



UMA
Universidad
María Auxiliadora

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

**PERCEPCIÓN DEL ROL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO Y SU RELACIÓN
CON LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FRENTE A
PACIENTES DEL HOSPITAL CASIMIRO ULLOA DURANTE LA PANDEMIA
COVID-19, SEPTIEMBRE– NOVIEMBRE 2023**

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

AUTORES:

BACH. FERNANDEZ SOLANO, MAGALI MARCELA

<https://orcid.org/0009-0009-5599-3541>

BACH. RAMIREZ BUENDIA, YULISA MELANI

<https://orcid.org/0009-0006-2743-2219>

ASESOR:

Mg. SIANCAS TAO, NORIO SALVADOR

<https://orcid.org/0000-0002-2131-6296>

LIMA – PERÚ

2023

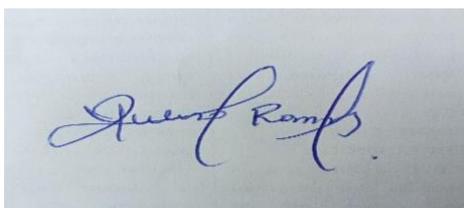
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Yulisa Melani Ramírez Buendía, con DNI 74122977 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de QUÍMICO FARMACÉUTICO (grado o título profesional que corresponda) de título “_PERCEPCIÓN DEL ROL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FRENTE A PACIENTES DEL HOSPITAL CASIMIRO ULLOA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, SEPTIEMBRE– NOVIEMBRE 2023”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud 11% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 12, de julio 2024.



(Nombre y Firma)
Yulisa Melani Ramírez Buendía
Firma del autor:



(Nombre y Firma)
Norio salvador Siancas tao
Firma del Asesor:

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

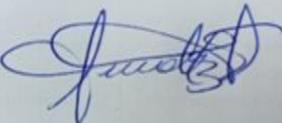
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Magali Marcela Fernández Solano, con DNI 42691013 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de QUÍMICO FARMACÉUTICO (grado o título profesional que corresponda) de título “PERCEPCION DEL ROL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FRENTE A PACIENTES DEL HOSPITAL CASIMIRO ULLOA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 SEPTIEMBRE-NOVIEMBRE 2023”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud 11% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 12, de JULIO 2024.



Magali Marcela Fernández Solano

(Nombre y Firma)

Firma del autor:



Norio Salvador Siancas Tao

(Nombre y Firma)

Firma del Asesor:

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

DEDICATORIA

Gracias a nuestros padres que nos han brindado apoyo incondicional a lo largo de nuestra vida y han moldeado nuestros buenos valores, hábitos y sentimientos. Estos fundamentos son la columna vertebral para avanzar en tiempos difíciles.

Nuestros profesores brindan asesoramiento constante y actúan como una linterna que ilumina el camino para completar este estudio.

Gracias a Dios su momento fue perfecto porque sin él nada de esto hubiera sido posible.

AGRADECIMIENTO

Gracias Dios por guiarnos a través de la epidemia y darnos la fuerza para seguir adelante.

Me gustaría agradecer a mi familia por su comprensión, aliento constante y apoyo incondicional a lo largo de mi carrera universitaria.

Gracias a nuestros hijos por comprender el tiempo invertido para obtener el título y mejorar su calidad de vida

ÍNDICE

Dedicatoria.....	2
Agradecimiento.....	3
Índice general.....	4
Índice de Figuras.....	5
Índice de Tablas.....	7
Índice de Anexos.....	11
Resumen.....	12
Abstract.....	13
I. INTRODUCCIÓN.....	14
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.....	24
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	24
2.5. Plan metodológico de recolección de datos.....	25
2.6. Métodos de análisis estadístico.....	25
2.7. Aspectos éticos.....	26
III. RESULTADOS.....	27
IV. DISCUSIÓN.....	73
V. CONCLUSIONES.....	78
VI. RECOMENDACIONES.....	81
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	82

ÍNDICE DE FIGURAS

DIMENSIÓN HUMANA

Figura 1.....29

Figura 2.....30

Figura 3.....31

DIMENSIÓN TÉCNICO CIENTÍFICO

Figura 4.....32

Figura 5.....33

Figura 6.....34

DIMENSIÓN ENTORNO

Figura 7.....35

Figura 8.....36

Figura 9.....37

DIMENSIÓN FIABILIDAD

Figura 10.....38

Figura 11.....39

Figura 12.....40

Figura 13.....41

Figura 14.....42

Figura 15.....43

Figura 16.....44

DIMENSIÓN CAPACIDAD DE RESPUESTA

Figura 17.....45

Figura 18.....46

Figura 19.....47

Figura 20.....48

DIMENSIÓN TANGIBILIDAD

Figura 21.....	49
Figura 22.....	50
Figura 23.....	51
Figura 24.....	52
Figura 25.....	53
Figura 26.....	54
DIMENSIÓN SEGURIDAD	
Figura 27.....	55
Figura 28.....	56
Figura 29.....	57
Figura 30.....	58
DIMENSIÓN EMPATIA	
Figura 31.....	59
Figura 32.....	60
Figura 33.....	61
Figura 34.....	62
Figura 35.....	63
Figura 36.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	
Estadística de fiabilidad.....	29
Tabla 2	
Tabla de procesamiento de datos.....	27
Tabla 3	
Rol del químico farmacéutico, dimensión humana.....	28
Cobertura integral de los químicos farmacéuticos.....	28
Tabla 4	
Funciones y responsabilidades del personal para el buen proceso de la Atención farmacéutica.....	28
Tabla 5	
¿La comunicación entre el personal de salud involucrado y los pacientes es oportuna y efectiva?.....	29
Tabla 6	
Dimensión técnico-científico	
¿Los procesos de la atención farmacéutica son revisados de forma sistemática conforme a los conocimientos científicos?.....	30
Tabla 7	
¿Se plantean acciones correctivas y preventivas según sea necesario en el proceso de atención farmacéutica?.....	31
Tabla 8	
¿Todo el personal de la institución participa constantemente y apoya en actividades de atención farmacéutica?.....	32
Tabla 9	
Dimensión de entorno	
¿Se cuenta con equipos necesarios para llevar a cabo la atención farmacéutica?.....	33

tabla 10

¿Dispone de una unidad encargada y especializada específicamente de la atención farmacéutica de los pacientes?.....34

Tabla 11

¿Las instalaciones y equipos empleados para la atención farmacéutica están sujetos a controles preventivos?.....35

Calidad de atención:

Tabla 12

¿El personal presta servicio como lo ha prometido?.....37

Tabla 13

¿Cuándo el personal promete u ofrece algo lo cumple?.....38

Tabla 14

¿El personal brinda atención con garantía?.....39

Tabla 15

¿Ud. Observa si el personal discrimina o diferencia la atención que brinda al paciente?.....40

Tabla 16

¿El usuario recibe sus medicamentos con información útil?.....41

Tabla 17

¿Cuándo tiene problema con algún medicamento adquirido, el personal muestra interés y soluciona?.....42

Tabla 18

¿Se respeta el orden de llegada para la atención al usuario?.....43

Tabla 19

¿El horario de la farmacia es conveniente para usted?.....44

Tabla 20

¿El personal le brinda un servicio rápido?.....45

Tabla 21

¿El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo?.....	46
Tabla 22	
¿El personal le ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia?.....	47
Tabla 23	
¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas?.....	48
Tabla 24	
¿La farmacia cuenta con equipos modernos?.....	49
Tabla 25	
¿La farmacia cuenta con servicio de comunicación?.....	50
Tabla 26	
¿La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno?.....	51
Tabla 27	
¿La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención?.....	52
Tabla 28	
¿La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención?.....	53
Tabla 29	
¿El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso?.....	54
Tabla 30	
¿El personal le inspira o brinda confianza?.....	55
Tabla 31	
¿Responden con facilidad las preguntas del paciente?.....	56
Tabla 32	
¿Se siente seguro con la atención que le brinda el personal?.....	57
Tabla 33	
¿La atención del usuario es individualizada?.....	58
Tabla 34	
¿El personal dispone de su tiempo para escucharlo atentamente?.....	59

Tabla 35	
¿El personal le ofrece atención personalizada?	60
Tabla 36	
¿El personal de farmacia brinda la atención cuidando su privacidad si lo necesita?	61
Tabla 37	
¿El personal le informa empleando un lenguaje sencillo?	62
Tabla 38	
¿El personal de la farmacia muestra interés por el estado de salud de los pacientes?	63
Tabla 39	
Percepción del químico farmacéutico y calidad de atención.....	65
Tabla 40	
Prueba de hipótesis percepción del rol del químico farmacéutico y Calidad de atención	66
Tabla 41	
Dimensión humana y calidad de atención.....	67
Tabla 42	
Prueba de hipótesis dimensión humana y calidad de atención.....	68
Tabla 43	
Dimensión técnico científica y calidad de atención.....	69
Tabla 44	
Prueba de hipótesis dimensión técnico científico y calidad de atención.....	70
Tabla 45	
Dimensión de entorno y calidad de atención.....	71
Tabla 46	
Prueba de hipótesis dimensión entorno y calidad de atención.....	71

ÍNDICE DE ANEXOS

ANEXO A: Instrumentos de recolección de datos.....	90
ANEXO B: Matriz de consistencia.....	93
ANEXO C: Carta de presentación del Decano de la Facultad de ciencias de la salud de la UMA.....	94
ANEXO D: Consentimiento informado.....	95
ANEXO E: Fichas de validación de los cuestionarios.....	96
ANEXO F: Evidencias fotográficas del trabajo de campo.....	99

RESUMEN

Objetivo: Determinar la percepción del rol del químico farmacéutico y su relación con la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19 septiembre-noviembre 2023.

Material y método: Se realizó un estudio de 259 pacientes en el Hospital Casimiro Ulloa mediante métodos cuantitativos, no experimentales y diseños descriptivos y transversales. Las técnicas de recolección se utilizan principalmente mediante el uso de formularios o encuestas (herramientas) de recolección de datos.

Resultados: Según este estudio, un buen nivel de calidad de la salud está relacionado con la percepción del rol del químico farmacéutico y por tanto con la dimensión humana, correspondiendo el 48,3% a la dimensión técnico-científica y el 59,1% respecto. El nivel técnico y científico es bueno. la dimensión científica. El aspecto medioambiental dio un buen nivel: 46,3%. Los grupos étnicos encuestados calificaron la calidad de la atención como "buena": el 57,9% calificó la calidad de la atención como confiable, el 59,8% como receptiva, el 76% como muy buena en la dimensión de seguridad, es decir, el 66% es buena en cuanto a la empatía. Nivel de calidad de la empatía. El déficit tangible es del 63,30%. Porque la infraestructura y equipamiento no ayudan a conservar los medicamentos almacenados en la farmacia.

Conclusiones: Existe una correlación significativa entre la percepción del papel de los químicos farmacéutico y la percepción de la calidad, el 52,8% dijo estar muy satisfecho con la amabilidad y comunicación del personal médico y los pacientes, y el 32,1% dijo estar satisfecho con la información proporcionada. De los resultados obtenidos se puede observar que el nivel de significancia bilateral es 0,000, por lo que, considerando los parámetros de la regla de decisión, los valores p tanto para los profesionales sanitarios como para los pacientes son inferiores a 0,05. El desempeño de todos los profesionales de la salud se mide en función de las percepciones de la calidad de la atención.

Palabras clave: calidad de la atención sanitaria, percepción, rol profesional, servicios farmacéuticos (Fuente:DeSC).

ABSTRACT

Objective: Determine the perception of the pharmaceutical chemist and its relationship with the perception of the quality of care for patients and health personnel at the Casimiro Ulloa hospital during the COVID-19 pandemic September- November 2023.

Material and method: A study of 259 patients was carried out at the Casimiro Ulloa Hospital using quantitative, non-experimental methods and descriptive and cross-sectional designs. Collection techniques are mainly used through the use of data collection forms or surveys (tools).

