



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL
SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA EN EL
HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO EN EL PERIODO
DICIEMBRE 2020 – MARZO 2021**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO
FARMACÉUTICO**

AUTORES:

**Bach. LA ROSA SALCEDO ANA CECILIA
Bach. RIVERA CORONADO GIANINA TEODORA**

ASESOR:

Mg. ENRIQUE MONTÁNCHEZ MERCADO

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a Dios, por haberme dado la Fortaleza para poder terminar mi Carrera Profesional con éxito.

Agradezco a mis Padres, Luis La Rosa Ochoa y Aydee Salcedo Rojas, por su apoyo incondicional y por haberme acompañado en todo este proceso de mi Carrera Profesional.

A mi Esposo, Christian H. Soriano por sus consejos, su paciencia, su apoyo incondicional y amor en todo momento.

A mis hermanos: Katherine y Luis que estuvieron de una u otra forma apoyándome.

Bach. La Rosa Salcedo Ana Cecilia

Este trabajo está dedicado a Dios principalmente por haberme dado la Fortaleza y Salud para poder culminar esta hermosa Carrera Profesional con éxito.

Agradezco a mis Padres, Félix Rivera Costilla y Gelacia Coronado Lázaro, por el gran apoyo y motivación incondicional.

Agradezco a mi hija Zujeydi Estrella Pardo Rivera por ser el motor y motivo de este gran logro.

A mis hermanos: Jesús y Moisés Rivera que me dieron esas palabras de motivación y apoyo incondicional durante todo este proceso.

A mi pareja Oscar Pardo Jaimez por ser la persona que día a día me estuvo motivando y apoyando con esta tesis.

Bach. Rivera Coronado Gianina Teodora

AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a Dios por permitirnos estar bien de Salud y más aún en estos tiempos tan difíciles que estamos pasando con la pandemia Covid-19, a nuestra Universidad María Auxiliadora a la Facultad de Farmacia y Bioquímica por la orientación y apoyo brindado para poder llegar a ser excelentes profesionales. Al Hospital Regional de Huacho, en especial al Departamento de Farmacia quién actualmente es jefe el Q.F. Víctor Miguel De la Cruz Legua por brindarnos la oportunidad de realizar con éxito esta investigación.

A nuestro asesor Mg. Q.F. Enrique Montánchez Mercado, por guiarnos en el desarrollo de nuestra tesis para que se haga una realidad.

Agradecer a Magister Roció del Carmen Romero Zuloeta por orientarnos y brindarnos su apoyo estadístico para la culminación de esta tesis.

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	7
ABSTRACT	9
I. INTRODUCCIÓN.....	11
II. MATERIALES Y MÉTODOS	22
2.1 Enfoque y diseño de la investigación.	22
2.2 Población, muestra y muestreo.....	22
2.3 Variables de Investigación	23
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos	24
2.5 Proceso de recolección de datos	24
2.6 Métodos de análisis estadístico	25
2.7 Aspectos éticos.....	25
III. RESULTADO.....	26
IV. DISCUSION.....	40
4.1 Discusión de resultados.....	40
4.2. Conclusiones.....	41
4.3. Recomendaciones.....	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	43
ANEXOS	45
Anexo A: Operacionalización de Variables	46
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos	47
Anexo C: Matriz de Consistencia	48
Anexo D: Encuestando a los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo diciembre 2020 – marzo 2021”.....	51

LISTA DE TABLAS

Tabla 1. Distribución del usuario de la Farmacia Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según nivel de satisfacción.....	26
Tabla 2. Distribución de usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según calidad de atención.....	28
Tabla 3. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según disponibilidad de stock de medicamento por calidad de atención.	30
Tabla 4. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según Tiempo de espera para la atención por calidad de atención.	32
Tabla 5. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según trato recibido por el personal de farmacia por calidad de atención.....	34
Tabla 6. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según Satisfacción del usuario por calidad de atención.....	36
Tabla 7. Correlación Rho de Spearman de la calidad de atención y Satisfacción percibida de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021	38

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según su nivel de satisfacción.....	27
Figura 2. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021 según calidad de atención.....	29
Figura 3. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según disponibilidad de stock de medicamento por calidad de atención.....	31
Figura 4. Distribución de usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según Tiempo de espera para la atención por calidad de atención.....	33
Figura 5. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según trato recibido por el personal de farmacia por calidad de atención.....	35
Figura 6. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según Satisfacción del usuario por calidad de atención.....	37

RESUMEN

Objetivo: Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo diciembre 2020- marzo 2021.

Metodología: Enfoque cuantitativo, investigación de tipo correlativa, con un diseño descriptivo no experimental, con una muestra de 95 usuarios que acudieron al Servicio de farmacia de emergencia, empleándose como instrumento el cuestionario SERVQUAL, modificando la estadística chi cuadrado y correlación de Spearman, teniendo como objetivo de determinar la existencia de calidad de atención influida por la satisfacción de los usuarios relacionado la disponibilidad, tiempo de espera y trato recibido, partiendo de la hipótesis que existe una calidad de atención que está influida por la satisfacción de los usuarios basado en la disponibilidad, tiempo de espera y trato recibido ofertados por el Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.

Resultados: Los resultados encontrados muestran la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios ($p=0.00$); así mismo el 60%(18) de los usuarios de la Farmacia de Emergencia del Hospital Regional de Huacho tienen buena satisfacción, también opinan que la calidad de atención recibida es buena, el 43.55%(27) de los usuarios que tienen regular satisfacción, también opinan que la calidad de atención recibida es buena, siendo el aspecto que más contribuye el tiempo de espera para la atención de usuarios con una calificación regular es de 56.84%. El 28.33% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es regular, también piensan que la calidad de atención es regular, mientras que el 80% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es bueno, también piensan que la calidad de atención es buena. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la Farmacia) y 3 aspectos de satisfacción del usuario (stock de medicamento, tiempo de espera y trato recibido), donde las variables se relacionan directamente.

Conclusión: Existe una relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario, además, en la mayor parte de los usuarios que acuden al servicio de farmacia de emergencia, se presenta una calidad de Atención excelente y una Satisfacción al usuario, muy satisfechos.

Palabras clave: Satisfacción del usuario, calidad de atención, usuarios

ABSTRACT

Objective: To determine the influence of quality of care on the satisfaction of users who attend the Emergency Pharmacy service at the Huacho Regional Hospital in the period December 2020- March 2021.

Methodology: Quantitative approach, correlative research, with a non-experimental descriptive design, with a sample of 95 users who attended the emergency pharmacy service, using the SERVQUAL questionnaire as an instrument, modifying the chi-square statistic and Spearman's correlation, having in order to determine the existence of quality of care influenced by user satisfaction related to availability, waiting time and treatment received, based on the hypothesis that there is a quality of care that is influenced by user satisfaction based on the availability, waiting time and treatment received offered by the Emergency Pharmacy Service at the Huacho Regional Hospital in the period, December 2020 - March 2021.

Results: The results found show the influence of the quality of care on user satisfaction ($p = 0.00$); Likewise, 60% (18) of the users of the Emergency Pharmacy of the Huacho Regional Hospital have good satisfaction, they also think that the quality of care received is good, 43.55% (27) of the users that have regular satisfaction, They also believe that the quality of care received is good, being the aspect that contributes the most the waiting time for the attention of users with a regular rating is 56.84%. 28.33% of those who think that the waiting time for care is regular, also think that the quality of care is regular, while 80% of those who think that the waiting time for care is good, also think that the quality of care is good. This behavior is repeated in the 3 aspects of the quality of care (Information to the user, Hours of service and Pharmacy Facilities) and 3 aspects of user satisfaction (stock of medicine, waiting time and treatment received), where the variables are directly related.

Conclusion: There is a statistically significant relationship between Quality of care and User Satisfaction; in addition, in most users who go to the emergency pharmacy service, there is an excellent quality of Care and User Satisfaction, very satisfied.

Keywords: User satisfaction, quality of care, users.

I. INTRODUCCIÓN

En un mundo altamente competitivo surgen nuevos retos para todas las organizaciones sin distinción alguna y dentro de ello las instituciones hospitalarias que no son ajenas a esta realidad, donde cada vez adquiere mayor importancia la participación del paciente. Por ello conocer el grado de satisfacción de los usuarios con respecto a la calidad de atención recibida en el Servicio de Farmacia de Emergencia tiene gran importancia.

A nivel mundial, las estructuras esenciales para la atención de calidad son insuficientes se calcula que el 24% de la población mundial presentan dificultades para la prestación de Servicios de Salud de Calidad la cual se registra grandes muertes, 7300 millones de habitantes del planeta la mitad de ellos no cuentan con una cobertura de salud, fundamentalmente por un déficit mundial de 18 millones de profesionales sanitarios para que puedan prestar servicios de atención.

Según la OMS (Organización Mundial de la Salud) la calidad de atención es un elemento clave de la cobertura sanitaria universal que incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios que se ajustan a conocimientos profesionales, que abarca la promoción, prevención, tratamiento y rehabilitación de la calidad de la atención que puede medirse y mejorarse mediante datos probatorios que tenga en cuenta las necesidades y preferencias de los usuarios. Cada año se atribuyen entre 5,7 y 8,4 millones de muertes a la atención de calidad deficiente lo que representa hasta el 15% de muertes por una atención de calidad deficiente en los países bajos y medianos, mientras que las muertes restantes son por consecuencia de que no se utilice el sistema de salud.

Según la Organización Panamericana de la Salud (OPS) existen proyectos técnicos que promueven el avance progresivo que buscan hacer hincapié a las necesidades como en el mejoramiento del acceso y del uso racional de medicamentos, productos médicos y tecnologías sanitarias seguras, eficaces y de buena calidad, en el 2021 la OPS trabajará para ayudar a los países a fortalecer los sistemas de salud.

El Ministerio de Salud (MS) ha elaborado la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”, debido a que en los años finales se han venido llevando a cabo importantes actividades y propuestas para medir la calidad mediante el análisis de la satisfacción de los usuarios externos, frente a la gran demanda de atención en los centros de salud, se nota un nivel de insatisfacción que va en aumento por parte de los usuarios, razón por la cual se está utilizando varios métodos de medición, tal como el modelo SERVQUAL, siendo la calidad de atención la semejanza que se presenta a través de las percepciones y expectativas de los usuarios que acuden al hospital para su atención. La opinión del usuario y el grado de satisfacción constituyen poderosos instrumentos para mejorar la calidad del servicio y la gestión de toda institución prestadora de servicios de salud.

A nivel regional resulta carente la atención en salud brindada particularmente en los establecimientos del MS, se puede percibir cierta insatisfacción por parte de los usuarios ya que existen elementos tangibles ausentes o insuficientes. La organización y acondicionamiento de las instituciones y establecimientos del Ministerio de Salud, han sufrido en todo este lapso de tiempo, debido a que en Lima metropolitana ya no encontramos como órganos subdivididos las conocidas como Direcciones de Salud, surgiendo en su lugar las denominadas Direcciones Regionales de Salud en lo que respecta a Lima en su totalidad, que vienen a ser 4 (Lima Norte, Sur, Este, y Lima ciudad) y quienes particularmente compone un grupo de instituciones de salud integradas en los establecimientos de salud de atención primaria.

En nuestro país la calidad del servicio de distribución de bienes farmacéuticos posee un nivel de insatisfacción entre el 50 y 68%. Ya que el empleador debe ser el único responsable de una buena satisfacción que se brinda a los usuarios que acuden al Hospital Regional de Huacho Huaura Oyón y Servicios Básicos de la Salud y además constituye un elemento clave en cualquier sistema de salud, siendo el Servicio Farmacia de Emergencia la que recibe mayor queja por la dispensación y/o expendio de los productos farmacéuticos e dispositivos médicos y productos sanitarios.

