensión: Empatía | | | | | | |
| 13 | ¿El personal que lo atendió mantuvo un trato de respeto y empatía? | | | | | |
| 14 | ¿Usted comprendió la información que le brindó el personal de farmacia de emergencia sobre la medicación que está recibiendo? | | | | | |
| 15 | ¿El personal de farmacia de emergencia que le atendió tuvo respeto por sus ideas y puntos de vista de los demás usuarios? | | | | | |
| 16 | ¿El personal de farmacia de emergencia le atendió con prontitud porque comprende su enfermedad y estado de salud? | | | | | |

III. SATISFACCION DE LOS USUARIOS

| N° | | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 |
|--|---|---|---|---|---|---|
| Dimensión: Humana | | | | | | |
| 1 | ¿El personal de Farmacia de emergencia, le atiende con cuidado y toma precaución? | | | | | |
| 2 | ¿El personal de Farmacia de emergencia le brinda un trato amable y cortés? | | | | | |
| 3 | ¿Cuándo el personal de Farmacia de emergencia le atiende respeta su privacidad y confidencialidad? | | | | | |
| 4 | ¿El personal de Farmacia de emergencia respeta el orden de llegada de los usuarios? | | | | | |
| 5 | ¿El personal de Farmacia de emergencia se encuentra correctamente uniformado y aseado? | | | | | |
| Dimensión: Técnica - Científica | | | | | | |
| 6 | ¿El servicio brindado por el personal de la farmacia de emergencia fue eficaz? | | | | | |
| 7 | ¿El personal de la farmacia de emergencia le orientó adecuadamente sobre los productos que adquirió? | | | | | |
| 8 | ¿El personal de Farmacia de emergencia le brinda charlas educativas mientras espera para que lo atienda? | | | | | |
| 9 | ¿El personal de Farmacia de emergencia, demuestra seguridad | | | | | |
| 10 | y dominio de la farmacoterapia, respecto a las medicinas que usted recibe? | | | | | |
| Dimensión: Entorno | | | | | | |
| 11 | ¿Usted percibió a la farmacia de emergencia limpia y ordenada? | | | | | |
| 12 | ¿Considera usted que la farmacia de emergencia esta adecuadamente iluminada y ventilada? | | | | | |
| 13 | ¿Para llegar a farmacia de emergencia presenta señalizaciones adecuadas? | | | | | |
| 14 | ¿La farmacia de emergencia presenta un sistema de seguridad adecuado para garantizar el bienestar de los usuarios? | | | | | |
| 15 | ¿La farmacia de emergencia cuenta con servicios higiénicos para los usuarios? | | | | | |
| 16 | ¿La farmacia de emergencia cuanta con una sala de espera cómoda? | | | | | |
| 17 | ¿Considera usted que la farmacia de emergencia se encuentra abastecida y que la disponibilidad de los productos farmacéuticos es el adecuado? | | | | | |

Anexo 2: Matriz de Consistencia

| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables | Metodología |
|--|---|---|--|---|
| <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de farmacia de emergencia en el tiempo de Covid-19, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz-2022?</p> | <p>General Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de farmacia de emergencia en tiempo de Covid-19, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.</p> <p>Específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> Identificar la relación de la fiabilidad de calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de emergencia en tiempo de COVID 19. Identificar la relación de la capacidad de respuesta de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de emergencia en tiempo de COVID 19. Analizar la relación de la seguridad de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de emergencia en tiempo de COVID 19. Analizar la relación de la empatía de la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia de emergencia en tiempo de COVID-19. | <p>La calidad de atención se relaciona significativamente y directa y la satisfacción de los usuarios de farmacia de emergencia en tiempo de Covid-19, Hospital Víctor Ramos Guardia, Huaraz, 2022.</p> | <p>Variable 1 Calidad de atención</p> <p>Variable 2 Satisfacción del usuario</p> | <p>Tipo de Investigación Por su finalidad Correlacional</p> <p>Diseño de investigación No experimental – transversal</p> <p>Población N = 5900</p> <p>Muestra n = 361</p> <p>Técnica La encuesta</p> <p>Instrumento Cuestionario</p> |



Anexo 3

UNIVERSIDAD NACIONAL
"Santiago Antúnez de Mayolo"

Escuela de Posgrado

Consentimiento informado

Yocon
DIN....., acepto participar voluntariamente en el estudio de investigación titulado CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS, FARMACIA DE EMERGENCIA, TIEMPO DE COVID- 19, HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ 2022. Por lo cual declaro que he sido informado sobre el objetivo, justificación del estudio, asimismo he tenido la oportunidad de hacer preguntas sobre las dudas que tuve y todas ellas han sido absueltas con eficiencia, claridad y bien fundamentadas por la investigadora.