Results: According to this study, a good level of health quality is related to the perception of the role of the pharmaceutical chemist and therefore to the human dimension, with 48.3% corresponding to the technical-scientific dimension and 59.1% to that. The technical and scientific level is good. the scientific dimension. The environmental aspect gave a good level: 46.3%. The ethnic groups surveyed rated the quality of care as "good": 57.9% rated the quality of care as reliable, 59.8% as responsive, 76% as very good in the safety dimension, that is That is, 66% are good at empathy. Quality level of empathy. The tangible deficit is 63.30%. Because the infrastructure and equipment do not help preserve the medications stored in the pharmacy.

Conclusions: There is a significant correlation between the perception of the role of pharmaceutical chemists and the perception of quality, 52.8% said they were very satisfied with the kindness and communication of medical staff and patients, and 32.1% said they were satisfied with the information provided. From the results obtained, it can be seen that the level of bilateral significance is 0.000, so, considering the parameters of the decision rule, the p values for both health professionals and patients are less than 0.05. The performance of all health professionals is measured based on perceptions of quality of care.

Keywords: quality of health care, perception, professional role, pharmaceutical services (Source:MeSH).

I. INTRODUCCIÓN

Una enfermedad particular, la COVID-19, estalló en Wuhan, China, en el continente asiático, a principios de diciembre de 2019 y se extendió a todos los países del continente europeo a principios de 2020.

La primera vacuna adquirida por el gobierno peruano es Sinopharm BBIBP de Laboratorios Sinovac, y las vacunas futuras serán utilizadas por Pfizer-BioNTech y AstraZeneca. Han realizado varias evaluaciones de fase 2 y 3 en China utilizando vacunas voluntarias. Desde entonces, se ha llegado a la conclusión de que ningún fármaco administrado a un paciente puede provocar efectos secundarios, por lo que la función de los profesionales químicos farmacéuticos en hospitales y clínicas es el análisis sensorial. El papel de la investigación es necesario e importante. De hecho, algunos problemas pueden ser causados por diferentes enfermedades, características o la presencia de ciertos factores exógenos (2,3).

Cabe señalar que actualmente no existe un tratamiento específico para esta enfermedad y sus formas, pero es necesario conocer las medidas preventivas a tomar. En este punto. Durante esta pandemia, las autoridades públicas, las instituciones de investigación y las organizaciones relacionadas con la salud de todo el mundo han aunado sus recursos para realizar las investigaciones y estudios necesarios para desarrollar medicamentos o vacunas que puedan detener la progresión de la enfermedad y reducir la mortalidad. (4,5)

Durante la formación profesional, los químicos farmacéuticos se convierten en expertos en farmacoterapia, por lo que el contenido del curso cubre los siguientes aspectos: identificación, tratamiento, distribución, seguimiento y aspectos relacionados con los medicamentos. externamente. Todos ellos están diseñados para proporcionar orientación, apoyo y asistencia a las personas implicadas o consumidoras de drogas. Implementa aplicaciones potentes utilizando funciones integradas. Medicina segura y de alta calidad. Cabe señalar que los profesionales de la salud participan en la formulación de las políticas nacionales de salud (PNS), especialmente en su formulación, evaluación e implementación. (6,7)

La calidad del servicio farmacéutico incluye una serie de tareas y actividades rutinarias y clínicas realizadas por los profesionales farmacéuticos de acuerdo con estándares éticos que contribuyen a la mejora de la salud del paciente y promueven así el uso racional y eficaz de los medicamentos. Por tanto, los farmacéuticos

hospitalarios del equipo sanitario son los responsables de desarrollar, monitorizar y evaluar los tratamientos farmacológicos y sus efectos en los pacientes. El ejercicio de las facultades otorgadas a la farmacia hospitalaria para el desempeño de sus funciones no le confiere competencia exclusiva. No hay duda de que este enfoque agrega valor al desempeño del equipo médico: aumenta la eficiencia, mejora la seguridad, promueve el uso racional de los medicamentos y facilita otros aspectos, como la gestión de los procesos relacionados con la medicina y las actividades educativas (8, 9).

Este trabajo es cuantitativo y descriptivo, pues describe el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la atención de emergencia del hospital distrital de Tumbes II-2. Una vez finalizada la investigación, las estrategias para mejorar la aceptación del usuario también nos permitirán proponer estudios correlacionales o explicativos para encontrar relaciones causales con dicha insatisfacción del usuario (9).

La percepción del usuario tiene una relación muy importante con los servicios de farmacia hospitalaria. Sin embargo, existen barreras que impiden que los usuarios reciban una atención adecuada y, dado que este problema existe no solo en los hospitales del Ministerio de Salud del Perú, sino también en países de escasos recursos en todo el mundo, la satisfacción de los usuarios es un área de preocupación. Sin embargo, considerar su optimización en el contexto de los servicios farmacéuticos puede salvar muchas vidas (10).

Delimitación de la investigación, Contención espacial: realizada en el Hospital de Emergencias José Casimiro Ulloa. La encuesta fue preparada y realizada entre septiembre y noviembre de 2023. Inclusión social. El estudio se centra en dos actores sociales: la salud y la calidad del servicio. Analicemos y aprendamos la definición de este concepto. El papel, la percepción y la calidad de las sustancias químicas en los sistemas sanitarios.

Limitaciones: Los bajos niveles de compromiso y cooperación entre la población de estudio debido a diversos factores como la falta de tiempo de contacto, el estrés provocado por la situación vivida, las preocupaciones sobre los familiares o la salud personal son algunas de las posibles limitaciones del estudio.

En cuanto al papel de los farmacéuticos, según la Resolución 746 adoptada por la Conferencia de ministros de Sanidad el 21 de marzo de 2001, la Comisión Europea considera que el papel de los farmacéuticos es muy importante en términos de

seguridad sanitaria. Los manuales de políticas y procedimientos son herramientas utilizadas por la dirección para guiar el comportamiento organizacional. Forma un centro central de información, actúa como vínculo de comunicación entre la dirección, los departamentos y los empleados y establece indicadores de rendimiento para promover un uso eficiente y detallado. Etapas de comunicación personal necesarias para desempeñar con éxito las funciones laborales (11).

En este contexto, la participación de los farmacéuticos en el sistema de salud se basa en el conocimiento científico y la experiencia adquirida durante la formación y la práctica universitaria, lo cual es muy importante para la seguridad según los estándares marcados por la universidad y calidad. (12)

En España, la satisfacción de los pacientes y otros farmacéuticos con la atención ambulatoria se ve como una forma de mejorar la calidad y reorganizar las opciones y procedimientos de dispensación, proporcionando información útil para evaluar cambios e identificar mejoras. A pesar de las mejoras en la organización y la imagen, el personal está más feliz y satisfecho con su trabajo y trabaja más duro para atender a los pacientes (13)

En México, describen los factores que influyen en la satisfacción de los pacientes con el sistema de salud público. Luego de la inspección, se identificaron un total de 32 atributos de calidad del servicio. Los pacientes dan gran importancia a la gestión de la medicación, que es el factor más importante que influye en la satisfacción del beneficiario. y aparentemente inmóvil (14).

Un estudio de Delgado Lake (2018) vinculó la efectividad de un programa de seguimiento de la terapia farmacológica con las percepciones de los farmacéuticos sobre los pacientes con hipertensión y señaló que el tratamiento de los problemas de salud de los pacientes era efectivo y por lo tanto sus niveles variaban significativamente. Comprender la actividad profesional de los farmacéuticos (15).

Otro estudio sobre calidad y satisfacción de la atención de adultos, realizado en México, no encontró asociaciones significativas entre la atención farmacéutica y características sociodemográficas como estado civil, edad y hospitalización. sexo. Tipo de diagnóstico: Por otro lado, el 65% de los pacientes con buen nivel socioeconómico y buena situación laboral están satisfechos con los servicios

farmacéuticos (16) Los buenos servicios de la farmacia hospitalaria aseguran una buena satisfacción del usuario. Aunque los tiempos de espera para los medicamentos son largos en muchos casos, identificar comportamientos positivos de los pacientes, como la continuidad y el cumplimiento de los proveedores de medicamentos y los usuarios de las farmacias hospitalarias, puede crear barreras (17)

En Barranquilla, Colombia, el concepto de calidad del servicio farmacéutico es muy subjetivo y depende de cada puesto, del paciente que quiere recibir un servicio integral que satisfaga sus necesidades y del farmacéutico que presta el servicio según los estándares que marca cada puesto. Los centros de atención de salud con equipos multidisciplinarios bien capacitados funcionan bien, pero surgen algunas complicaciones debido a los desajustes entre las preferencias de los usuarios y las estructuras públicas basadas en planes de salud obligatorios (18). Importante prolongada, creando barreras a los servicios de salud.

En Cuba la satisfacción del usuario es el resultado de aplicar los principios de calidad, eficiencia, honestidad y entusiasmo. La evaluación y satisfacción basada en la percepción del usuario puede mejorar las farmacias y otros servicios médicos. En general, estoy satisfecho con los Servicios de Salud Comunitarios CAI III. Luego de la implementación de SERVQUAL, los usuarios notaron una falta de mejora en la infraestructura hospitalaria y una falta de empatía de los médicos hacia los usuarios, generando la necesidad de mejorar la calidad del servicio y brindar conocimiento a clientes importantes. Índice de satisfacción (19). Peña, C. (2020) en la inauguración de la reunión de Rectores de Servicios de Farmacia de la Universidad María José Fosuda de La, presidida por la Dra. Carmen Peña Granada, la alianza redefinió el origen y desarrollo de los servicios farmacéuticos y su contribución a la farmacia internacional. En 2011, junto con la Organización Mundial de la Salud, publicó el documento de Buenas Prácticas Farmacéuticas como estándar de calidad de los servicios farmacéuticos. (20)

Tajes-González, YM. Elio et al. (2020) el estudio tuvo como objetivo determinar la satisfacción del paciente o familiar/colega con la atención recibida a través de tele farmacia. El enfoque utilizado por los servicios hospitalarios primarios fue una encuesta transversal de cinco meses de duración de mayo a septiembre de 2020 con difusión informada. Documentación médica (IANUS®) y software Silicon®. Para las

comparaciones de grupos, las medias se compararon mediante la prueba t de Student y la prueba ANOVA. (21)

Maidana, G. Elio u.c. (2018) evaluaron la satisfacción de 108 pacientes con diabetes en Paraguay con la atención brindada por los servicios de farmacia. Los resultados fueron 69% mujeres. La edad promedio fue de 58,5 años, el 52% tenía educación secundaria, el 51% vivía en pareja y el 82% tenía diabetes tipo 2. Cuando los pacientes fueron informados y evaluados sobre su estado de salud, la satisfacción fue menor ($2,44 \pm 1,19$; IC 95%). El 57% de las personas suele expresar insatisfacción por falta de cortesía, mientras que el 56% suele expresar insatisfacción por falta de información (22).

Castillo, E. et al. (2020) en su estudio evaluaron la percepción de los pacientes sobre la calidad del servicio en el hospital Farmacéutico Trujillo de Perú y encontraron que su percepción de la calidad del servicio fue alta (51,5%) y moderada (51,5%), siendo el tercer percentil más alto. Analizando la calidad de la atención en salud y sus dimensiones, la prueba U de Mann-Whitney mostró diferencias significativas ($p = 0,000$) en elementos físicos, equipamiento, accesibilidad y empatía entre cada hospital evaluado (23).

Barzola, M. (2019) midió la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención en el ambulatorio del Hospital de Emergencias Grau EsSalud III de Lima de julio a septiembre de 2018 y el resultado fue de 18,8%, que también fue débil, al contrario. Muy centrado en el tiempo y el servicio. La actitud del paciente consta de tres aspectos (farmacia, horario de atención e información), y la satisfacción del paciente consta de tres aspectos (recibir tratamiento, tiempo de espera y entrega), lo que indica una relación directa y significativa entre las variables (24).

Barrientos, J. (2018). Este estudio, realizado en Lima, determinó la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios de los servicios de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos de Lima. Los resultados obtenidos demostraron que existe una correlación significativa entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario con los servicios de farmacia según Rho Spearman = 0,852 $p < 0,05$. Las investigaciones muestran que cuanto mejor es la calidad de la atención, mayor es la satisfacción del usuario con los servicios de farmacia del centro de salud (25).