Para la Organización Mundial de la Salud, la calidad de atención se define como el alto nivel de excelencia profesional usando eficientemente los recursos con un mínimo de riesgos para el paciente, para lograr un alto grado de satisfacción produciendo un impacto final positivo en salud, podemos sostener que la satisfacción del usuario es el aspecto fundamental de medición de la calidad. (Salud, 2019)

El SGC (Sistema de Gestión de la Calidad), comprendido por el Minsa del Perú describe la calidad de atención como un elemento fundamental para la atención en salud, determinando que la calidad es la agrupación de características humanas, materiales y técnico-científicas con la que debe contar la atención en salud que se les ofrece a los usuarios para lograr alcanzar sus expectativas en relación a esta. (MINSa, 2004)

Calidad en la atención farmacéutica según la OMS (Organización Mundial de la salud) señala que la Atención Farmacéutica es una suma de experiencias profesionales, en la que el principal favorecido ante las actividades del especialista en farmacia es el paciente ya que es quien distingue que esta atención es la suma de conductas, responsabilidades, actitudes, valores, trabajo, intelecto, y habilidades del farmacéutico en la asistencia de farmacoterapia, con el objetivo de alcanzar la calidad de vida del paciente tanto como los fines terapéuticos específicos en la salud. (revmultimed, 2012)

Los Servicios Farmacéuticos se llevan a cabo como una contestación ante la necesidad del confiable y correcto empleo de las medicinas correspondientes, dichos servicios manifiestan el resultado del esfuerzo en función a la disposición fundamental hacia el paciente. El mencionado ejercicio, que comprende la adecuada y conveniente entrega de la medicina junto a la orientación referente de la dosis refuerza la conceptualización de dispensación, favorece al paciente y prioriza la profesión farmacéutica, se relaciona a la atención farmacéutica. (Rodríguez, 2020)

En las dimensiones de la calidad los atributos que los usuarios utilizan para juzgar la calidad de servicio, según el MODELO SERVQUAL que establece la disimilitud entre las percepciones reales desde el punto de vista de los clientes del servicio y las expectativas. Tal es así que, un cliente valorara de manera negativa/positiva la

calidad de un servicio en el que sus percepciones hayan sido distintas a sus expectativas con las que contaba anteriormente. (Nishizawa, 2014).

Se dividen en fiabilidad o capacidad para lograr de forma exitosa la distribución de productos farmacéuticos, capacidad de respuesta o responsabilidad, comprendida como disposición de servir a los usuarios y brindarles un veloz y conveniente servicio, ante una demanda con una respuesta a tiempo y de calidad, seguridad, que es la confianza que inspira la atención del personal encargado de la prestación del servicio de expendio de bienes farmacéuticos, demostrando intelecto, valores, reserva, amabilidad y destreza para comunicar e infundir confianza, empatía, conceptualizada como la habilidad del personal para tomar el lugar del paciente o usuario e interesarse por comprender y atender de forma adecuada sus necesidades de dispensación de productos farmacéuticos, tangibilidad, que se encuentra vinculada a las expectativas y percepción acerca de los elementos físicos y del entorno.

La calidad de atención que se brinda en los hospitales se debe evaluar, ya que existen diversos factores como el stock de medicamento, el trato de parte del personal y el tiempo de atención brindada, que van a incidir en la recuperación y la satisfacción de paciente.

Para el usuario, el término calidad requiere de diversas causas, pero la primordial es la interrelación con el personal sanitario; así mismo considera otros elementos como: un trato digno, el acceso a los servicios, el tiempo de espera, la privacidad en su atención y el hecho de adquiriera el servicio que espera.

La satisfacción permite medir la calidad que se brinda al usuario, es por ello que en toda empresa el cliente es el eje principal.

En las dimensiones de la satisfacción del usuario, tenemos como la dimensión humana que se enfoca en el área interpersonal, y se encuentra vinculada con el elemento cívico y ético-moral, se precisa entre la comunicación del paciente y el personal de salud, dimensión del entorno está relacionada con la comodidad en la atención, lo que abarca un espacio privado, de buena iluminación, ventilación, que cuenta con una adecuada higiene, etc. La presente dimensión abarca diversas propiedades y elementos que generan la comodidad en la interacción con el personal de salud, dimensión científico-tecnológico se encuentra vinculada con

las habilidades teóricas y/o prácticas con las que pueda contar el personal de salud, para ello es esencial evidenciar mediante un título profesional validado correctamente. Un factor fundamental en esta dimensión es el limitado número de especialistas en el área; tanto como la falta de mercancías en esta.

En este estudio resultan esenciales las capacidades cognitivas de los encargados en farmacia, estudios farmacéuticos y farmacología. El usuario posee algunas dudas respecto a un servicio de calidad, lo que son el resultado, mejor dicho, el usuario necesita de algo en especial, esto le causaría cierta incomodidad al percibir que su tiempo de espera se extiende, o en el caso de que los trabajadores que brindan directamente el servicio no prestan real importancia hacia sus reclamos, también equidad, consta en un trato igualitario hacia todas las personas, sin importar la situación económica del cliente o mucho menos su grado de instrucción; la entidad dirigida a brindar un servicio de salud debe proporcionar detalles acerca de la información requerida, que sea clara y entendible para el usuario, además que sea exacta, completa y más sensato acerca de la información que se le otorga, comprensión donde el usuario genera cierta estimación hacia una persona que entienda sus necesidades. Así mismo se mostrará agradecido ante una atención personalizada y es así que si fuera opcional elegiría de acuerdo a eso la persona que desea lo atienda conforme a sus preferencias, respeto es tratado de manera amable y educada, debido a que este pasando momentos de vulnerabilidad.

El Modelo SERVQUAL es una herramienta de escala multidimensional que sirve para realizar la evaluación de la calidad del servicio otorgado en empresas del sector Educación, Salud, etc. (Valerie A. Zeithaml, A. Parasuraman y Leonard L. Berry.). Quienes sugieren que la comparación entre las percepciones respecto al servicio que presta una organización y las expectativas generales de los usuarios (Clientes, pacientes, beneficiarios, etc.), puede conformar una medida de calidad del servicio y el espacio existente entre estas un indicador para mejorar. (Nishizawa, 2014).

La escala multidimensional SERVQUAL mide y relaciona percepción del cliente y expectativas respecto de calidad de servicio. La percepción del cliente está basada de acuerdo a cada empresa u organización ya que se debe hacer cumplir

la entrega del servicio de salud ofertado, considerando una comparación entre lo que el cliente espera recibir y lo que realmente recibe de acuerdo al servicio.

Las expectativas del cliente especifican aquello que desea el cliente ante el servicio que brinda la empresa. Está conformada principalmente por sus experiencias en el pasado e información adquirida de manera externa. Desde ese punto puede nacer un aprendizaje de acuerdo al sistema que manifiesta cada cliente. (Wigodski, 2003)

La brecha existente entre las expectativas y percepción, dispone la medición de calidad respecto a este modelo.

La escala determina la calidad de servicio a través de las disimilitudes entre percepciones y expectativas valorando a estas dos mediante un cuestionario de 21 ítems, seccionados en las 5 dimensiones, mejor dicho, confiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía, y bienes materiales. Cada ítem es medido mediante una escala numérica que va desde una calificación 1, para una expectativa o percepción muy baja respecto al servicio, hasta una calificación 7, para una muy elevada.

Se presentan trabajos previos lo cual presentaremos los siguientes antecedentes tanta nacionales como internacionales, es así que:

(DUQUE, ANDRES FABIAN MARTINEZ, 2016) investigaron el tema “Percepción de la satisfacción en la Atención en Salud en usuarios del Servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016”, teniendo como objetivo, evaluar la percepción de la satisfacción que tienen los pacientes del servicio de consulta externa del Hospital Santa Rosa de Tenjo. Los métodos de estudio que se utilizaron son el multicéntrico, observacional, descriptivo, transversal. Llegando a sus siguientes resultados, la proporción de satisfacción de los usuarios fue del 71%. Se observó 25 pacientes (15%) del total de la muestra dijeron estar muy satisfechos con la atención ofrecida y dieron la más alta estimación a las siguientes variables: el trato del personal en salud dado por 15 usuarios, los cuidados en casa dado por 14 personas y la dificultad del trámite referido por 12 personas. Teniendo como conclusión de la investigación que se relacionan directamente la satisfacción de los usuarios con la accesibilidad y efectividad del servicio prestado. (DUQUE, 2015).

(Maggi, 2018) en Ecuador, realizó la siguiente investigación titulada. “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Teniendo como objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra fue de 357 representantes de los niños. Metodología SERVQUAL y diseño de la investigación fue transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. Llegando al resultado , dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, ya que tanto expectativas como percepciones tuvieron bajas valoraciones. Concluyendo que se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.

(VERA, 2019) en Guayaquil- Ecuador, realizo la tesis titulada “Influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los Usuarios de Emergencia y Consulta Externa, en el Laboratorio Clínico y Departamento de Imágenes del Hospital General Guasmo Sur” con el objetivo determinar la influencia en la calidad de atención al usuario de las áreas de Emergencia y Consulta Externa, respecto a los servicios que brindan el Laboratorio Clínico y departamento de Imágenes, metodología usada a través de métodos cuantitativos, se comparó las proporciones el estadístico de prueba en este caso es Chi cuadrado, dando como resultado que existen diferencias importantes en la cantidad de personas que dijeron que si en el área de Laboratorio en comparación al departamento de Imágenes y llegando a las conclusiones que fueron los usuarios externos que reciben los servicios del laboratorio clínico están más satisfechos que los usuarios de los servicios del departamento de imágenes, aunque en ambas áreas se resaltan respuestas positivas. Destacando que los puntos más altos en ambas mediciones se obtuvieron en la confidencialidad en el proceso y en los resultados.

Los antecedentes nacionales tenemos, (Br. Zapata Seminario, 2019), realizo investigación “Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018”, teniendo como objetivo analizar la calidad

y satisfacción en la atención a usuarios que acudieron a la Farmacia de consulta externa en el Hospital Reátegui Delgado, Piura 2018. El método de la investigación usado fue descriptivo, no experimental de corte transversal, el instrumento empleado fue la “Encuesta SERVQUAL modificada (MINSa – Perú 2011)”. En los resultados se evidencia un 94% en la P3 de fiabilidad, 75.79% en la P7 de capacidad de respuesta, 82.63% en la P10 de seguridad, 71.05% en la P14 de empatía, 68.42% en la P22 en aspectos intangibles. Se concluye que existe insatisfacción de los usuarios (94%); con respecto a la duración de la atención lo cual es un punto en proceso observándose un 47,47 % de satisfacción para llegar a ser oportuno y eficaz.

(Mondaca Luna & Barzola Elescano, 2019), presentaron la siguiente investigación: “Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta Externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018”, tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018. El uso de la metodología, descriptiva, correlacional, no experimental, transversal. La población fue de 202 usuarios. Obteniendo como resultados, el 18,8% (38) de usuarios de la Farmacia externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud 2018, tienen un nivel de satisfacción malo. El 43,4% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es malo, también piensan que la calidad de atención es mala, mientras que el 64,9% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es bueno, también piensan que la calidad de atención es buena. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la Farmacia) y 3 aspectos de satisfacción del usuario (stock de medicamento, tiempo de espera y trato recibido), donde las variables se relacionan directamente. Conclusión: Se determinado que existe una relación de manera regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los usuarios encuestados en la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud, ya que en el porcentaje del nivel de satisfacción hallada en la encuesta fue de 67,8%, mientras que la calidad de atención fue de 44,6 %.

(Maguiña Gomero, 2019), presento la investigación “Calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios del Servicio: Consultorios Externos - Medicina Interna del Hospital Regional de Huacho, periodo 2018”, teniendo como objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Regional de Huacho, 2018. El tipo de investigación es básica, y el diseño es no experimental descriptivo. La población estuvo conformada por 601 usuarios mientras que la muestra ajustada fue de 111 usuarios. Se obtuvo como resultado que el 19.82% de los usuarios que fueron encuestados en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Regional de Huacho en el periodo 2018, manifestaron que la calidad de atención es excelente. El 41.44% de los usuarios que encuestados manifestaron que la calidad de atención es buena. Mientras que el 38.74% de los usuarios encuestados manifestaron que la calidad de atención es pésima. Llegando a las conclusiones de la hipótesis general que la significancia asintótica 0,000 es menor que el nivel de significación 0,05, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna. Es decir, la calidad de atención se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del Hospital Regional de Huacho, 2018.

La justificación de la presente investigación es de gran relevancia debido a que en diversos hospitales públicos se muestran problemas con respecto a la calidad de atención y fundamentalmente el desabastecimiento de bienes farmacéuticos, cuya razón es una inapropiada gestión administrativa, los sistemas de compras, almacenamiento y distribución de medicamentos, la cual se ven influenciados por los sistemas de adquisición sea por licitaciones o compras directas, según un petitorio de medicamentos para el MINSA y ESSALUD, donde las personas aseguradas tienen acceso a servicios mejores y mayor disponibilidad de medicina prescrita de acuerdo al diagnóstico médico. Pese a esto, existe un gran desabastecimiento de medicamentos.

A nivel local el principal problema evidenciado son los contratiempos que se dan en el Servicio de Farmacia por la acumulación de pacientes razón por la cual se da la demora de una atención de calidad, donde lo primordial es el tiempo, la calidez por parte de los encargados, la sostenida charla con el paciente, una

atención farmacéutica eficaz, y la contribución a explicaciones como tiempo de gestión de medicamentos, constancia, debido a que el paciente en muchas ocasiones no comprende la descripción médica sobre la medicación, y sobre todo las indicaciones médicas, generándose el rechazo e insatisfacción de la calidad del servicio brindado, más aún cuando no se encuentran algunos medicamentos que son prescritos por el personal médico, produciéndose diversas quejas y reclamos.