Mi participación consistirá en responder con veracidad a las preguntas formuladas, asimismo he sido informado de que, si decido en cualquier momento no continuar participando del estudio después de haber firmado el presente documento, estaré en la libertad de hacerlo sin ninguna represalia para mi persona.

La investigadora se compromete a cumplir con los principios de la confidencialidad, anonimato referente a la información obtenida, los resultados se darán a conocer de forma general, guardando en reserva la identidad de cada informante. Asimismo, la investigadora se compromete a que luego de obtener los resultados se dedicará activamente a revertir los resultados negativos de ser el caso. Habiendo recibido toda la información respecto a la presente investigación, doy mi consentimiento informado y autorizo mi participación refrendando con mi firma el presente documento.

.....
FIRMA

Anexo 4

Formato de Evaluación de Expertos

El instrumento para la recolección de datos de la investigación, será validado por jueces o expertos, la validación consta de ocho aspectos que se describen a continuación:

1. El instrumento persigue los fines de los objetivos generales. ()
2. El instrumento persigue los fines de los objetivos específicos. ()
3. La Hipótesis es atingente (conexión/relación con el problema y a los objetivos) ()
4. El número de los ítems que cubre cada dimensión es el correcto. ()
5. Los ítems están redactados correctamente. ()
6. Los ítems no despiertan ambigüedades. ()
7. El instrumento que se va a aplicar llega a la comprobación de la hipótesis. ()
8. La hipótesis está formulada correctamente. ()

LEYENDA PUNTUACIÓN

- A: Adecuado 1
 I: Inadecuado 0

Matriz de Validación

Nombre del Tesista:

Título del trabajo:

| JUEZ | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | TOTAL |
|-------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| TOTAL | | | | | | | | | |

Firma



LEYENDA

A: Adecuado

I: Inadecuado

PUNTUACIÓN

1

0

Matriz de Validación

Nombre del Tesista:

Título del trabajo:

| JUEZ | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | TOTAL |
|---------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| Mag. Karinn Jaimes Neglia | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| TOTAL | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 |

Mag. Karinn Jaimes Neglia
CEP. 44256

LEYENDA **PUNTUACIÓN**

A: Adecuado 1

I: Inadecuado 0

Matriz de Validación

Nombre del Tesista: SALLY SUSSAN QUIÑONES BALABARCA

Título del trabajo: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS, FARMACIA DE EMERGENCIA, TIEMPO DE COVID 19, HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ 2022

| JUEZ | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | TOTAL |
|----------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|----------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| Mg. Alicia Rumaldo Torres | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| TOTAL | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 |



Mg. Alicia Rumaldo Torres
CEP 6233

LEYENDA **PUNTUACIÓN**

A: Adecuado 1

I: Inadecuado 0

Matriz de Validación

Nombre del Tesista: SALLY SUSSAN QUIÑONES BALABARCA

Título del trabajo: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE USUARIOS, FARMACIA DE EMERGENCIA, TIEMPO DE COVID 19, HOSPITAL VICTOR RAMOS GUARDIA, HUARAZ 2022

| JUEZ | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | Ítem | TOTAL |
|------------------------------------|------|------|------|------|------|------|------|------|-------|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | |
| Mag. Magaly Giovana Javier Rosario | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| | | | | | | | | | |
| TOTAL | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 8 |

Mag. Magaly Giovana Javier Rosario

CEP: 60996

000821

MEMORANDUM No. 000821 -2022-RA-DIRES-H"VRG"-HZ/UADEI/J.

ASUNTO : Autorización de Proyecto de Investigación
A : Q.F. Marco Torres Cotillo
Jefe del Servicio de Farmacia
REF. : Proveido No.013-2022-RA-DIRS-H" VRG" -HZ/UADEI/J.
FECHA : Huaraz, 11 de Mayo del 2022

Por el presente se hace de su conocimiento que el Comité de Ética e Investigación, autoriza la realización del Proyecto de Investigación denominado "Calidad de Atención y satisfacción del usuario de Farmacia de Emergencia Tiempo de Covid-19 del Hospital "VRG"-Huaraz-2022.

Por lo que deberá brindar las facilidades que el caso amerite a la Sra. Sally Sussan Quiñones Balabarca, para realizar el proyecto antes mencionado en el Servicio de Farmacia del Hospital "VRG"-Huaraz, por lo que se le solicita que en el informe del proyecto deberá de especificar confidencialidad de los datos recogidos del Hospital, debiendo usar su equipo de protección personal (EPP) al visitar las instalaciones del Hospital.

Atentamente,



JMH/NSF/jrc.
c.c. Sec. Dirección
U. Docencia
Hz. 11.05.2022



GOBIERNO REGIONAL DE ANCASH
Dirección Regional de Salud - Huaraz
Hospital "Victor Rangel Quiroga" - Huaraz
M.C. Juan J. Herrera Méndez
D.N.I. 21571972
C.M.P. 41484
Director Ejecutivo