Hernández, M (2021) quiso determinar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios en un centro de salud de Pachacútec-Cajamarca, donde la mayoría de las mujeres tenían 30 años, bachilleres y las preocupaciones por la calidad figuraban como problemas comunes. preguntas. El 77% valora las dimensiones científica y técnica, mientras que el 69,15% se muestra insatisfecho con los aspectos tangibles, indicando un vínculo directo entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario (26)

Zapata, J (2019), Análisis de calidad e investigación sobre satisfacción del usuario y atención ambulatoria. cuidado. cuidado. para tratar. Está siendo atendido en el Hospital de Piura. Su estudio de 1.828 adultos tuvo una confiabilidad entre evaluadores del 94%, una tasa de respuesta del 75,79% y un acuerdo de seguridad del 82,63%. El 94% de los usuarios están insatisfechos con la duración del tratamiento por falta de acceso y eficiencia, falta de respeto, amabilidad y paciencia, desconfianza y falta de información del paciente en las recetas médicas (27).

En Lima encontraron que la calidad de la atención está relacionada con la satisfacción del usuario con el medicamento. Este hecho incide en la recuperación de los pacientes que acuden a la farmacia del Hospital de Emergencias III Grau EsSalud, donde el 18,8% de los usuarios de farmacia externa se mostraron insatisfechos, sólo el 13,4% se mostraron satisfechos y el 26,2% se mostraron satisfechos. El mayor problema es el tiempo de espera, pero el 64,9% piensa que el tiempo de espera es largo, el 67,8% piensa que la calidad del tratamiento es buena y el 44,6% piensa que la calidad del tratamiento es buena (28).

En Cajamarca encontraron correlación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en la Farmacia Cajean Rodríguez de Cajamarca. La Botica Rodríguez es una empresa familiar propietaria de una de las empresas farmacéuticas más competitivas de la región y ha utilizado estrategias de fidelización de clientes durante muchos años para lograr que los usuarios queden satisfechos con el servicio que reciben. (29)

En Huancayo utilizaron el cuestionario Serval para determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención de farmacia en el Hospital Nacional Ramiro Prialé. Los pacientes estaban insatisfechos con todos los aspectos de la atención evaluada y consideraban que el servicio no era apto para recibir un premio nacional a la calidad del servicio (30).

A partir del problema descrito se plantea la siguiente pregunta de investigación: ¿Cómo se percibe el papel de los químicos medicinales durante el Covid-19? ¿Relación con el Hospital Casimiro Ulloa entre el 19 de septiembre de 2023 y noviembre de 2023? En vista de la globalización y la creciente competencia en la industria de la salud, existe la necesidad de mejorar la calidad de la atención brindada por los centros de atención médica, teniendo en cuenta las necesidades de los pacientes de mantener la confiabilidad y la confiabilidad aceptable para el usuario. El Hospital Casimiro Ulloa es una institución encargada de brindar servicios médicos integrales a la población. Esta investigación es práctica desde el punto de vista educativo, sanitario y de gestión, ya que los resultados obtenidos al medir la percepción de calidad de los profesionales sanitarios y de los pacientes proporcionarán información muy útil para comprender o predecir el comportamiento de los pacientes, lo que no sólo permitirá construir relaciones más estrechas. con los pacientes. también ayuda a identificar, analizar y evaluar problemas o situaciones provocadas por los pacientes con el fin de mejorar la calidad y eficiencia de los servicios prestados. Resultados del servicio. En este análisis, la evaluación de la calidad y satisfacción de los usuarios/pacientes que utilizan los servicios de farmacia en hospitales públicos o privados es un constructo de salud importante que puede implementarse a través de una investigación adecuada y debe realizarse. Organizaciones de sistemas de salud. Estos estudios ayudarán a identificar claramente áreas de los servicios farmacéuticos que requieren una mejora continua de la calidad e introducir cambios positivos en los servicios existentes. Los expertos dicen que debido a que los servicios de salud públicos y privados actualmente tienen que satisfacer las necesidades de suministro de medicamentos de los pacientes, los sistemas de salud públicos son más vulnerables a la escasez de medicamentos y a los largos retrasos en la entrega de medicamentos. 31)

La importancia de este estudio es que ayudará a evaluar los efectos de los productos químicos farmacéuticos y su relación con la percepción de la calidad de la atención de los usuarios del Hospital José Casimiro Ulloa. También se identificaron factores relacionados con la prestación de servicios de farmacia para derivar medidas que influyen en la satisfacción del usuario. Además, ayudará a planificar, desarrollar e implementar estrategias para los procesos de atención y satisfacción de los usuarios en las farmacias hospitalarias y así favorecer la recuperación de los pacientes. El personal también debe prestar atención a los usuarios. Uno de los indicadores o

estándares es la identificación de ingredientes. Estos estudios ayudarán a mejorar continuamente la calidad y aportar cambios positivos a los servicios existentes. (32) La importancia de realizar este tipo de estudios radica en el valor de la información auto informada, que es un factor importante para comprender mejor la satisfacción con la atención hospitalaria y las demandas que pueden traducirse en una alta morbilidad y mortalidad. La velocidad afecta mucho al desarrollo de un país. El conocimiento científico y técnico puede garantizar un producto o servicio de alta calidad, pero es la aceptación del consumidor la que, en última instancia, valida el proceso de atención. Una buena atención de farmacia hospitalaria puede aumentar la satisfacción del usuario al demostrar una atención de alta calidad, lo que lleva a comportamientos positivos del paciente como: B. Continuidad y cumplimiento de las farmacias médicas y hospitalarias. Aunque el tiempo de espera para recibir medicamentos es largo en muchos casos, constituye una barrera para la atención sanitaria (33).

En este contexto, como objetivo general se ha planteado: Determinar la Percepción del rol del químico farmacéutico y su relación con la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19 septiembre-noviembre 2023.

Nuestra investigación tiene como hipótesis general: Existe relación significativa entre la percepción del rol del químico farmacéutico y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque y diseño de la investigación

Métodos y diseño de investigación. El método utilizado en el estudio es cuantitativo, ya que es un método de recolección de datos cuantitativos con la ayuda de preguntas y encuestas, y en base al mismo se realizan análisis estadísticos, conclusiones y el uso de herramientas analíticas. El diseño es descriptivo - cuantitativo - horizontal, descriptivo porque se estudian características y variables para observar cómo se representan las entidades en la realidad empírica, cuantitativo porque se estudian las relaciones que existen entre variables, horizontal porque se recogen variables. Se analizan empíricamente. De hecho. Se recomienda comprender los conceptos básicos relacionados con la percepción del rol de los químicos farmacéuticos y su relación con la comprensión de la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19 de septiembre a noviembre de 2023.

2.2. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por 6370 pacientes que acudieron al centro hospitalario Casimiro Ulloa, septiembre-noviembre 2023.

Para calcular el tamaño de la muestra se utilizó la siguiente fórmula estadística, para poblaciones finitas:

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

Donde:

n = Muestra de estudio

Z²= Nivel de confianza (1.96)² igual = 95%

p = Proporción de éxito 0.50

q = Proporción de fracaso 0.50

e²= Margen de error o precisión que se busca (0.05)²

N= Población= 6370 pacientes encuestados desde el mes de setiembre hasta noviembre 2023.

Reemplazando:

$$n = \frac{(6370)(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.0597)^2(6369) + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{(6370)(3.8416)(0.5)(0.5)}{(0.00356)(6369) + (3.8416)(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{6,117.748}{16.8829}$$

$$n = 259$$

259 pacientes del hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia covid-19, septiembre-noviembre 2023.

Criterios de inclusión Considerar a todo el personal del hospital Casimiro Ulloa: pacientes involucrados en el trabajo de campo, pacientes presentes durante el trabajo de campo.

Criterios de exclusión:

Los funcionarios administrativos o químicos farmacéuticos del Hospital Casimiro Ulloa no estuvieron dispuestos a participar.

Selección de pacientes que no quisieron participar.

Muestreo:

La muestra utilizada en el estudio fue un muestreo no probabilístico ya que se utilizó un muestreo por conveniencia. Según Orosco y Pomasunco (2014), el muestreo no probabilístico ocurre cuando es poco probable que la unidad de análisis se incluya en la muestra y se aplique a una población limitada

2.3. VARIABLES DE LA INVESTIGACIÓN

2.3.1. Percepción del Rol del Químico Farmacéutico.

La Ley N° 28173 define el papel de los químicos medicinales como profesionales. Proviene de las ciencias de la salud. Los farmacéuticos desempeñan sus funciones y participan en la evaluación, formulación e implementación de la política nacional de salud, especialmente la política nacional de medicamentos. Sus principales tareas son: medidas preventivas, promocionales y protectoras dirigidas a comunidades, familias e individuos, incluidas las autoridades de salud pública (34).

2.3.2. Calidad de atención

Para entender el concepto de percepción, necesitamos entender la definición de sensación. Las sensaciones son esencialmente experiencias directas causadas por estímulos simples y discretos. La sensación también se refiere a la respuesta de los órganos de los sentidos a los estímulos. (36)

La percepción implica la interpretación de estas sensaciones, dándoles significado y organización. Estos tejidos incluyen no sólo los órganos de los sentidos sino también el cerebro. La calidad de la atención se refiere a las percepciones de los clientes sobre el tipo de atención que reciben en una farmacia y los servicios que satisfacen sus necesidades, incluidos los servicios en los hospitales (37).
Definición operativa: uso de indicadores de cuestionarios estructurados para medir variables. Relacionado con la calidad de atención en el Hospital Casimiro Ulloa

2.4. Técnica e instrumentos para la recolección de datos

La técnica para recolectar datos fue la encuesta y el método utilizado fue la entrevista, la recolección de datos y preguntas fue dirigida a los pacientes, los cuales formaron parte de la unidad de análisis del estudio.

La herramienta es un cuestionario estructurado que refleja el estilo del método de investigación al formular sistemáticamente preguntas relacionadas con las

hipótesis, variables e indicadores de investigación planteados en el documento. El objetivo es recopilar datos para probar hipótesis válidas.

2.5. Plan metodológico para la recolección de datos

2.5.1. Elaboración de los Instrumentos de medición: se desarrolló un cuestionario estructurado para cada una de las variables, en función de los objetivos e indicadores de estudio.

2.5.2. Validación de instrumentos: una vez desarrollado el instrumento, evaluado por tres expertos quienes evaluaron la validez de contenido, criterio y constructo.

2.5.3. Confiabilidad: Se refiere a la cualidad de un instrumento de medición, que ayuda lograr los mismos resultados, cuando se mide una o más veces en diferentes momentos.

2.5.4. Aplicación de los cuestionarios: el equipo que se utilizó según lo previsto y un horario determinado.

2.6. Métodos de análisis estadístico

El método de análisis estadístico consta de cinco fases. En la primera etapa, se recogieron las respuestas de los pacientes que visitaban el hospital utilizando Microsoft. Excel.

Esta fase también se conoce como fase de agregación, clasificación y codificación de respuestas. El segundo paso es la fase de recálculo. Las pruebas unitarias verifican inconsistencias en los datos ingresados en Microsoft Excel. Los datos se ingresaron en IBM SPSS Statistics 26 y se realizaron pruebas estadísticas no paramétricas (chi cuadrado) e índice de confiabilidad (alfa de Cronbach).

Para ello, es necesario juzgar la validez de los datos obtenidos en el estudio en términos de confiabilidad o precisión. El cuarto paso es la síntesis. La composición crea tablas de frecuencia absoluta y relativa, gráficos de barras, gráficos circulares o gráficos de barras. El quinto paso del análisis es la interpretación de cada gráfico o tabla obtenida. Ideas sobre la calidad de atención del

químico farmacéutico en la pandemia de COVID-19 y su relación con la calidad de atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa.

2.7. Aspectos éticos

En cuanto a las cuestiones éticas, Belmont (1979) propuso tres principios universales o universales para la formulación e implementación en la investigación en salud beneficencia, respeto al individuo y justicia. Por lo tanto, estos principios son esenciales para garantizar que se respeten los intereses de los participantes que todas las partes comprendan y apliquen estos principios éticos a la investigación que realizo y diseño (40).