El Servicio de Farmacia de Emergencia es históricamente un producto intermedio que ofrece dos tipos de resultados: un bien (medicamentos, material médico quirúrgico y afines) y un servicio, ya que son aspectos principales para una mejor relación de abastecimiento de medicamentos en la farmacia y así poder brindar una buena calidad a los usuarios.

Es importante precisar que el Servicio de Farmacia del Hospital Regional de Huacho viene presentando diversas problemáticas, ya que la ausencia de estrategias para proporcionar información de calidad de la atención a los pacientes provoca una gran insatisfacción, produciéndose eventualmente reclamos y gritos de impotencia de parte de algunos pacientes y más aún en tiempos de pandemia, se debe tener bien en claro el flujo para una buena atención de calidad.

Los diversos problemas que se presentan en el servicio de farmacia, se pueden evidenciar por el exceso de tiempo en la espera de la recepción de recetas y expendio de medicamentos. Esto se complica fundamentalmente cuando no funcionan adecuadamente los sistemas informáticos, complicándose mucho más cuando el paciente llega a ventanilla de la farmacia después de haber esperado bastante tiempo y se le comunica que no hay los medicamentos e insumos médicos en stock, esto genera mucha insatisfacción respecto a la calidad de atención del servicio de Farmacia de Emergencia. Se forman muchas veces colas largas ya que solo existe 2 técnicos de farmacia en la cual uno digita y el otro ayuda a dispensar los medicamentos, no olvidar que en caja es otra cola ya que solo existe 1 caja para toda la atención del Servicio de Emergencia, todo lo dicho y el tiempo que demora para adquirir su medicina ya que existe un tiempo de

demora que es de quince a veinte minutos como máximo en promedio de afluencia de usuarios.

Razón por la cual se realizó esta investigación obteniendo resultados de manera muy útil para la toma de diversas estrategias que originan una mejor prestación del servicio que se brinda a los usuarios que acuden al Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho. Muchas veces una calidad de atención en establecimientos farmacéuticos hospitalarios llega ser principalmente el comportamiento del personal que forma parte del servicio, relacionado con su empatía, habilidades comunicativas y de una gran eficacia para brindar la información adecuada al usuario.

Por ello se contribuyó a una evaluación e identificación de los errores de entrega rápida y oportuna, tal como la iniciativa o interés del personal de Servicio de Farmacia. No cabe duda que ha sido importante saber y conocer las opiniones de los usuarios que frecuentemente asisten al Servicio de Farmacia de Emergencia.

Dicha investigación ha tenido como finalidad fundamental establecer la influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de los pacientes que acudieron al Servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital Regional de Huacho en el periodo de diciembre 2020 – marzo 2021. Además, esta investigación beneficiara directamente a los usuarios, porque generó alternativas de solución en base a la mejora de la calidad de atención brindada. De esta manera se pudo reducir la burocracia existente en los procesos actuales por ejemplo cuando se brindan servicios asistenciales y la demora en la atención es demasiado amplia, al utilizar esta investigación podremos lograr una atención de mayor calidad y eficiencia.

Por lo planteado se describe como objetivo general del presente estudio, determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.

Además se señala como hipótesis general que existe una calidad de atención que influya la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo diciembre 2020-marzo 2021.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de la investigación.

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, debido a que se midió estadísticamente a las variables de estudio, además la investigación es de tipo correlativa y se empleó el diseño no experimental, todo ello a fin de comprobar ciertas teorías y definir ciertos patrones de conducta.

Cuantitativo: Debido a que se midió estadísticamente a las variables de estudio.

Correlativa: Debido a que permite describir y registrar la relación a través de una prueba estadística sobre las variables satisfacción del usuario y calidad de atención, de manera independiente.

Descriptivo: Porque se inclina a la descripción de las variables correspondientes. Lo más propio de una investigación correlacional, es que las variables a tratar no son manipuladas.

No experimental: Porque las variables de estudio no se manipularán y dicha relación se observará de la misma forma en que se han dado en su entorno natural.

Corte transversal: Debido a que permite registrar, describir en un determinado periodo de tiempo que ocurre la investigación el comportamiento de las variables: satisfacción del usuario y calidad de atención.

2.2 Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por los usuarios atendidos en el Servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital Regional de Huacho, dicha población no es finita pues las atenciones varían mensualmente, se obtuvo un promedio trimestral de atención en el Servicio de Farmacia siendo así un total de 250 pacientes.

La muestra es no probabilística por elección es decir se contó con una cantidad referida de 95 pacientes en la atención diaria del Servicio de Emergencia del Hospital Regional de Huacho.

$N = 250$ personas

$Z_{95\%} = 1.96$ (Nivel de confianza)

$p = 0.5$

$q = 0.5$

Margen de error al 5 % = 0.05

Luego, reemplazando los datos en la fórmula, tendremos:

$$n_0 = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5 * 250}{1.96^2 * 0.5 * 0.5 + 0.05^2 * (250 - 1)}$$

$n_0 = 152$ personas

Probamos: $\frac{n_0}{N} = \frac{152}{250} * 100 = 60.8\% \geq 5\%$, entonces hacemos el

reajuste:

$$n = \frac{n_0}{1 + \frac{n_0 - 1}{N}} = \frac{152}{1 + \frac{152 - 1}{250}} = 95 \text{ personas a encuestar.}$$

2.3 Variables de Investigación

El estudio presenta a la Calidad de atención y la Satisfacción del usuario como variables de investigación.

Variable independiente: Calidad de atención

Definición conceptual: La calidad de atención, depende de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio recibido en el servicio de farmacia de emergencia, y si este logra satisfacer sus necesidades y expectativas, con lo que podrá calificarlo como un servicio de buena, regular o mala calidad.

Definición operacional: Es el nivel de atención brindada a los usuarios, y que deben satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.

Variable dependiente: La satisfacción del usuario

Definición conceptual: Dependerá del servicio recibido y si este logra satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, por lo que es labor del profesional del servicio de farmacia de emergencia brindar un servicio de calidad que permita satisfacer al usuario.

Definición operacional: Es el grado de satisfacción que tienen los usuarios, respecto al servicio recibido por parte de los trabajadores del servicio de farmacia de emergencia.

2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica de investigación es la encuesta (Servqual), por lo cual se empleó en este estudio de investigación, que se aplicó a los usuarios que acudieron al Servicio de Farmacia de Emergencia del Hospital Regional de Huacho, por una atención y así poder establecer la relación de las variables de estudio.

El instrumento de evaluación es el cuestionario, el cual está sustentado en los objetivos, con preguntas entendibles para los usuarios que participaron en la encuesta, que nos permitió conocer la opinión del usuario, además se les explicó que la encuesta es anónima, y que los fines son estrictamente académicos.

2.5 Proceso de recolección de datos

La recolección de los datos fue a las afueras del servicio de farmacia de emergencia del Regional de Huacho, para posteriormente aplicar los cuestionarios de recolección de datos. Se solicitó a cada uno de los usuarios que acudieron al servicio de emergencia, poder aplicarles el cuestionario, para ello se les dio a conocer el objetivo del estudio y explicó la forma en que se desarrolla el cuestionario. Asimismo, se les explicó que de forma voluntaria pueden participar del estudio. Por último, luego de completar el cuestionario se verificó que hayan respondido totalmente, y

así se dio por concluida con su participación. La recolección de datos fue de 95 usuarios, durante el periodo de diciembre 2020 a marzo 2021.

Los resultados fueron tabulados con puntuaciones del 1 al 3, donde: (1) malo, (2) regular, (3) bueno. Las puntuaciones obtenidas son los promedios obtenidos entre la puntuación total obtenida y el número de encuestados.

2.6 Métodos de análisis estadístico

La base de datos contenida en el archivo Excel 2016 fueron copiadas a un archivo en el programa estadístico SPSS Versión 24, luego se verificó la consistencia de los datos a realizar el análisis estadístico. Los indicadores son categorizados en 3 niveles: Bueno, malo y regular y en base a esto se construirán tablas de frecuencia absoluta y porcentual para cada indicador. Para probar las hipótesis de la presente investigación se utilizó la prueba de independencia Chi-cuadrado por cada indicador, además también se dio uso a la prueba de correlación de Spearman para las puntuaciones de cada variable y sus indicadores. La ilustración se dio en el Excel mediante gráficos de barra simples y agrupados, finalmente todo es editado con Word Office 2016.

2.7 Aspectos éticos

Este estudio se realizó con los lineamientos éticos sobre bioética en los fundamentos de beneficencia. El trabajo de investigación nos permitió determinar la existencia de una relación de manera regular entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario la cual se brindará capacitaciones y orientación sobre la calidad en la atención para cumplir con el mejoramiento en la atención al usuario en el servicio de farmacia del hospital de Huacho.

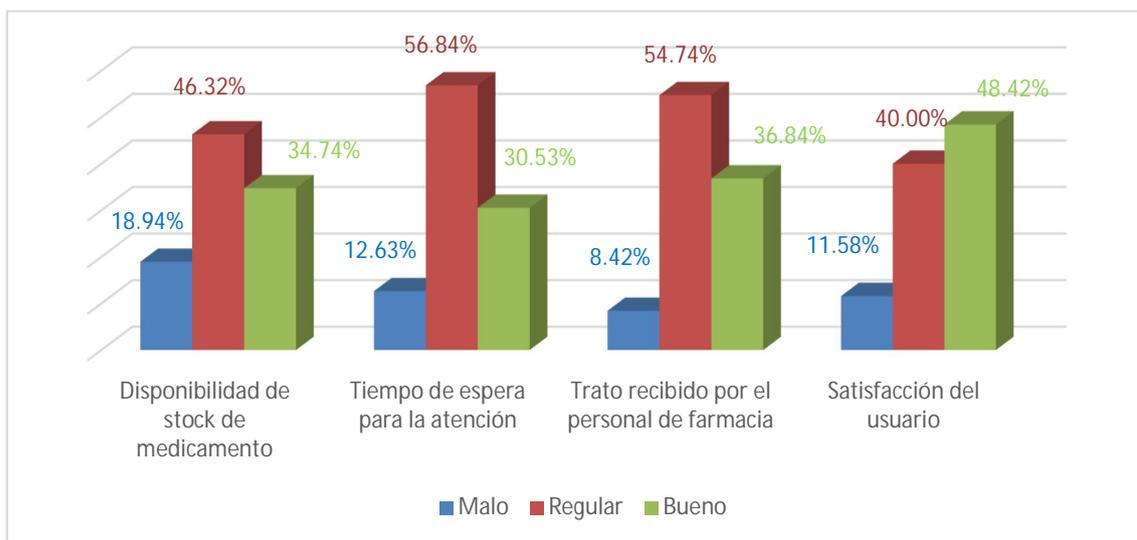
III. RESULTADO

Tabla 1. Distribución del usuario de la Farmacia Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según nivel de satisfacción.

Indicador	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Disponibilidad de stock de medicamento	Malo	18	18,94
	Regular	44	46,32
	Bueno	33	34,74
Tiempos de espera para la atención	Malo	12	12,63
	Regular	54	56,84
	Bueno	29	30,53
Trato recibido por el personal de farmacia	Malo	8	8,42
	Regular	52	54,74
	Bueno	35	36,84
Satisfacción del usuario	Malo	11	11,58
	Regular	38	40,00
	Bueno	46	48,42
	Total	95	100,0

En la Tabla 1 se observa que el 11,58% (11) de usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021 tienen un nivel de satisfacción malo, mientras que el 40% (38) tienen un nivel de satisfacción regular y el 48,42% (46) tienen un nivel de calificación de Bueno.