Durante el desarrollo del estudio se tuvieron en cuenta principios éticos relacionados con la investigación, entre los que destacan los siguientes:

Principio del respeto por las personas: Los investigadores fueron tratados como individuos independientes y se les permitió tomar sus propias decisiones. Los principios que lo hacen posible. Decidir. Por tanto, es importante ofrecer protección adicional y adecuada a las personas que no pueden tomar sus propias decisiones.

Principio de la beneficencia: Principios de ética básica de la investigación. En pocas palabras, se describe como el deber de no causar daño, o de minimizar el daño y maximizar el beneficio. Este principio se centra en analizar los riesgos y beneficios de un problema.

Principio de la Justicia:

Se refiere a principios de justicia que garantizan una distribución justa de cargas y beneficios entre los grupos de investigación al desarrollar planes de investigación.

III. RESULTADO

Los resultados se han obtenido analizando una muestra de 259 pacientes que visitaron el Hospital Casimiro Ulloa de septiembre a noviembre de 2023, y se determinó el grado de confiabilidad de los datos obtenidos mediante la prueba de Cronbach. Probado con índice de confiabilidad.

Tabla 1. Estadística de fiabilidad

Estadísticas de fiabilidad		
Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,899	,934	36

Fuente: Elaboración Propia

Estadísticas de confiabilidad o objetivo alfa de Cronbach para evaluar la confiabilidad de las respuestas. Este análisis generalmente se realiza en estudios que utilizan opciones de respuesta dicotómicas (sí/no) o multimodales (escala de Likert)

Como se muestra en la Tabla 1, el alfa de Cronbach es 0,899 y su valor es cercano a 0,90. Según Oviedo y CampoArias (2005), este valor indica una buena consistencia interna. Tenga en cuenta que el propósito de las estadísticas de confiabilidad es garantizar la coherencia lógica entre el uso del instrumento y los resultados para garantizar un análisis adecuado.

Tabla 2. Tabla resumen de procesamiento de datos

Resumen de procesamiento de casos		N	%
Casos	Válido	259	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	259	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Fuente: Elaboración Propia

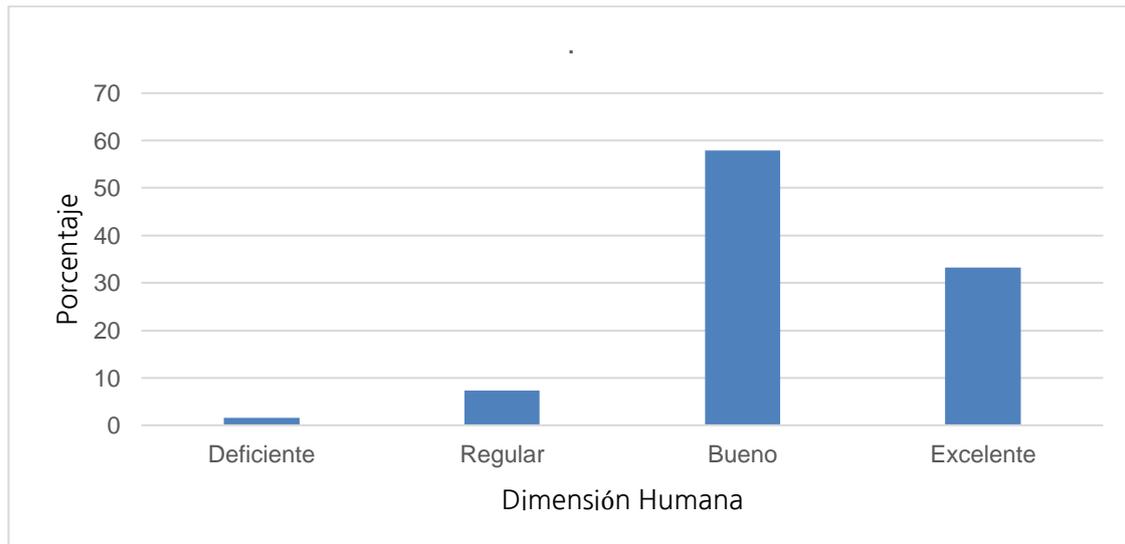
3.1. Rol del químico farmacéutico

3.1.1. Dimensión humana

Tabla 3. La cobertura integral de los químicos farmacéuticos en el centro de salud es suficiente para realizar una correcta atención farmacéutica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	4	1,5	1,5	1,5
	Regular	19	7,3	7,3	8,9
	Bueno	150	57,9	57,9	66,8
	Excelente	86	33,2	33,2	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



1. La cobertura integral de los químicos farmacéuticos en el centro de salud es suficiente para realizar una correcta atención farmacéutica

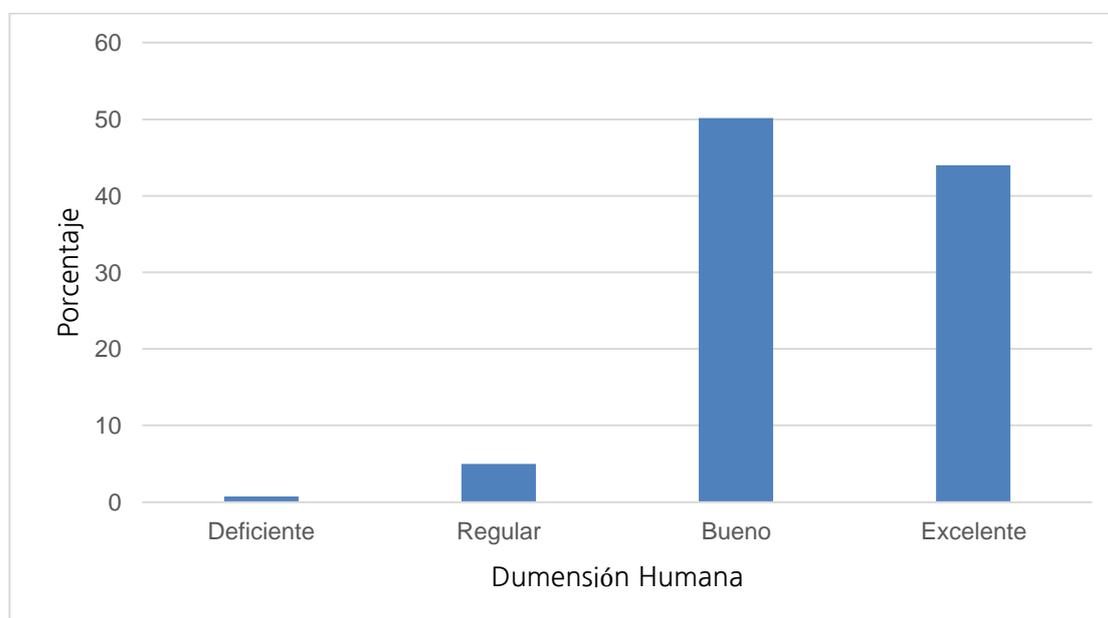
Fuente: Elaboración Propia

Como se muestra en la **Figura 01**, el 33,2% (86) de los encuestados cree que la entrega general de medicamentos en los centros de salud es excelente, y el 57,9% (150) piensa que es buena la gestión integral, el 7,3% (19) lo considero regular y el 1,5% (4) lo consideró inadecuado.

Tabla 4. Las funciones y responsabilidades del personal están delimitadas, descritas para el buen proceso de la atención farmacéutica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	,8	,8	,8
	Regular	13	5,0	5,0	5,8
	Bueno	130	50,2	50,2	56,0
	Excelente	114	44,0	44,0	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



2. Las funciones y responsabilidades del personal están delimitadas, descritas para el buen proceso de la atención farmacéutica.

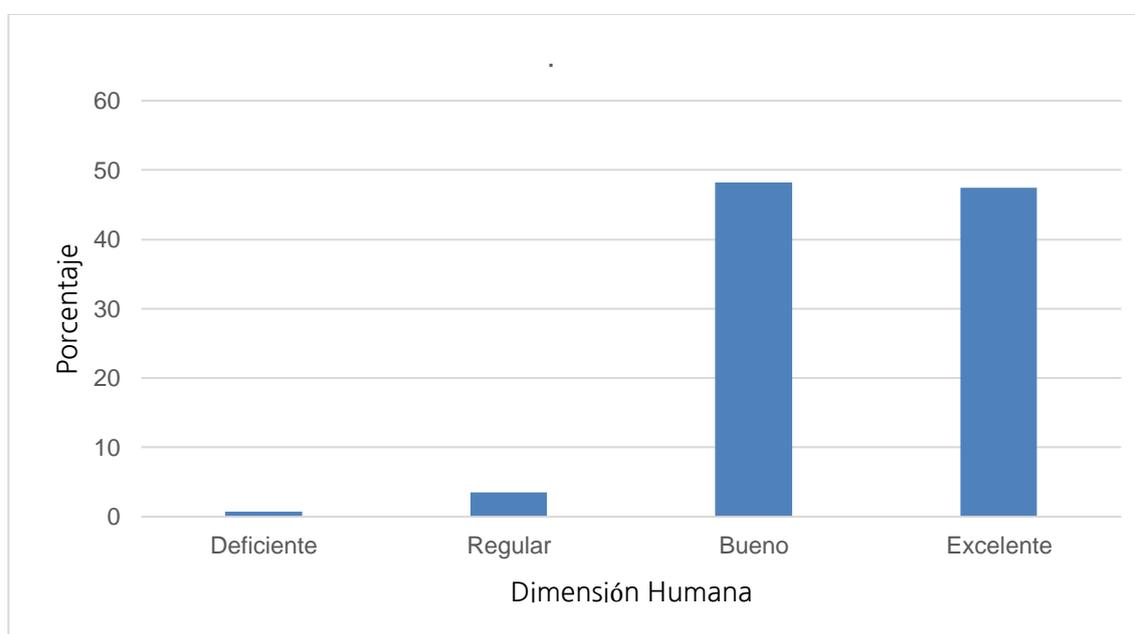
Fuente: Elaboración Propia

La figura número 02 muestra que el 44,0% (114 personas) cree que los roles y responsabilidades del personal están claramente definidos para un buen proceso de tratamiento de drogas. El 50,2% (130 personas) piensa que es bueno, el 5,0% (13 personas) piensa que es regular y el 0,8% (2 personas) piensa que es deficiente.

Tabla 5. La comunicación entre el personal de salud involucrado y los pacientes es oportuna y efectiva.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	2	,8	,8	,8
	Regular	9	3,5	3,5	4,2
	Bueno	125	48,3	48,3	52,5
	Excelente	123	47,5	47,5	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



3. La comunicación entre el personal de salud involucrado y los pacientes es oportuna y efectiva.

Fuente: Elaboración Propia

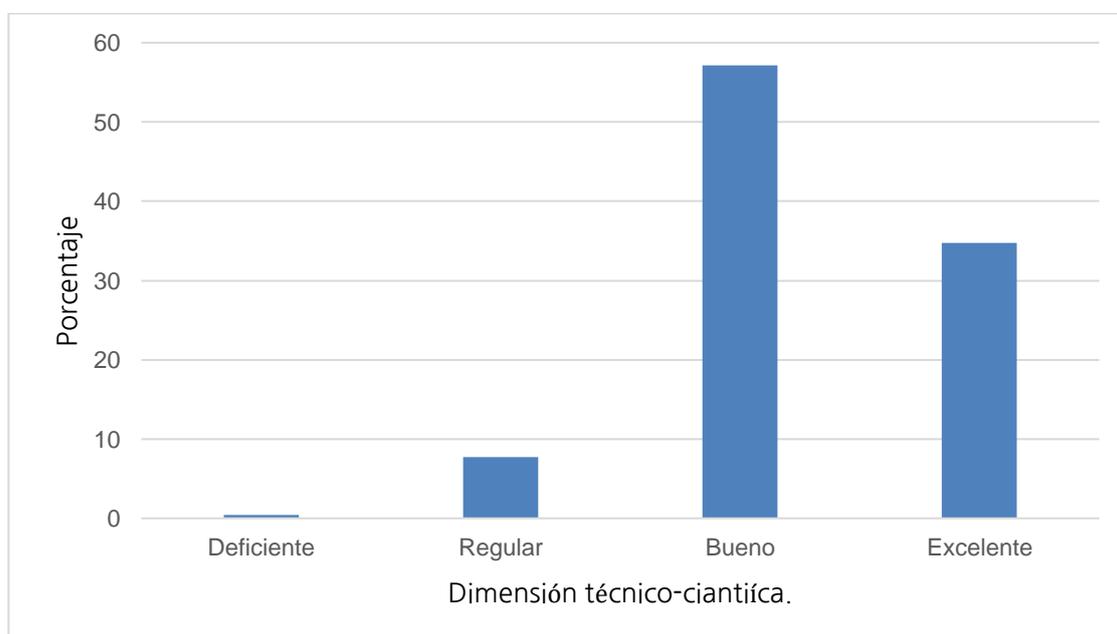
En la Figura 03 se muestra que el 47,5% (123 personas) piensa que la comunicación entre el personal médico y los pacientes es adecuada, oportuna y efectiva, el 48,3% (125 personas) piensa que es excelente y el 3,5% (9 personas) cree que es regular. Teniendo en cuenta que tanto el promedio como el 0,8% (2) son deficientes.