Figura 1. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según su nivel de satisfacción



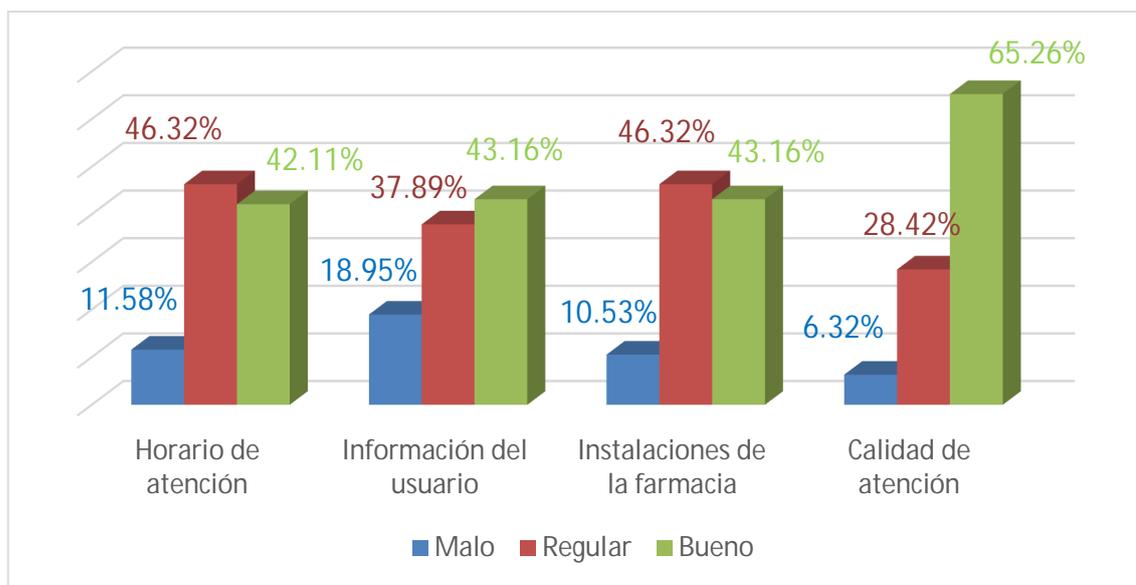
En la figura 1 se observa que en la dimensión tiempo de espera para la atención el 30,53% de los casos manifestaron tener un buen nivel de satisfacción, mientras que en disponibilidad se stock este porcentaje aumentó a 34,74% y para el trato aumentó a 36,84%. En términos globales, el 48,42% manifestó un nivel bueno de satisfacción.

Tabla 2. Distribución de usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según calidad de atención.

Indicador	Categoría	Frecuencia	Porcentaje
Horario de atención	Malo	11	11,58
	Regular	44	46,32
	Bueno	40	42,11
Información del usuario	Malo	18	18,95
	Regular	36	37,89
	Bueno	41	43,16
Instalaciones de la farmacia	Malo	10	10,53
	Regular	44	46,32
	Bueno	41	43,16
Calidad de atención	Malo	6	6,32
	Regular	27	28,42
	Bueno	62	65,26
	Total	95	100,00

En la tabla 2 se observa que el 6,32% (6) de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021 tienen una percepción de que la calidad de atención es mala, mientras que un 65,26% (62) lo percibe de manera opuesta como Buena.

Figura 2. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021 según calidad de atención.



En la figura 2 se observa la distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según calidad de atención percibida, en cuanto a la calidad de la atención en el aspecto Instalaciones de la farmacia el 43,16% de los usuarios lo calificaron como bueno, el cual supero ligeramente a los aspectos Horario de atención con 42,11% y empató al de Información del usuario con 43,16%.

Tabla 3. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según disponibilidad de stock de medicamento por calidad de atención.

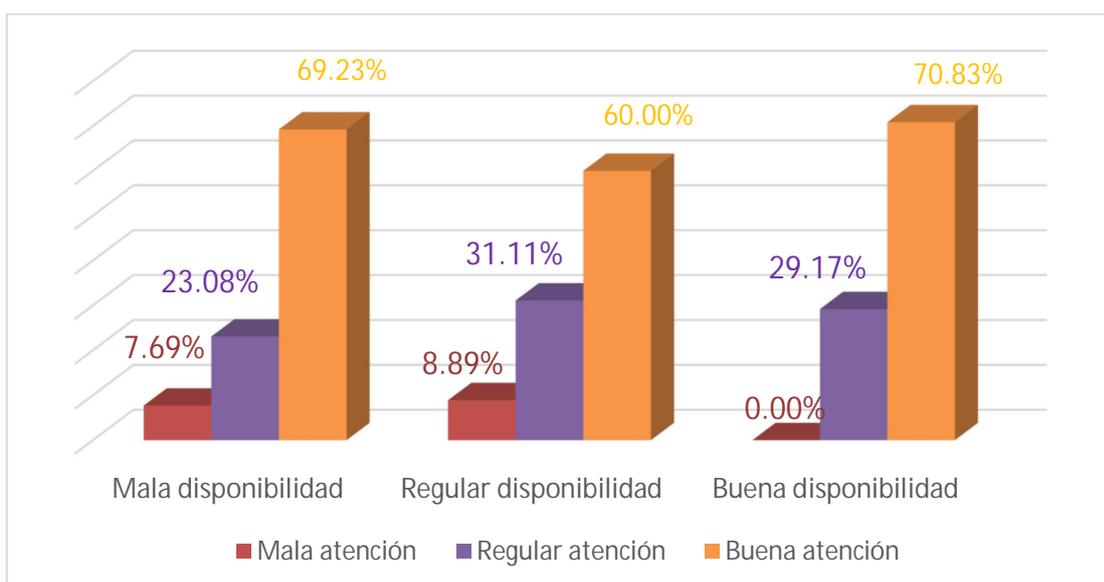
		Disponibilidad de stock de medicamento						Chi cuadrado
		Malo		Regular		Bueno		
Indicador	Categoría	n	%	n	%	n	%	P valor
Información del usuario	Malo	6	23,08	9	20	3	12,5	,009
	Regular	10	38,46	16	35,56	10	41,67	
	Bueno	10	38,46	20	44,44	11	45,83	
Horario de atención	Malo	2	7,69	6	13,33	3	12,5	,018
	Regular	12	46,15	19	42,22	13	54,17	
	Bueno	12	46,15	20	44,44	8	33,33	
Instalaciones de la farmacia	Malo	4	15,38	5	11,11	1	4,17	,011
	Regular	11	42,31	24	53,33	9	37,5	
	Bueno	11	42,31	16	35,56	14	58,33	
Calidad de atención	Malo	2	7,69	4	8,89	0	0,0	,008
	Regular	6	23,08	14	31,11	7	29,17	
	Bueno	18	69,23	27	60	17	70,83	
Total		26	100	45	100	24	100	

En la tabla 3 se observa que el 7,69% (2) de los que opinan que hay una mala Disponibilidad de stock de medicamentos también piensan que la calidad de atención es mala, valor que es inferior a los que opinan que es buena 69,23%;

mientras que el 70,83% (17) de los que opinan que hay una buena Disponibilidad de stock de medicamentos también piensan que la calidad de atención es buena, valor que supera a los que opinan que es mala 29,17%. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la farmacia) y es señal de una relación entre la calidad y la Disponibilidad de stock de medicamento.

La prueba de independencia Chi cuadrado proporcionado por el SPSS permite aceptar la Hipótesis (p valor = 0,008) de que la Disponibilidad de stock de medicamento está asociado con la Calidad de atención percibida en los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021

Figura 3. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según disponibilidad de stock de medicamento por calidad de atención.



En la figura 3 se observa igual patrón de la calidad de la atención en cada categoría de la Disponibilidad de stock de medicamentos, Se mantiene la altura de la Barra verde (Buena Atención) de izquierda a derecha de 69,23% baja un poco a 60% y aumenta a 70,83% conforme mejora la disponibilidad de stock de medicamentos.

Tabla 4. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según Tiempo de espera para la atención por calidad de atención.

		Tiempo de espera para la atención						Chi cuadrado
		Malo		Regular		Bueno		
Indicador	Categoría	n	%	n	%	n	%	P valor
Información del usuario	Malo	1	10	6	10	4	16	,001
	Regular	4	40	29	48,33	11	44	
	Bueno	5	50	25	41,67	10	40	
Horario de atención	Malo	2	20	15	25	1	4	,000
	Regular	6	60	21	35	9	36	
	Bueno	2	20	24	40	15	60	
Instalaciones de la farmacia	Malo	3	30	5	8,33	2	8	,002
	Regular	4	40	30	50	10	40	
	Bueno	3	30	25	41,67	13	52	
Calidad de atención	Malo	0	0	6	10	0	0	,000
	Regular	5	50	17	28,33	5	20	
	Bueno	5	50	37	61,67	20	80	
Total		10	100	60	100	25	100	

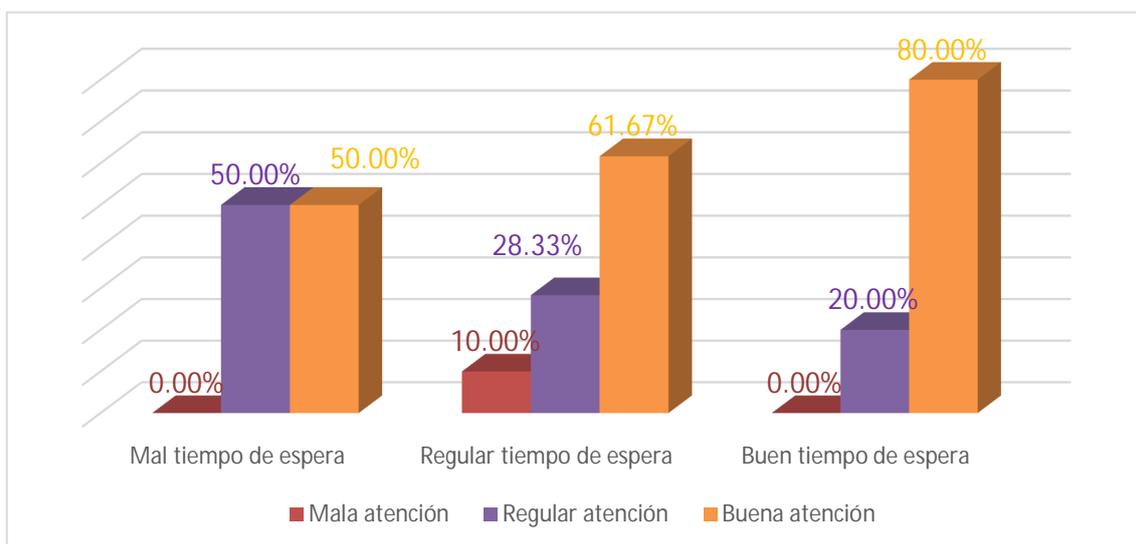
En la tabla 4, se observa que el 0% (0) de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es mala, también piensan que la calidad de atención es mala, mientras que el 80% (20) de los que opinan que el tiempo de espera para la

atención es bueno también piensan que la calidad de atención es buena. Este comportamiento se repite en los 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la farmacia) y es señal de una relación entre la calidad y la Disponibilidad de stock de medicamento.

La prueba de independencia Chi cuadrado proporcionado por el SPSS permite aceptar la Hipótesis (p valor = 0,000) de que Tiempo de espera para la atención está asociado con la Calidad de atención en los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021

Además, de modo similar al resultado mostrado en el cuadro anterior, la asociación también se da entre el Tiempo de espera para la atención y cada uno los tres 3 aspectos de la calidad de atención (Información al usuario, Horario de atención e Instalaciones de la farmacia).

Figura 4. Distribución de usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según Tiempo de espera para la atención por calidad de atención.



En la figura 4 se observa diferentes patrones de la calidad de la atención en cada categoría de Tiempo de espera para la atención, Se observa un crecimiento de la Barra verde (Buena Atención) de izquierda a derecha de 50%, 61,67% y 80% conforme mejora Tiempo de espera para la atención

Tabla 5. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según trato recibido por el personal de farmacia por calidad de atención.