3.1.2. Dimensión Técnico-científica

Tabla 6. Los procesos de la atención farmacéutica son revisados de forma sistemática conforme a los conocimientos científicos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	,4	,4	,4
	Regular	20	7,7	7,7	8,1
	Bueno	148	57,1	57,1	65,3
	Excelente	90	34,7	34,7	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



4. Los procesos de la atención farmacéutica son revisados de forma sistemática conforme a los conocimientos científicos

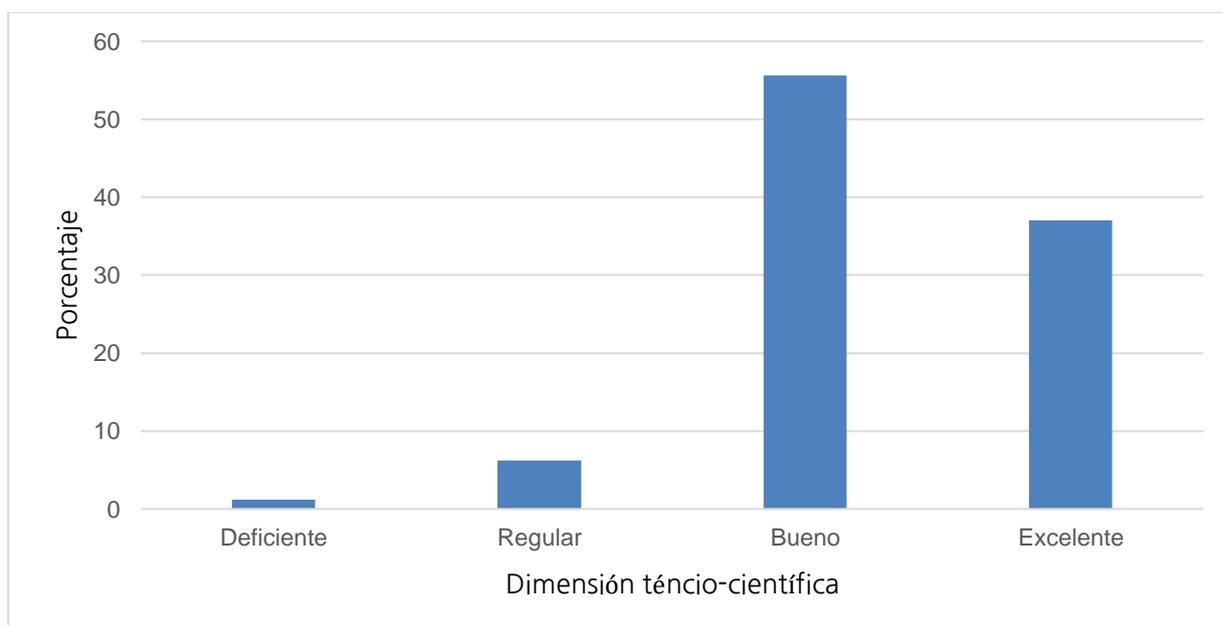
Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 04; se muestra que el 34,7% (90 personas) piensa que es excelente que el proceso de tratamiento farmacológico sea revisado sistemáticamente con base en evidencia científica; el 57,1% (148 personas) piensa que es bueno, el 7,7%; (20). Cree es regular. Estrictamente el 0,4% (1) piensa que esto es deficiente.

Tabla 7. Se plantean acciones correctivas y preventivas, según sea necesario en el proceso de atención farmacéutica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	1,2	1,2	1,2
	Regular	16	6,2	6,2	7,3
	Bueno	144	55,6	55,6	62,9
	Excelente	96	37,1	37,1	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



5. Se plantean acciones correctivas y preventivas, según sea necesario en el proceso de atención farmacéutica.

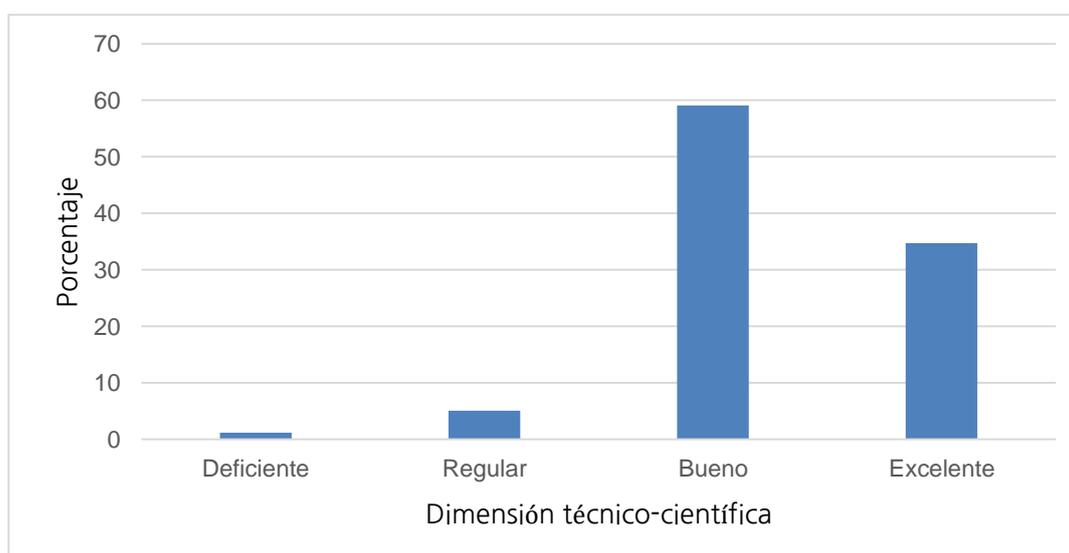
Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 05: se muestra que el 37,1% (96 personas) está de acuerdo en que es excelente las medidas Correctivas. Durante el tratamiento farmacológico el 55,6% (144 personas) está de acuerdo en que esto es bueno, el 6,2% (16) opinan que es regular y el 1,2% (3) dijo tener una deficiencia.

Tabla 8. Todo el personal de la institución participa constantemente y apoya en actividades de atención farmacéutica de acuerdo a sus responsabilidades asignadas.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	1,2	1,2	1,2
	Regular	13	5,0	5,0	6,2
	Bueno	153	59,1	59,1	65,3
	Excelente	90	34,7	34,7	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



6. Todo el personal de la institución participa constantemente y apoya en actividades de atención farmacéutica de acuerdo a sus responsabilidades asignadas.

Fuente: Elaboración Propia

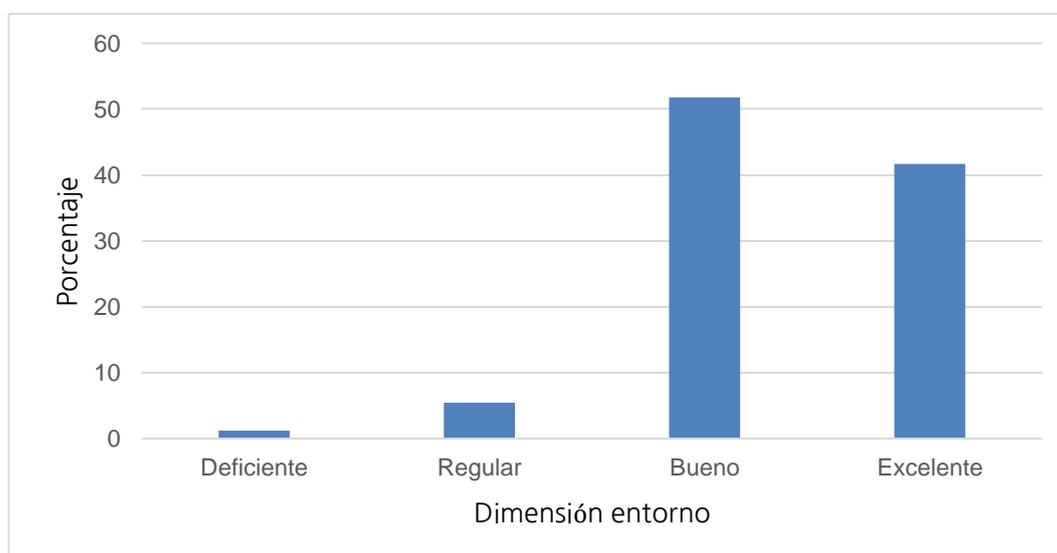
La Figura 06: muestra que mientras el 59,1% (153 personas) cree que es bueno que todo el personal de las instalaciones está plenamente involucrado en la operación de los servicios farmacéuticos de acuerdo con las funciones asignadas y brinda apoyo continuo, el 34,7% (90 (personas)) indicó que cree que esto es excelente en un profesional médico. El 5,0% (13 personas) pensó que era regular y el 1,2% (3 personas) pensó que era malo o deficiente.

3.1.3. Dimensión Entorno

Tabla 9. Se cuenta con equipos necesarios (teléfono, computadora, internet, impresora y correo electrónico institucional) para llevar a cabo la atención farmacéutica.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	1,2	1,2	1,2
	Regular	14	5,4	5,4	6,6
	Bueno	134	51,7	51,7	58,3
	Excelente	108	41,7	41,7	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



7. Se cuenta con equipos necesarios (teléfono, computadora, internet, impresora y correo electrónico institucional) para llevar a cabo la atención farmacéutica.

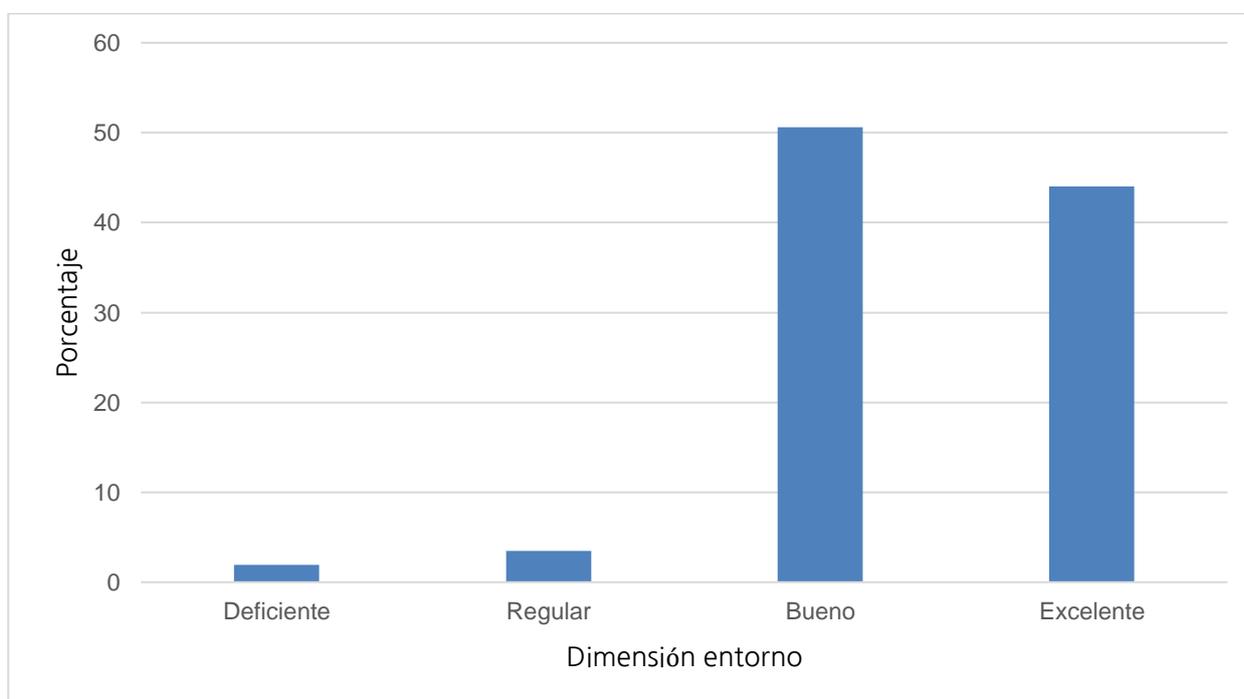
Fuente: Elaboración Propia

La Figura 07: muestra que el 41,7% (108 personas) cuenta con un excelente equipo necesario el 51,7% (134 personas) tiene confianza en que se cuenta con un buen equipo necesario para la atención farmacéutica. Estamos seguros de que lo hay. Creemos que es el 5,4%. (14 personas) opina que es regular el equipo necesario para la atención farmacéutica el 1,2% (3) refirieron no contar con el equipo necesario para administrar su medicación es decir deficiente.