		Trato recibido por el personal de farmacia						Chi cuadrado
		Malo		Regular		Bueno		
Indicador	Categoría	n	%	n	%	n	%	P valor
Información del usuario	Malo	0	0	5	10,67	6	14,29	,682
	Regular	3	50	18	38,3	23	54,76	
	Bueno	3	50	24	51,06	13	30,95	
Horario de atención	Malo	1	16,67	7	14,89	10	23,81	,214
	Regular	2	33,33	20	42,55	14	33,33	
	Bueno	3	50	20	42,55	18	42,86	
Instalaciones de la farmacia	Malo	1	16,67	5	10,64	4	9,52	,001
	Regular	2	33,33	25	53,19	17	40,48	
	Bueno	3	50	17	36,17	21	50	
Calidad de atención	Malo	0	0	4	8,51	2	4,76	,014
	Regular	3	50	13	27,66	11	26,19	
	Bueno	3	50	30	63,83	29	69,05	
Total		6	100	47	100	42	100	

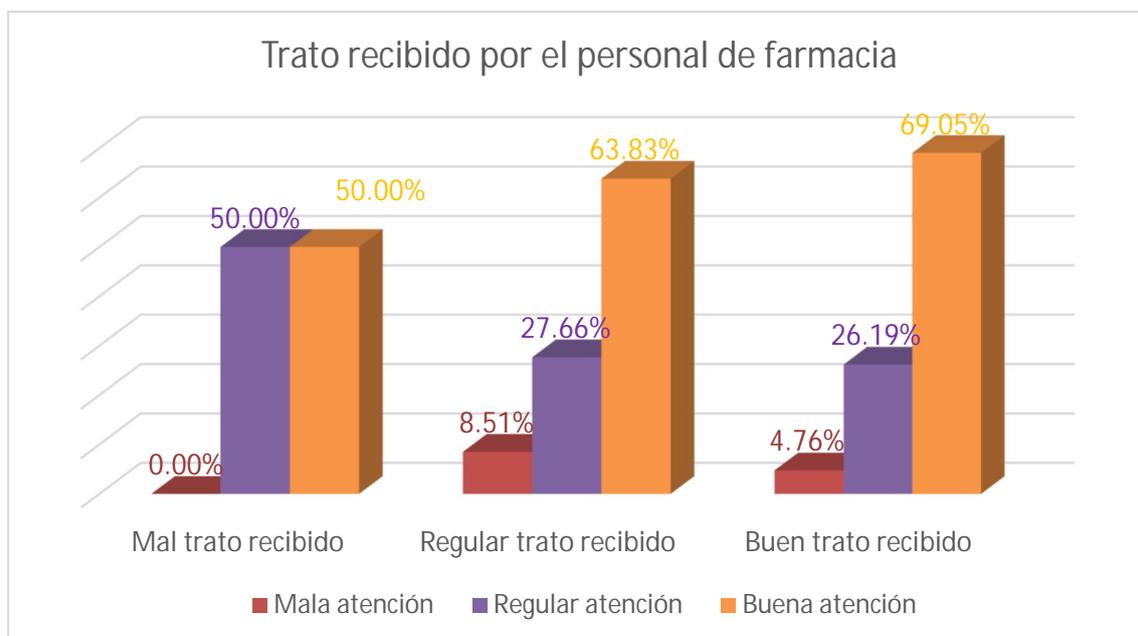
En la tabla 5 se observa que el 0% (0) de los que califican el Trato recibido por el personal de farmacia como mala, también opinan que la calidad de atención recibida es mala, en cambio los que opinan que es buena 50%; mientras que el 69.05% (29) de los que califican el Trato recibido por el personal de farmacia

como buena, también opinan que la calidad de atención recibida es buena, valor que supera a los que opinan que es mala 4.76%. Este comportamiento se repite en los aspectos de la calidad de atención (Horario de atención e Instalaciones de la farmacia) es señal de una relación entre la calidad y el Trato recibido por el personal de farmacia.

La prueba de independencia Chi cuadrado proporcionado por el SPSS permite aceptar la Hipótesis (p valor = 0,014) de que el trato recibido por el personal de farmacia está asociado con la Calidad de atención percibida en los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021

Pero, la asociación también se da porque principalmente el trato recibido por el personal de farmacia está asociado al indicador: Instalaciones de la farmacia (p valor menor a 0,05)

Figura 5. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según trato recibido por el personal de farmacia por calidad de atención.



En la figura 5 se observa diferentes patrones de la calidad de la atención en cada categoría de trato recibido por el personal de farmacia, Se observa un crecimiento de la Barra naranja (Buena Atención) de izquierda a derecha de 50,0%, 63,83% y 69,05% conforme mejora Tiempo de espera para la atención.

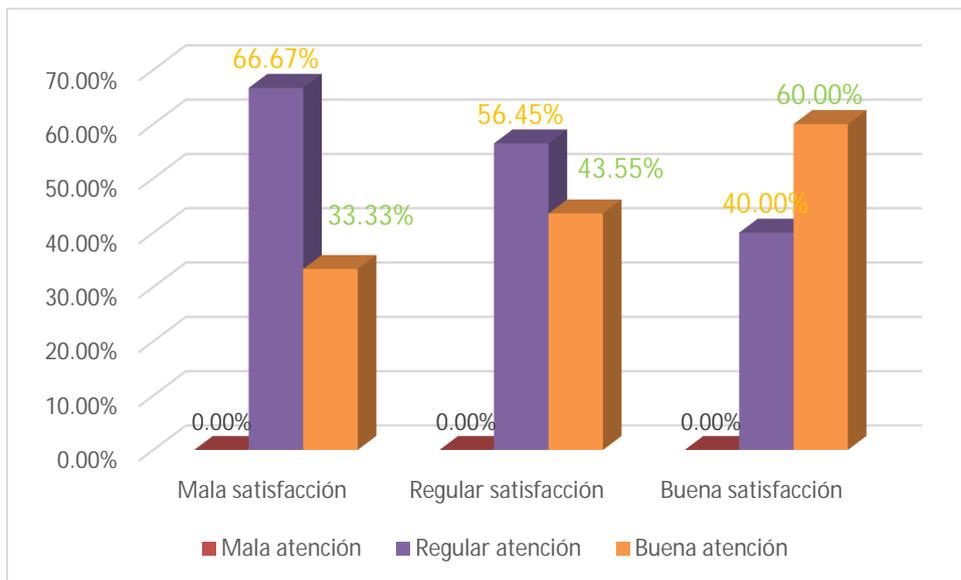
Tabla 6. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según Satisfacción del usuario por calidad de atención.

		Satisfacción del usuario						Chi cuadrado
		Malo		Regular		Bueno		P valor
		n	%	n	%	n	%	
Calidad de atención	Malo	0	0.00	0	0.00	0	0.00	0.000
	Regular	2	66.67	35	56.45	12	40	
	Bueno	1	33.33	27	43.55	18	60	
		3	100	62	100	30	100	

En la tabla 6 se observa que el 0% (0) de los usuarios tienen una mala satisfacción, también indican que la calidad de atención recibida es mala, valor que es inferior a los que opinan que es buena 33.33%; mientras que el 60% (18) de los que tienen una buena satisfacción, también opinan que la calidad de atención recibida es buena, valor que supera a los que opinan que es mala 0%.

La prueba de independencia Chi cuadrado proporcionado por el SPSS permite aceptar la Hipótesis (p valor = 0,000) de que la satisfacción del usuario está asociada con la Calidad de atención en los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, lo cual permite probar la hipótesis general a un 5% de significancia.

Figura 6. Distribución de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021, según Satisfacción del usuario por calidad de atención.



Se observa en la figura 6 que el 0% (0) de los tienen una mala satisfacción, también indican que la calidad de atención recibida es mala, valor que es inferior a los que opinan que es buena 33.33%; mientras que el 60% (18) de los que tienen una buena satisfacción, también opinan que la calidad de atención recibida es buena, valor que supera a los que opinan que es mala 0%.

Tabla 7 Correlación Rho de Spearman de la calidad de atención y Satisfacción percibida de los usuarios de la Farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el período diciembre 2020 – marzo 2021.

		Disponibilidad de stock de medicamento	Tiempo de espera para la atención	Trato recibido por el personal de farmacia	Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Información al usuario	Coef. de correlación	,189**	,224**	0.019	,245**
		Sig. (bilateral)	0.002	0.000	0.617	0.001
		N	95	95	95	95
	Horario de atención	Coef. de correlación	,143*	,261**	0.048	,206**
		Sig. (bilateral)	0.011	0.000	0.214	0.001
		N	95	95	95	95
	Instalaciones de la farmacia	Coef. de correlación	,178**	,305**	,203**	,295**
		Sig. (bilateral)	0.005	0.000	0.000	0.000
		N	95	95	95	95
	Calidad de	Coef. de	,211**	,402**	,162**	,381**

atención	correlación				
	Sig. (bilateral)	0.001	0.000	0.003	0.000
	N	95	95	95	95

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

*.La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral)

En la tabla 7 se observa cómo fue obtenida vía SPSS, permite ver la intensidad de las asociaciones observadas mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual es adecuado para variables ordinales.

En este caso casi todos los coeficientes son significativos pues su p valor o “sig” es menor a 0,05 a excepción del Trato recibido por el personal de farmacia, esto indica que los indicadores también están relacionados entre ellos de una manera moderada, además el signo positivo nos permite concluir que todas las relaciones son directas o positivas.

En términos generales la correlación más fuerte se da entre Calidad de atención y Tiempo de espera para la atención con un Rho = + 0,402, con p valor = 0,000, mientras que la correlación más débil pero significativa se da entre Calidad de atención y Trato recibido por el personal de farmacia Rho = + 0,162, p valor = 0,003.

IV. DISCUSION

4.1 Discusión de resultados

En este estudio se presenta que si existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios encuestados en el servicio de farmacia con un porcentaje de nivel de satisfacción de 60 % así como también la calidad de atención con el mismo porcentaje, en la investigación donde duque menciona que los usuarios tienen satisfacción un 71 % lo cual podemos decir que si existe una relación entre ambos autores y podemos afirmar la buena calidad de atención que si hay en el hospital regional de huacho.

A su vez se pudo comprobar la relación de la disponibilidad de stock de medicamentos con la calidad de atención dando un resultado al 70.83%, estadísticamente bueno y con un grado de significación al 0,001, eso nos dice que es positivo la hipótesis específica, en la investigación de duque confirmamos a la relación que existe entre ambas variables, así también podemos decir que utilizan la misma metodología para la investigación a realizar.

La relación del tiempo de espera y la calidad de atención tiene buena satisfacción dando una respuesta de 0,000 grado de significancia según la correlación de Spearman , con esto podemos decir que el 805 de los pacientes tienen una relación muy positiva hacia el hospital regional, es aquí donde Mondaca en su investigación plantea la misma correlación de Spearman al igual que mi investigación, así podemos afirmar que el método utilizado es el correcto por los buenos resultados parejos que existen entre ambas investigaciones

Por último, la relación del trato del personal con la calidad de atención tiene un 0,003 grado de significación según el método de Spearman, el resultado nos permite dar una respuesta positiva o afirmativa a la hipótesis, esto lo podemos comparar con, Maguiña ya que en su investigación realizan el mismo método que afirman de la mismo forma su hipótesis, es la más clara y

buena herramienta para poder dar confiabilidad a nuestro trabajo de investigación.

4.2. Conclusiones

- Se determinó que existe una relación de manera bueno entre la calidad de atención y satisfacción percibida por los usuarios encuestados en el servicio de farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo diciembre 2020 – marzo 2021, ya que en el porcentaje del nivel de satisfacción hallada en la encuesta fue de 60% al igual que la calidad de atención recibida.
- Se determinó que existe una relación de manera bueno entre disponibilidad de stock de medicamentos en relación con la calidad de atención que perciben los usuarios en el servicio de farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo diciembre 2020 – marzo 2021,siendo un 70.83% bueno, a un nivel estadístico significativo ($r = + 0,211$, p valor = 0,001)
- Se determinó que existe una relación con el tiempo de espera con la calidad de atención del usuario de Farmacia. Donde el 80% de los pacientes atendidos en el servicio de farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo diciembre 2020 – marzo 2021,consideran que el tiempo de atención es buena e indican estar satisfechos con la calidad de atención que brindan, presentado así una correlación significativa ($r = + 0,402$, p valor = 0,000)
- Se determinó que la relación que existe entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención del usuario que se atiende en el servicio de farmacia de emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo diciembre 2020 – marzo 2021, donde un 69.05% consideran que es buena e indican estar satisfechos con la calidad que brindan, presentado así una correlación significativa ($r = + 0,162$, p valor = 0,003).

4.3. Recomendaciones

- Se recomienda a la jefatura de Farmacia de Emergencia, gestionar estrategia de programas de capacitación y actualizaciones que organice el servicio a fin de fortalecer las competencias de los profesionales de salud en el servicio de Farmacia de Emergencia.
- Se recomienda formar un comité de capacitación en el servicio de farmacia para implementar una lista de cotejo con evaluaciones diarias a los usuarios y así poder mejorar las debilidades de mayor porcentaje.
- Se recomienda a la jefatura de farmacia implementar 2 ventanillas más (1 preferencial y otro para no discapacitados).y así poder mejorar las fortalezas de mayor porcentaje.
- Se recomienda a la jefatura de Farmacia de Emergencia que pueda haber un personal de salud para gestionar el apoyo directo a los usuarios frente a alguna duda de la atención (sis, soat y/o particular) y a la vez mantener los protocolos de seguridad en cuanto al covid-19.
- Se recomienda al profesional de Farmacia de Emergencia mayor compromiso y participación en los programas de fortalecimiento dirigidos a la competitividad del profesional en mejora de la calidad de atención a los usuarios.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Br. zapata seminario, j. a. (2019). calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta. obtenido de http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/usanpedro/14105/tesis_63628.pdf?sequence=1&isallowed=y
2. Duque, a. f. (2015). percepcion de satisfaccion chia. obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/482/1/percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>
3. Duque, a. f. (2016). percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los hospitales san antonio de chia y santa rosa de tenjo, marzo. obtenido de <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2c%20tenjo.pdf>.
4. Duque, andres fabian martinez. (2016). obtenido de percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2c%20tenjo.pdf>.
5. Maguiña gomero, j. n. (2019). repositorio institucional - unjfsc . obtenido de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del consultorio externo de medicina interna del hospital regional de huacho, 2018. : <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/handle/unjfsc/2899>
6. Minsa. (2004). línea basal de la calidad en establecimientos del - minsa. obtenido de <ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/dgsp/documentos/decs/04%20-%20basal%20calidad%20e.s.%201er%20nivel.pdf>
7. Mondaca luna, r., & barzola elescano, m. l. (19 de 09 de 2019). obtenido de nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital iii de emergencias grau essalud. julio-setiembre 2018: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3659>.
8. Nishizawa, r. (2014). desarrollo del modelo servqual para la medición . obtenido de <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.