Tabla 10. Dispone de una unidad encargada y especializada específicamente de la atención farmacéutica de los pacientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	1,9	1,9	1,9
	Regular	9	3,5	3,5	5,4
	Bueno	131	50,6	50,6	56,0
	Excelente	114	44,0	44,0	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



8. Dispone de una unidad encargada y especializada específicamente de la atención farmacéutica de los pacientes

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 08: el 44,0% (114 personas) está de acuerdo en que existe una excelente unidad de tratamiento de adicciones, el 50,6% (131 personas) piensa que es buena, el 3,5% (9 personas) piensa que es regular para a ellos. El 1,9% (5 personas) afirmó que es Deficiente la unidad responsable de la atención farmacéutica al paciente utilizado.

Tabla 11. Las instalaciones y equipos empleados para la atención farmacéutica están sujetos a controles preventivos.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	1	,4	,4	,4
	Regular	9	3,5	3,5	3,9
	Bueno	120	46,3	46,3	50,2
	Excelente	129	49,8	49,8	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

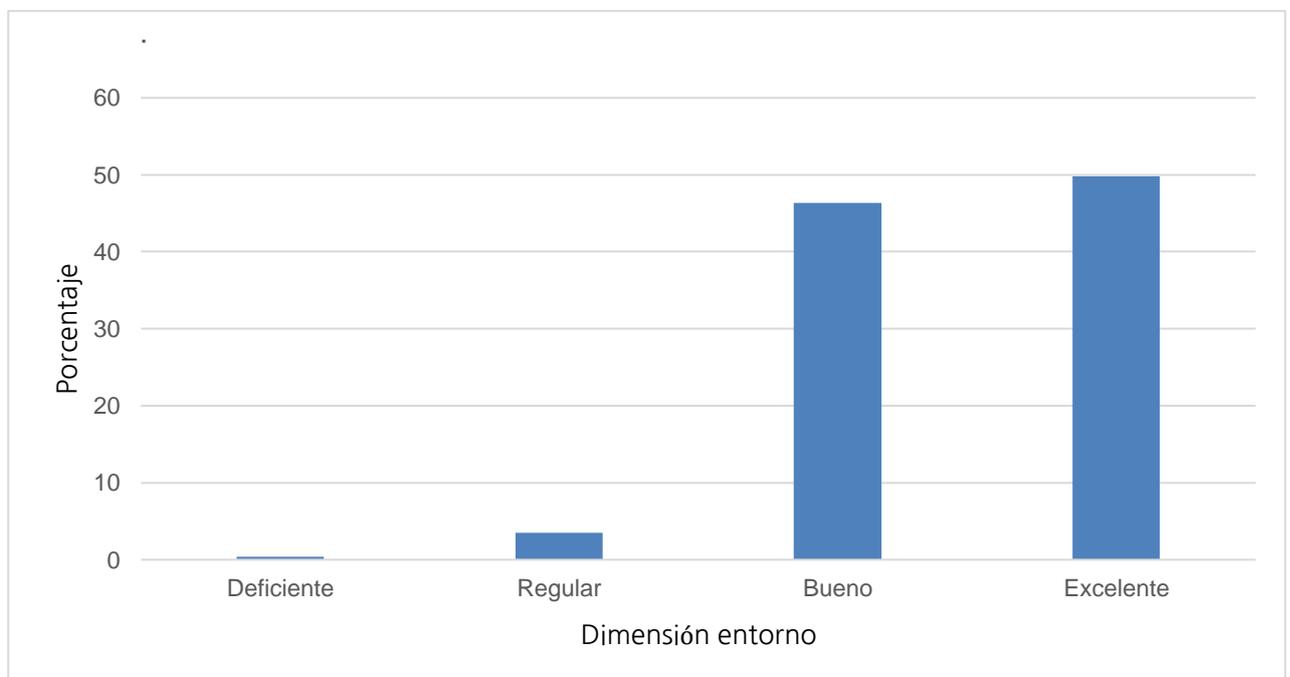


Figura 09. Las instalaciones y equipos empleados para la atención farmacéutica están sujetos a controles preventivos.

Fuente: Elaboración Propia

la Figura 09: se muestra que el 49,8% (129 personas) cree que los controles preventivos de los equipos e instalaciones farmacéuticas son excelentes, el 46,3% (120 personas) piensa que los controles son buenos y el 3,5% (9 personas) considera que está regular. En mi opinión, sólo se puede controlar el 0,4% (1) afirmó que esto no es suficiente.

3.2. CALIDAD DE ATENCIÓN

Tabla 12. ¿El personal presta servicio como lo han prometido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	50	19,3	19,3	19,3
	Regular	80	30,9	30,9	50,2
	Bueno	120	46,3	46,3	96,5
	Excelente	9	3,5	3,5	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

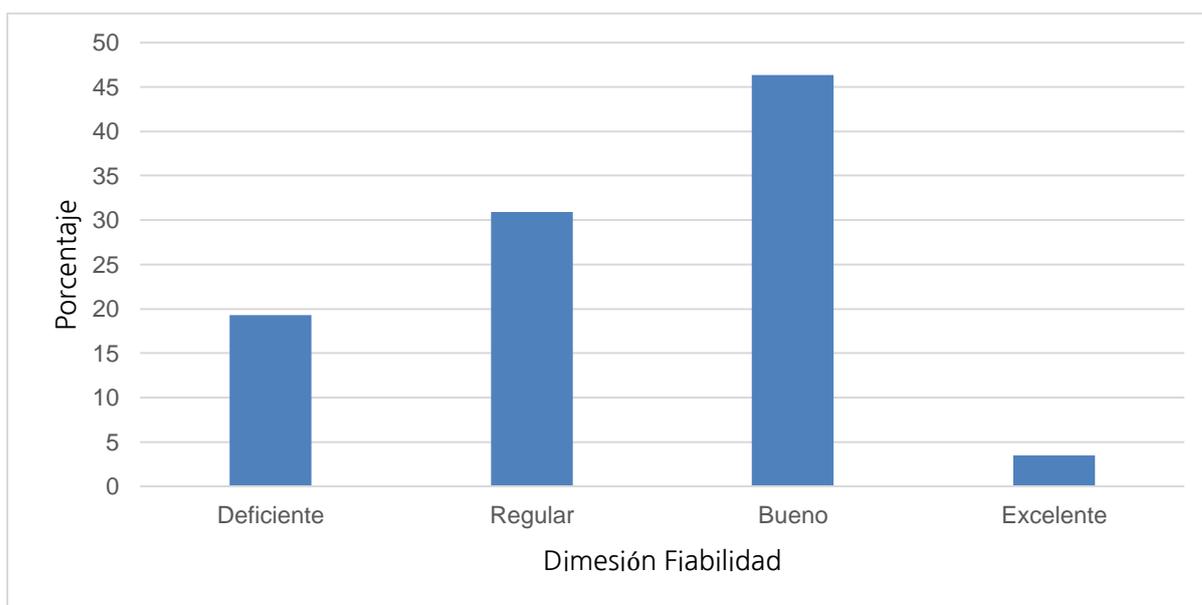


Figura 10. El personal presta servicio como lo han prometido

Fuente: Elaboración Propia

La Figura 10: muestra que el 43,3% (120) de los pacientes está de acuerdo en que es buena y que se respetan los servicios del personal médico del hospital. Mientras tanto, el 19,3% (50 pacientes) confirmaron un cumplimiento deficiente, el 30,9% (80 pacientes) confirmaron una atención regular y el 13,5% (9 pacientes) confirmado que es excelente.

Tabla 13.-¿Cuándo el personal promete u ofrece algo lo cumple?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	4	1,5	1,5	1,5
	Deficiente	155	59,8	59,8	61,4
	Regular	65	25,1	25,1	86,5
	Bueno	35	13,5	13,5	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

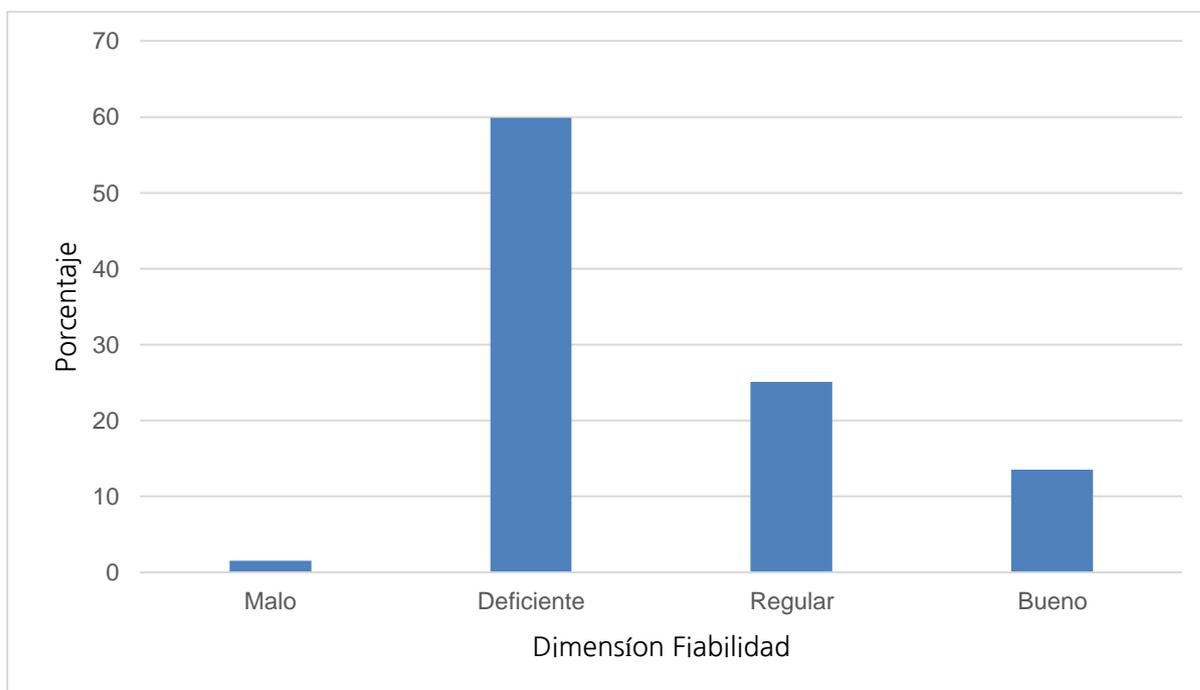


Figura 11 ¿Cuándo el personal promete u ofrece algo, lo cumple?

Fuente: Elaboración Propia

Figura 11: Se puede observar que el 59,8% (155 pacientes) calificaron su obligación con su médico como deficiente, lo que indica su voluntad de cumplir con su obligación como médico. Al mismo tiempo, el 25,1% de los pacientes (65) tuvieron un cumplimiento promediorregular, el 13,5% de los pacientes (35) tuvieron un cumplimiento bueno y el 1,5% de los pacientes (4) tuvieron un cumplimiento deficiente.