9. Revmultimed. (16 de junio de 2012). la atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. obtenido de revmultimed: <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939>
10. Rodríguez, a. g. (2020). incidencia de la dispensación de fármacos antihipertensivos. obtenido de scielo.sld.cu › scielo
11. Salud, o. m. (25 de julio de 2019). calidad y satisfacción del paciente, claves para el hospital exitoso. obtenido de <https://www.getcirrus.com/blog/calidad-satisfaccion-hospital-exitos#:~:text=la%20organizaci%c3%b3n%20mundial%20de%20la,positivo%20en%20el%20sector%20salud%e2%80%9d>.
12. Wigodski, j. (2003). ¿qué es servqual? obtenido de enfermeria: <https://www.medwave.cl/link.cgi/medwave/enfermeria/nov2003/2763>.

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS
Variable Dependiente: Satisfacción del usuario	<ul style="list-style-type: none"> • Humana • Entorno • Científico 	Disponibilidad de stock de medicamento Tiempo de espera para la atención Trato recibido por el personal de la farmacia	1, 2 3, 4 5,6
Variable Independiente: Calidad de atención	<ul style="list-style-type: none"> • Fiabilidad o capacidad • Capacidad de respuesta o responsabilidad • Seguridad • Empatía • Tangibilidad 	Horario de atención. Información al usuario Instalaciones de la farmacia	7 8 9, 10

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos

Encuesta: “Influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo diciembre 2020 – marzo 2021”

MARCAR CON UNA “X”, CADA UNA DE LAS RESPUESTAS DE LA SIGUIENTE ESCALA DE ATRIBUTOS. SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA

MALO (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)	
-----------------	--------------------	------------------	--

V1. SATISFACCIÓN DEL USUARIO				
INDICADORES		ESCALA VALORATIVA		
DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTO				
1	¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?	1	2	3
2	¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?	1	2	3
TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN				
3	¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?	1	2	3
4	¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación?	1	2	3
TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE FARMACIA				
5	¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia?	1	2	3
6	¿El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3
V2. CALIDAD DE ATENCIÓN				
INDICADORES		ESCALA VALORATIVA		
HORARIO DE ATENCIÓN				
7	¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?	1	2	3
INFORMACION AL USUARIO				
8	¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?	1	2	3
INSTALACIONES DE LA FARMACIA				
9	¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes?	1	2	3
10	¿El personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado?	1	2	3

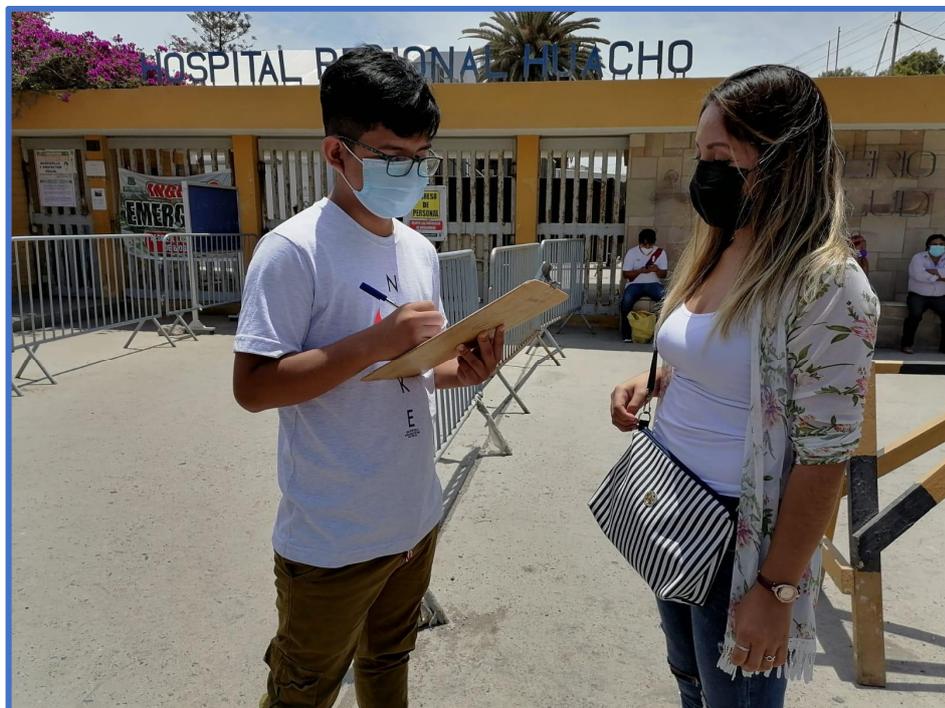
Anexo C: Matriz de Consistencia

"INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO EN EL PERIODO DICIEMBRE 2020 – MARZO 2021"					
PROBLEMA DE LA INVESTIGACIÓN	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGÍA	POBLACION Y MUESTRA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cómo influye la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>¿Cómo influye la disponibilidad de stock de medicamentos en la satisfacción y calidad de atención de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo,</p>	<p>OBJETIVO GENERAL</p> <p>Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS</p> <p>*Determinar la relación que existe entre la disponibilidad de stock de medicamentos con la satisfacción y la calidad en la atención del</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Existe una calidad de atención que influya la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS</p> <p>H1: La disponibilidad de stock de medicamentos se relaciona directamente con la calidad de atención del usuario que acude al Servicio</p>	<p>Variable Independiente</p> <p>Calidad de Atención</p> <p>INDIACADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Horario de atención. • Información al usuario. • Informaciones de la farmacia <p>VARIABLE Dependiente.</p> <p>Satisfacción del Usuario</p> <p>INDICADORES</p> <ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de stock de medicamento 	<p>Tipo de investigación:</p> <p>*Correlativa</p> <p>*Descriptivo</p> <p>Diseño de investigación:</p> <p>*No experimental</p> <p>*Corte - transversal</p>	<p>Población</p> <p>250 pacientes en la atención trimestral del Hospital regional de Huacho.</p> <p>Muestra</p> <p>95 pacientes en la atención diaria del Hospital regional de Huacho.</p> <p>Técnicas de recolección de datos</p> <p>Encuesta (Servqual)</p> <p>Instrumentos de recolección de datos</p>

<p>diciembre 2020 – marzo 2021?</p> <p>¿Cómo influye el tiempo de espera en la satisfacción y calidad de atención de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021?</p> <p>¿Cómo influye el trato recibido por el personal de Farmacia en la satisfacción y calidad de atención de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021?</p>	<p>usuario que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.</p> <p>*Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera para la atención con la satisfacción y la calidad de atención del usuario que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.</p> <p>Determinar la relación que existe entre el trato recibido por el personal de Farmacia con la satisfacción y la calidad de atención del usuario que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de</p>	<p>de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.</p> <p>H2: El tiempo de espera para la atención se relaciona directamente con la calidad de atención del usuario que acude al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.</p> <p>H3: Existe relación directa entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención del usuario que acude al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera para la atención • Trato recibido por el personal de la farmacia. 		<p>Cuestionario de encuesta.</p>
---	--	---	---	--	----------------------------------

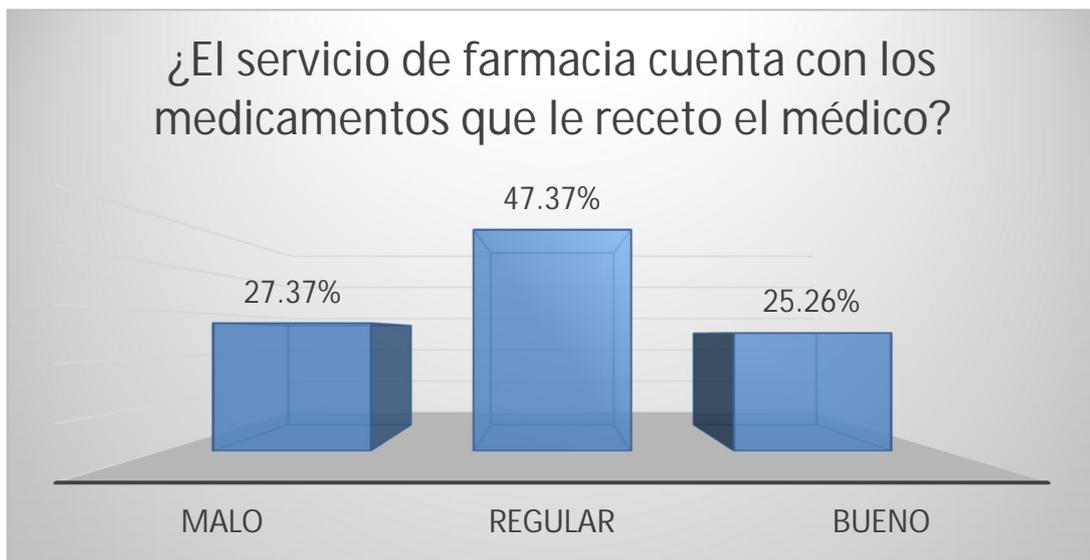
	Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.				
--	--	--	--	--	--

Anexo D: Encuestando a los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo diciembre 2020 – marzo 2021”.



Pregunta 1: ¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?

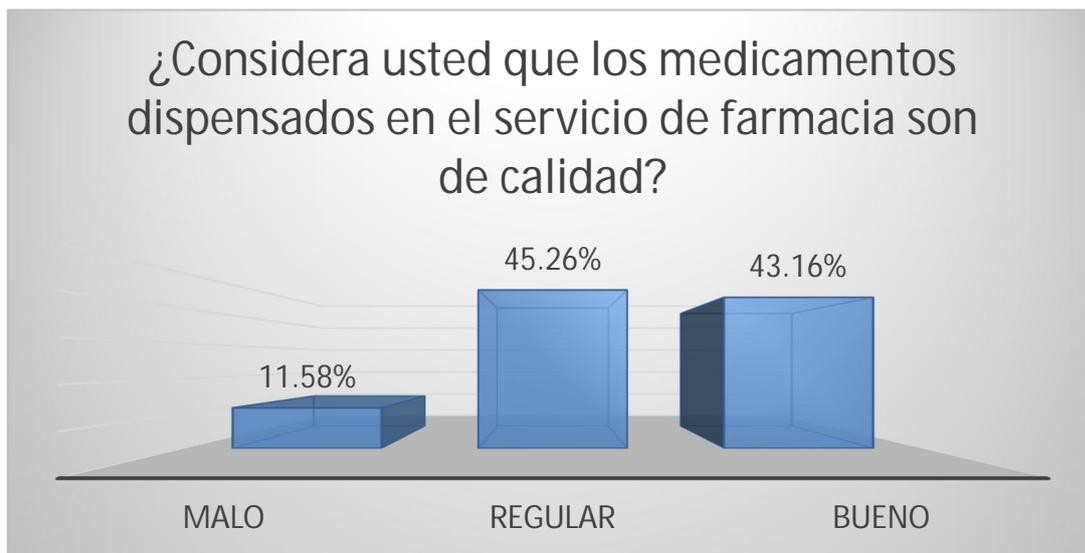
Opinión	Cantidad de personas	Porcentaje
Malo	26	27,37
Regular	45	47,37
Bueno	24	25,26
Total	95	100,0



El 27,37% (26 personas) consideran que el servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico es malo, el 47,37% (45 personas) opinan que dicho servicio es regular y el 25,26% (24 personas) dicen que es bueno.

Pregunta 2: ¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?

Opinión	Cantidad de personas	Porcentaje
Malo	11	11,58
Regular	43	45,26
Bueno	41	43,16
Total	95	100,0



El 11,58% (11 personas) consideran que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad malo, el 45,26% (43 personas) opinan que es regular y el 43,16% (41 personas) dicen que es bueno.

Pregunta 3: ¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?

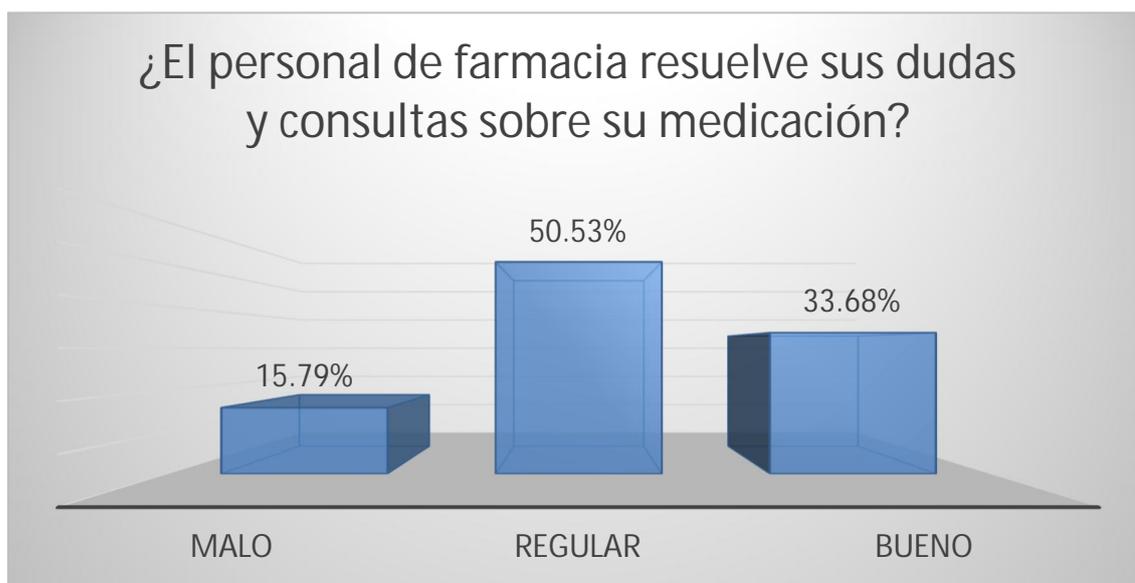
Opinión	Cantidad de personas	Porcentaje
Malo	10	10,53
Regular	60	63,16
Bueno	25	26,32
Total	95	100,0



El 10,53% (10 personas) consideran que el tiempo de atención de su receta es malo, el 63,16% (60 personas) opinan que es regular y el 26,32% (25 personas) dicen que es bueno.

Pregunta 4: ¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación?

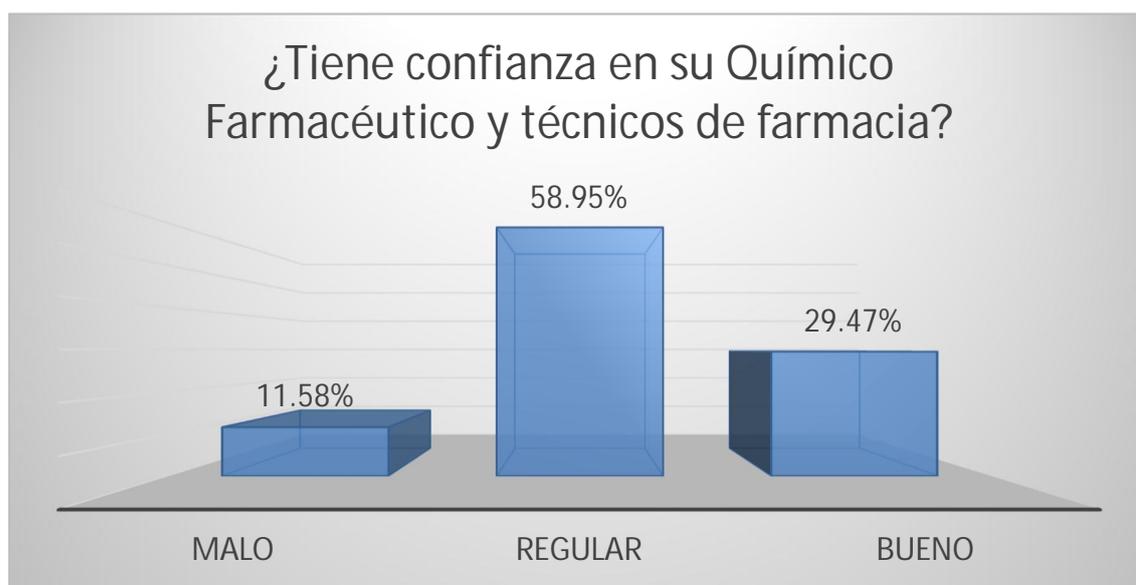
Opinión	Cantidad de personas	Porcentaje
Malo	15	15,79
Regular	48	50,53
Bueno	32	33,68
Total	95	100,0



El 15,79% (15 personas) consideran que el personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación es malo, el 50,53% (48 personas) opinan que es regular y el 33,68% (32 personas) dicen que es bueno.

Pregunta 5: ¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia?

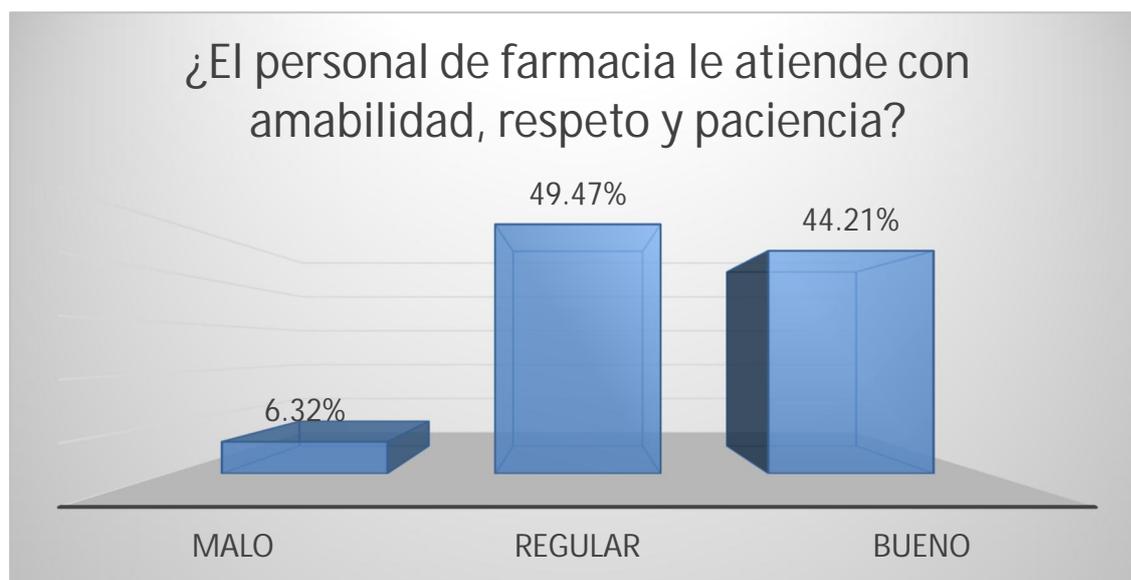
Opinión	Cantidad de personas	Porcentaje
Malo	11	11,58
Regular	56	58,95
Bueno	28	29,47
Total	95	100,0



El 11,58% (11 personas) consideran que sobre la confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia es malo, el 58,95% (56 personas) opinan que es regular y el 29,47% (28 personas) dicen que es bueno.

Pregunta 6: ¿El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia?

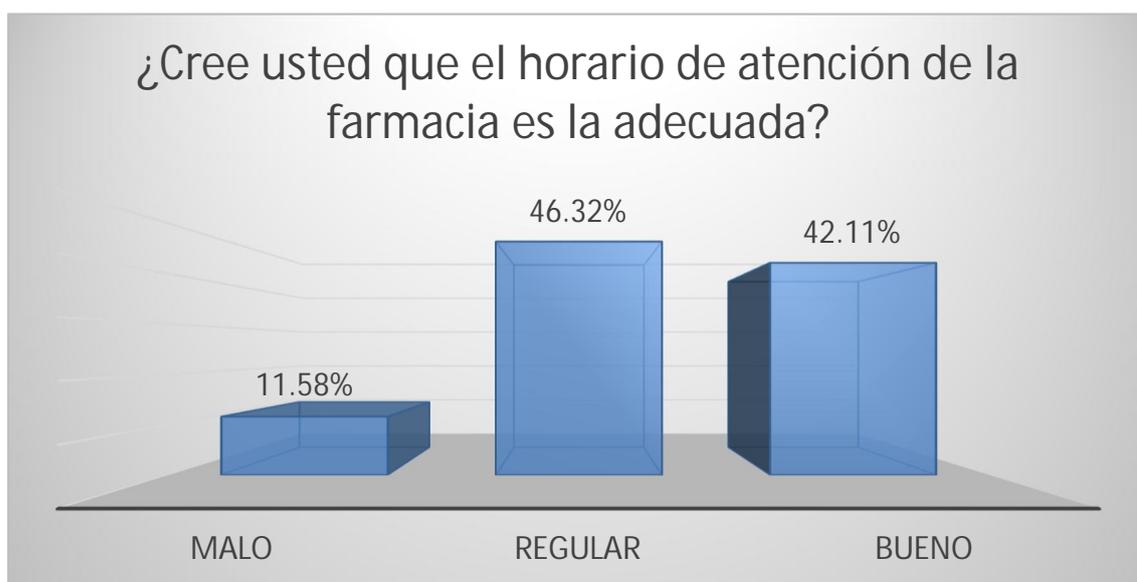
Opinión	Cantidad de personas	Porcentaje
Malo	6	6,32
Regular	47	49,47
Bueno	42	44,21
Total	95	100,0



El 6,32% (6 personas) consideran que el personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia es malo, el 49,47% (47 personas) opinan que dicho servicio es regular y el 44,21% (42 personas) dicen que es bueno.

Pregunta 7: ¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?

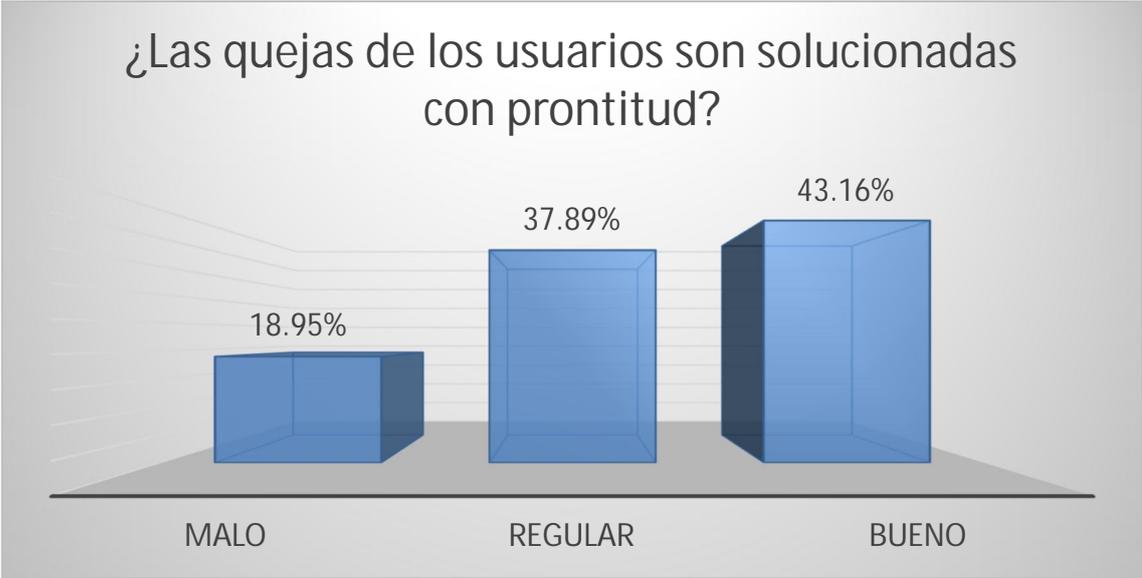
Opinión	Cantidad de personas	Porcentaje
Malo	11	11,58
Regular	44	46,32
Bueno	40	42,11
Total	95	100,0



El 11,58% (11 personas) con respecto a que si el horario de atención de la farmacia es la adecuada es malo, el 46,32% (44 personas) opinan que dicho servicio es regular y el 42,11% (40 personas) dicen que es bueno.

Pregunta 8: ¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?