Tabla 14.- ¿El personal brinda atención con garantía?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	17	6,6	6,6	6,6
	Regular	42	16,2	16,2	22,8
	Bueno	136	52,5	52,5	75,3
	Excelente	64	24,7	24,7	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

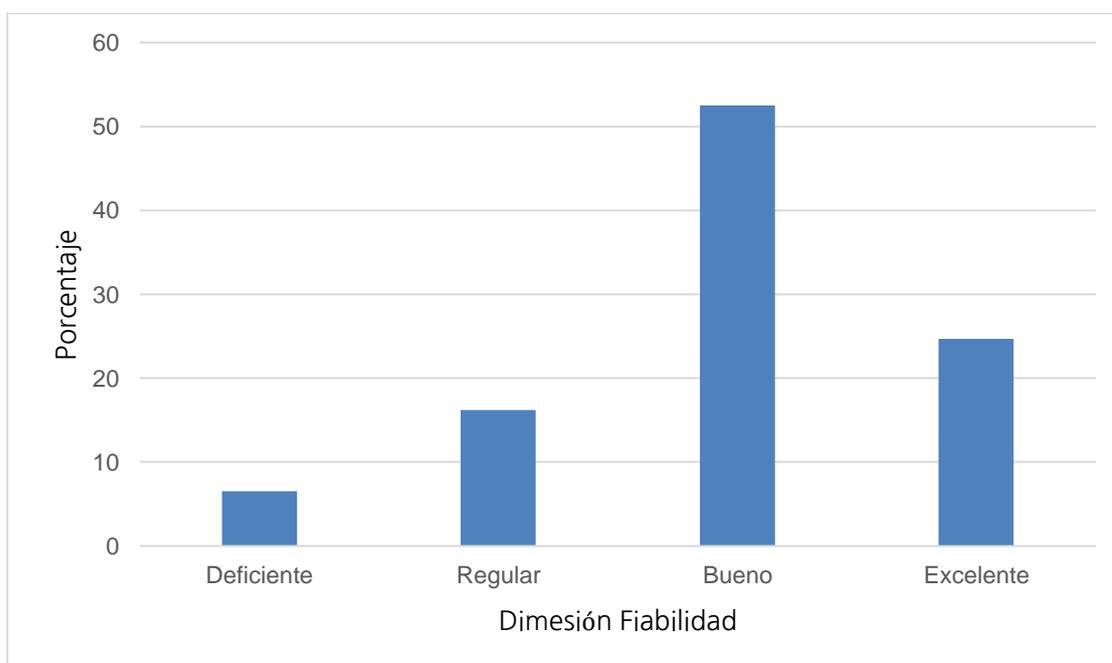


Figura 12. ¿El personal brinda atención con garantía?

Fuente: Elaboración Propia

La Figura 12: muestra que el 52,5% de los pacientes (136 pacientes) confirmaron que los servicios son buenos del personal y estaban garantizado el 24,7% (64) tenía habilidades excelentes, el 16,2% (42 personas) tenía habilidades promedio regular y el 6,6% (17 personas) tenía habilidades bajas o deficientes.

Tabla 15. ¿Ud., observa si el personal discrimina o diferencia la atención que brinda al paciente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	20	7,7	7,7	7,7
	Deficiente	143	55,2	55,2	62,9
	Regular	73	28,2	28,2	91,1
	Bueno	23	8,9	8,9	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

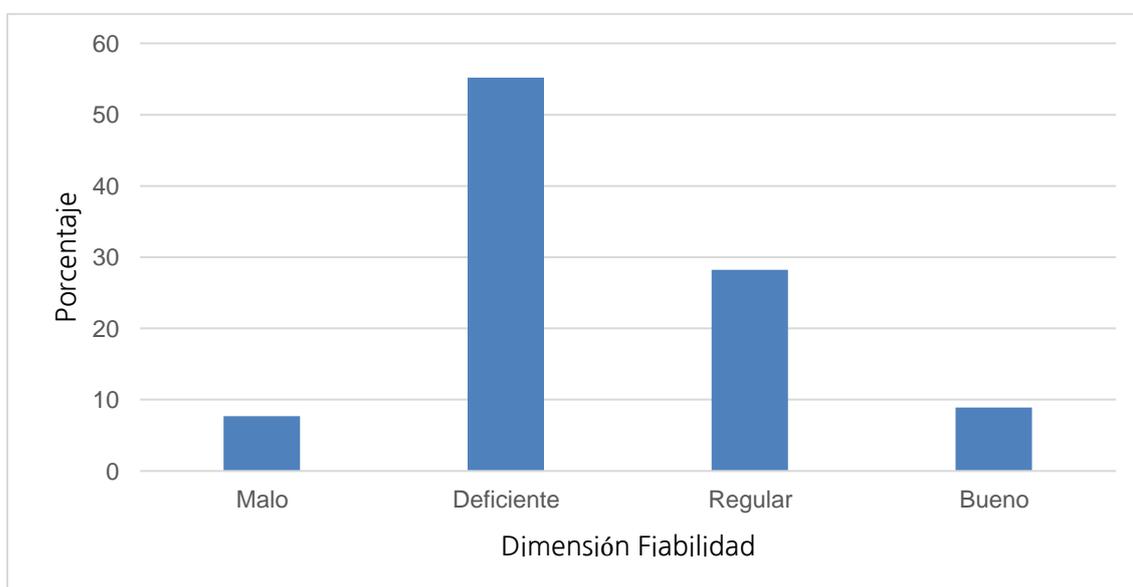


Figura 13. ¿Ud., observa si el personal discrimina o diferencia la atención que brinda al paciente

Fuente: Elaboración Propia

Figura 13: Cuando se les preguntó si el personal discriminaba a los pacientes, el 55,2% (143 personas) dijo que sí. Eso es muy discriminatorio ya que la atención es deficiente. Por otro lado, los valores regulares fueron 28,2% (73 personas) y 8,9% (23 personas). El estándar para bien y para mal fue del 7,7% (20 personas).

Tabla 16. ¿El usuario recibe sus medicamentos con información útil?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	11	4,2	4,2	4,2
	Regular	28	10,8	10,8	15,1
	Bueno	70	27,0	27,0	42,1
	Excelente	150	57,9	57,9	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

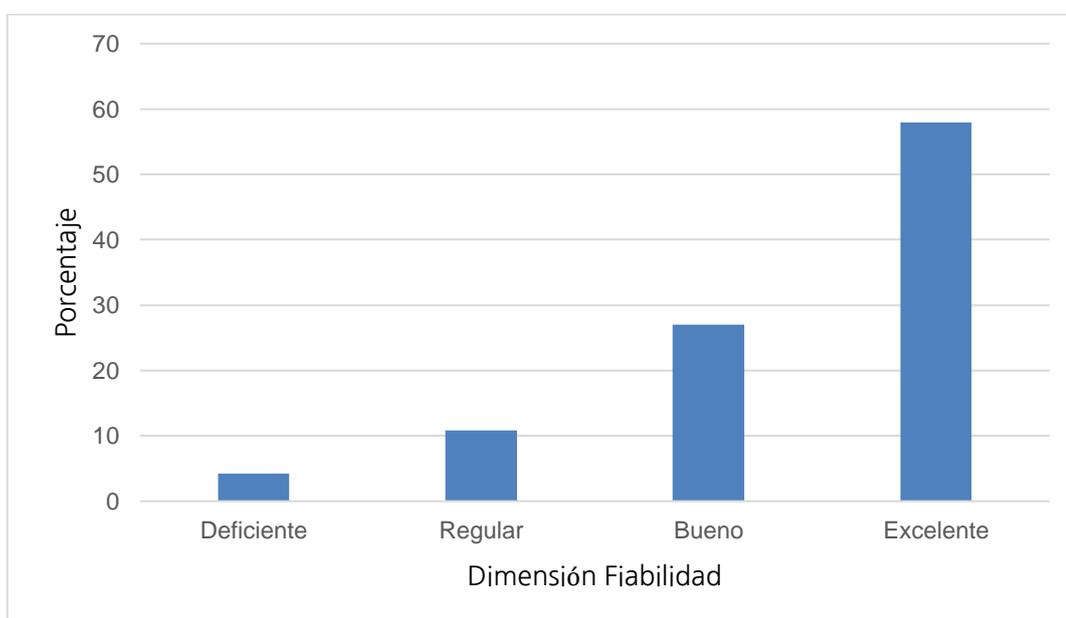


Figura 14. ¿El usuario recibe sus medicamentos con información útil?

Fuente: Elaboración Propia

Figura 14: Encontramos que el 57,9% (150) de los usuarios se mostraron muy satisfechos al recibir medicamentos de forma excelente con Información útil de la farmacia del Hospital Casimiro Ulloa. Por otro lado, el 27,0% (70 personas) tuvo buenos valores, el 10,8% (28 personas) tuvo una percepción regular y el 4,2% (11) tuvo una percepción deficiente.

Tabla 17.- ¿Cuándo tiene problema con algún medicamento adquirido, el personal muestra interés y soluciona?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	8	3,1	3,1	3,1
	Regular	16	6,2	6,2	9,3
	Bueno	115	44,4	44,4	53,7
	Excelente	120	46,3	46,3	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

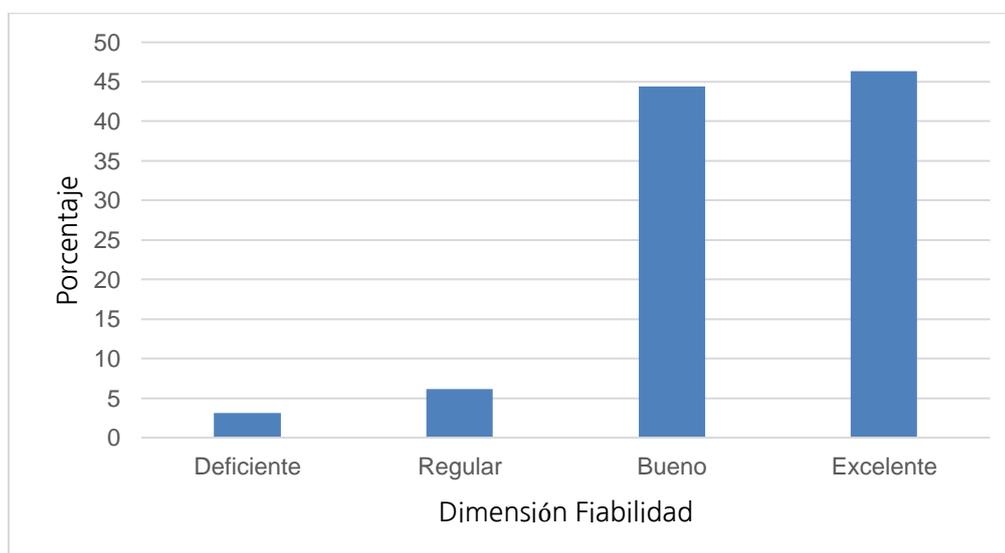


Figura 15. ¿Cuándo tiene problema con algún medicamento adquirido, el personal muestra interés y soluciona?