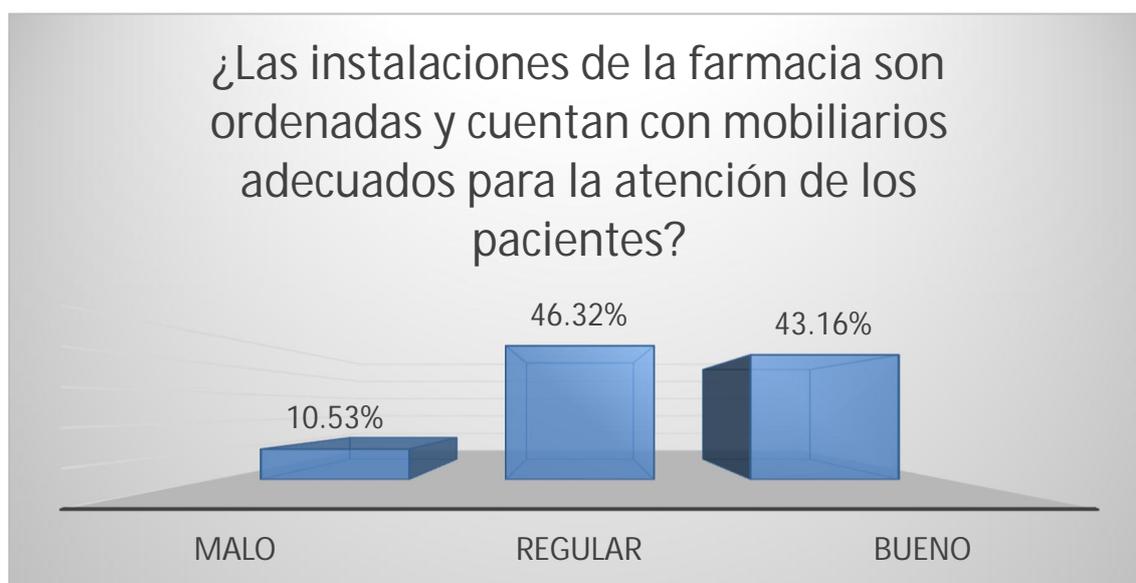
Opinión	Cantidad de personas	Porcentaje
Malo	18	18,95
Regular	36	37,89
Bueno	41	43,16
Total	95	100,0



El 18,95% (18 personas) consideran que sobre las quejas de los usuarios hacen, son solucionadas con prontitud, es malo, el 37,89% (36 personas) opinan que dicho servicio es regular y el 43,16% (41 personas) dicen que es bueno.

Pregunta 9: ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes?

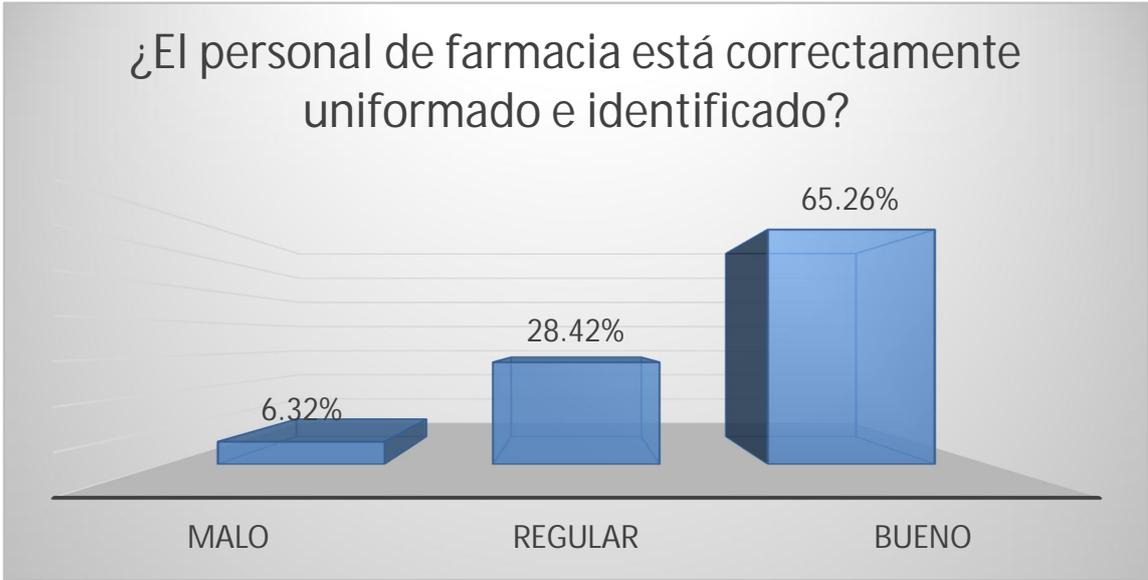
Opinión	Cantidad de personas	Porcentaje
Malo	10	10,53
Regular	44	46,32
Bueno	41	43,16
Total	95	100,0



El 10,53% (10 personas) consideran que sobre las instalaciones de la farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes, es malo, el 46,32% (44 personas) opinan que dicho servicio es regular y el 43,16% (41 personas) dicen que es bueno.

Pregunta 10: ¿El personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado?

Opinión	Cantidad de personas	Porcentaje
Malo	6	6,32
Regular	27	28,42
Bueno	62	65,26
Total	95	100,0



El 6,32% (6 personas) consideran sobre el personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado, es malo, el 28,42% (27 personas) opinan que dicho servicio es regular y el 65,26% (62 personas) dicen que es bueno.

ANEXO 2. RÚBRICA DE EVALUACIÓN DEL INFORME FINAL EMITIDO POR ASESOR

RÚBRICA DE EVALUACIÓN INFORME FINAL - ASESOR

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

Título de la Tesis: "INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO EN EL PERIODO DICIEMBRE 2020 - MARZO 2021"

Nombres y apellidos de los tesistas: La Rosa Salcedo Ana Cecilia
Rivera Coronado Gianina Teodora

Marcar con X o llevar el siguiente símbolo donde corresponda **X**

N°	ASPECTO A EVALUAR	SI	NO	COMENTARIOS
I. TÍTULO DEL PROYECTO DE INVESTIGACIÓN				
1.1	Refleja el contenido del trabajo	X —		
1.2	Incluye las variables de investigación.	X —		
II. RESUMEN				
2.1	Presenta el objetivo, material y método, resultados y conclusiones	X —		
2.2	La redacción es clara, precisa, concisa y atractiva	X —		
2.3	Contiene un número no mayor de 250 palabras en todo el resumen	X —		
2.4	Presenta las palabras claves pertinentes, utilizando algún tesoro de su especialidad	X —		
III. INTRODUCCIÓN				
3.1	Realiza la descripción de la realidad problemática de lo general a lo particular y se describe la magnitud del problema.	X —		
3.2	El problema se relaciona con las líneas de investigación del programa cursado.	X —		
3.3	El problema en general es relevante	X —		
3.4	El marco teórico está sustentado en información actualizada.	X —		
3.5	Los antecedentes del problema de estudio se describen con claridad y son sacados de artículos científicos.	X —		
3.6	La justificación expresa la relevancia de la investigación.	X —		
3.7	El objetivo está redactado en verbo en infinitivo y guarda relación con el problema planteado	X —		

3.8	La hipótesis es clara y coherente con el problema y objetivo de estudio (si hubiera)	X —		
IV. METODOLOGÍA				
4.1	Se señala y explica el enfoque y tipo de investigación.	X —		
4.2	Se describe la población y muestra.	X —		
4.3	Se describe las técnicas e instrumentos a utilizar.	X —		
4.4	Se describe cómo se procesarán y analizarán los datos.	X —		
4.5	Los instrumentos son apropiados para la investigación.	X —		
4.6	Considera los principios éticos en los que se basa su investigación	X —		
V. RESULTADOS				
5.1	Presenta los resultados en tablas o gráficos según corresponda, sin duplicar la información.	X —		
5.2	Existe coherencia entre la presentación de los resultados con los objetivos del estudio	X —		
5.3	Los resultados se organizan de acuerdo a los objetivos específicos o constructos de la investigación	X —		
5.4	Las tablas y gráficos cuentan con todos los elementos requeridos en la Normatividad brindada	X —		
5.5	La redacción se realiza en tiempo presente, en tercera persona impersonal, de manera clara y precisa	X —		
VI. DISCUSION				
6.1	Presenta la interpretación y reflexión de los resultados en base a la evidencia científica	X —		
6.2	Análisis apropiado de los datos con relación al marco teórico y antecedentes	X —		
6.3	Sintetiza los resultados organizándolos según los objetivos como argumento para la conclusión a la que llega	X —		
6.4	En la redacción se utiliza el lenguaje científico, con propiedad semántica, sintáctica y ortográfica.	X —		
6.5	Presenta la conclusión del trabajo en función a los objetivos planteados	X —		
6.6	Contempla las recomendaciones para la práctica y/o la investigación.	X —		
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS				

7.1	Se encuentran todos los autores citados en el cuerpo del trabajo y siguen las normas internacionales aplicables según la especialidad.	X —		
VIII. ASPECTOS FORMALES DEL TRABAJO				
8.1	La redacción del trabajo es clara y fluida	X —		
8.2	Se hace uso de una adecuada ortografía	X —		
8.3	Utiliza una correcta ortografía y redacción	X —		
8.4	Aplica el formato establecido por la Universidad en la guía para la elaboración del trabajo de investigación para optar el grado académico de bachiller y tesis para el título profesional	X —		
8.5	Pasó por el software antiplagio	X —		
IX. ANEXOS				
9.1	Se ha hecho una selección adecuada de los anexos.	X —		

XI. CONCLUSIONES

11.1 Nivel de avance

100

11.2 Recomendaciones: APTO PARA CONTINUAR LOS TRÁMITES CONSECUENTES.

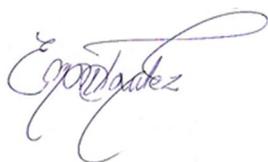


Aprobado



Observado

Lima, 15 de Junio del 2021



Mg. Enrique Christian MONTANCHEZ Mercado

Asesor de tesis

ANEXO 4. ACTA DE CONFORMIDAD DEL INFORME FINAL EMITIDO POR EL ASESOR

Lima, 15 de Junio del 2021

Dr. Jhonnell Williams Samaniego Joaquín
Director de la EP de Farmacia y Bioquímica
Universidad María Auxiliadora
Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el informe final del trabajo de investigación/tesis titulado: "INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO EN EL PERIODO DICIEMBRE 2020 – MARZO 2021", desarrollado por los Bachilleres La Rosa Salcedo Ana Cecilia, identificada con DNI N° 72095847 y Rivera Coronado Gianina Teodora, identificada con DNI N° 73384888, para la obtención del Título Profesional de Químico Farmacéutico; ha sido concluida satisfactoriamente.

Al respecto informo que se lograron los siguientes objetivos:

- Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.
- Determinar la relación que existe entre la disponibilidad de stock de medicamentos con la satisfacción y la calidad en la atención del usuario que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.
- Determinar la relación que existe entre el tiempo de espera para la atención con la satisfacción y la calidad de atención del usuario que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.
- Determinar la relación que existe entre el trato recibido por el personal de Farmacia con la satisfacción y la calidad de atención del usuario que acuden al Servicio de Farmacia de Emergencia en el Hospital Regional de Huacho en el periodo, diciembre 2020 – marzo 2021.

Y el trabajo constituye un aporte importante porque permitirá colocar el impacto en salud.

Sin otro particular, aprovecho la oportunidad para manifestarle los sentimientos de mi consideración, más distinguida.

Atentamente,



Mg. Enrique Christian MONTANCHEZ
Mercado
ASESOR DE TESIS

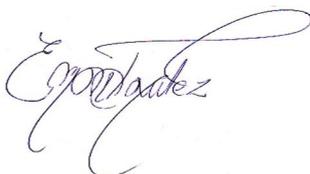
ANEXO 5. DECLARACIÓN DE TURNITIN

DECLARACIÓN DE SIMILITUD DE LA TESIS

Yo, Enrique Christian Montánchez Mercado, docente de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica; declaro que el Informe Final titulado: "INFLUENCIA DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN AL SERVICIO DE FARMACIA DE EMERGENCIA EN EL HOSPITAL REGIONAL DE HUACHO EN EL PERIODO DICIEMBRE 2020 – MARZO 2021", de los Bachilleres en Farmacia y Bioquímica La Rosa Salcedo Ana Cecilia y Rivera Coronado Gianina Teodora, tiene un índice de similitud de 13% (con los filtros de excluir citas, excluir bibliografía y excluir fuentes que tengan menos de 1%) verificado a través de la herramienta Turnitin cuyo reporte adjunto.

Cabe resaltar que las coincidencias detectadas no constituyen plagio y cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad María Auxiliadora.

Lima, 15 de Junio del 2021



Mg. Enrique Christian
Montánchez Mercado
ASESOR DE TESIS