Fuente: Elaboración Propia

Figura 15: Podemos observar que el puntaje de 46.3% (120) es excelente respecto a si el personal está interesado en resolver problemas cuando los usuarios tienen problemas con la medicación. Por otro lado, el 44,4% (115 personas) dijo que era "bueno", el 6,2% (16 personas) dijo que era "regular" y el 3,1% (8 personas) dijo que era un nivel deficiente

Tabla 18.-. ¿Se respetó el orden de llegada para la atención del usuario?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	86	33,2	33,2	33,2
	Deficiente	111	42,9	42,9	76,1
	Regular	55	21,2	21,2	97,3
	Bueno	7	2,7	2,7	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

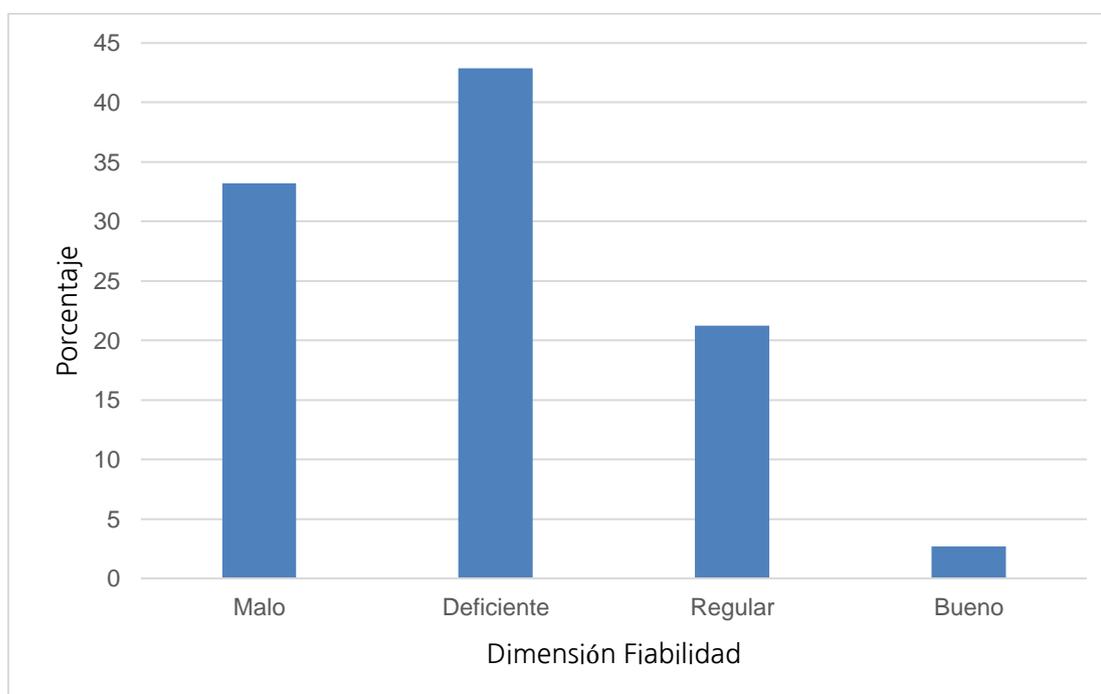


Figura 16. ¿Se respetó el orden de llegada para la atención al usuario?

Fuente: Elaboración Propia

Figura 16: Respecto al cumplimiento de protocolos del Hospital Casimiro Ulloa, se encontró que el 42,9% (111 personas) tenía conocimiento de la deficiencia en cuanto al orden de llegada en cambio, el 33,2% (86 personas) tenía una opinión mala, el 21,2% (55 personas) tenía valores regular y el 2,7% (7 personas) tenía buenos valores

3.2.2.-capacidad de respuesta

Tabla 19 ¿El horario de la farmacia es conveniente para usted?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	5	1,9	1,9	1,9
	Regular	61	23,6	23,6	25,5
	Bueno	136	52,5	52,5	78,0
	Excelente	57	22,0	22,0	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

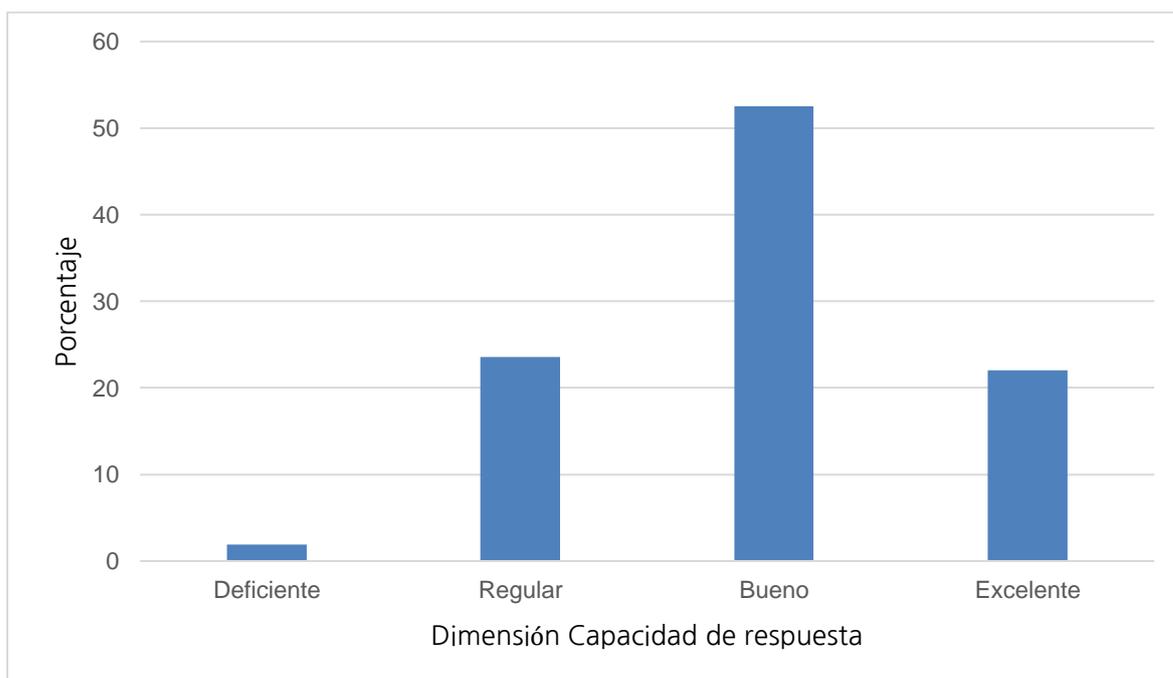


Figura 17. ¿El horario de la farmacia es conveniente para usted?

Fuente: Elaboración Propia

Figura 17. Relación de jornada laboral en la farmacia del Hospital Casimiro Ulloa. Se encontró que el 52,5% (136 casos) es bueno y el 23,6% (61) se percibe un nivel regular, el 22% (57 personas) es excelente y el 1,9% (5 personas) es deficiente.

Tabla 20.- ¿El personal le brinda un servicio rápido?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	77	29,7	29,7	29,7
	Bueno	143	55,2	55,2	84,9
	Excelente	39	15,1	15,1	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

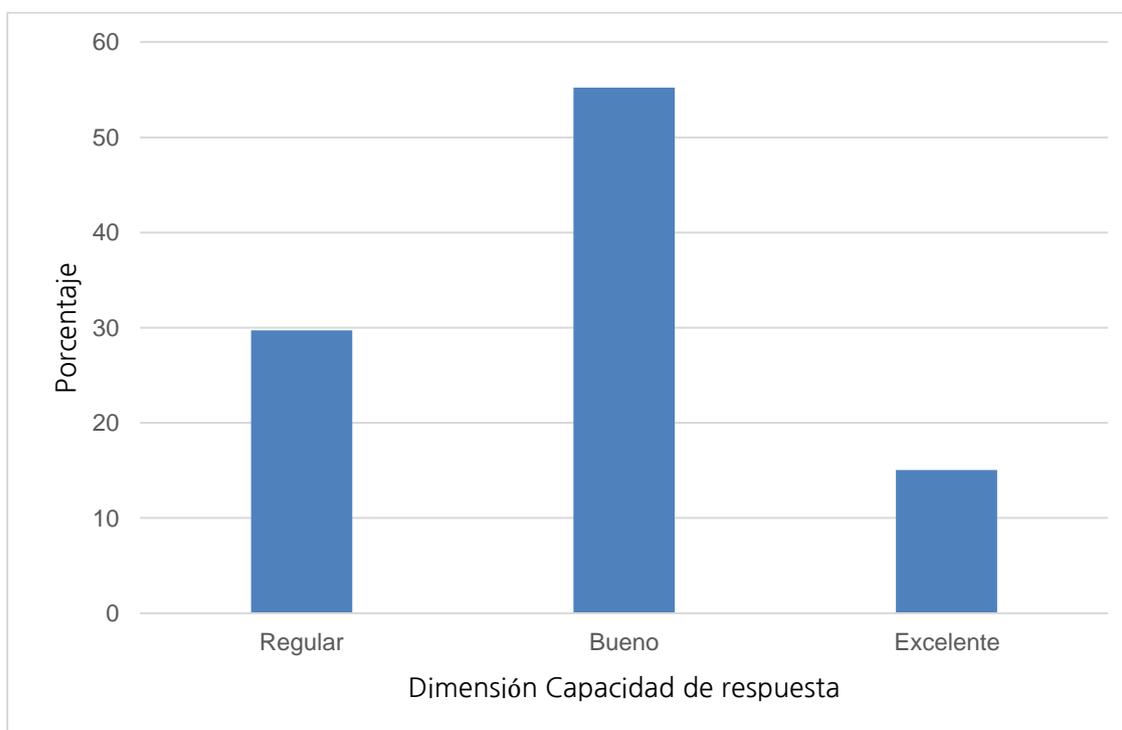


Figura 18. ¿El personal le brinda un servicio rápido?

Fuente: Elaboración Propia

Figura 18. Sobre la oportunidad de los servicios prestados por el personal de salud del Hospital Casimiro Ulloa, 55,2% (143 personas) de los usuarios dijeron que es muy bueno, el 29,7% (77 personas) dijeron que es regular y 15,1% (39 personas) dijo era excelente.

Tabla 21 ¿El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	45	17,4	17,4	17,4
	Bueno	166	64,1	64,1	81,5
	Excelente	48	18,5	18,5	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

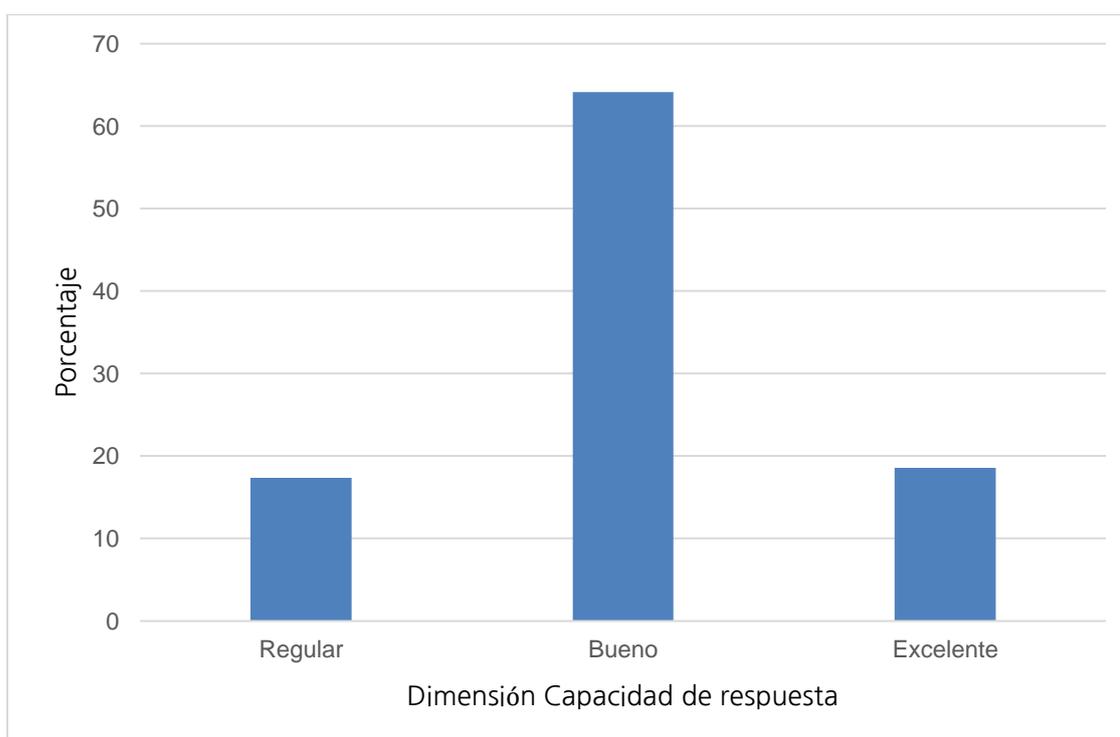


Figura 19. ¿El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo?

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 19: se muestra que la percepción de los pacientes sobre si el personal de salud del Hospital Casimiro Ulloa es sensible a su atención y apoyo es del 64,1% (166 personas) percibieron un nivel bueno, mientras que el 18,5% (48 personas) se encuentra en buen nivel excelente, 17,4% (45 personas) un nivel regular

Tabla 22. ¿El personal le ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bueno	155	59,8	59,8	59,8
	Excelente	104	40,2	40,2	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

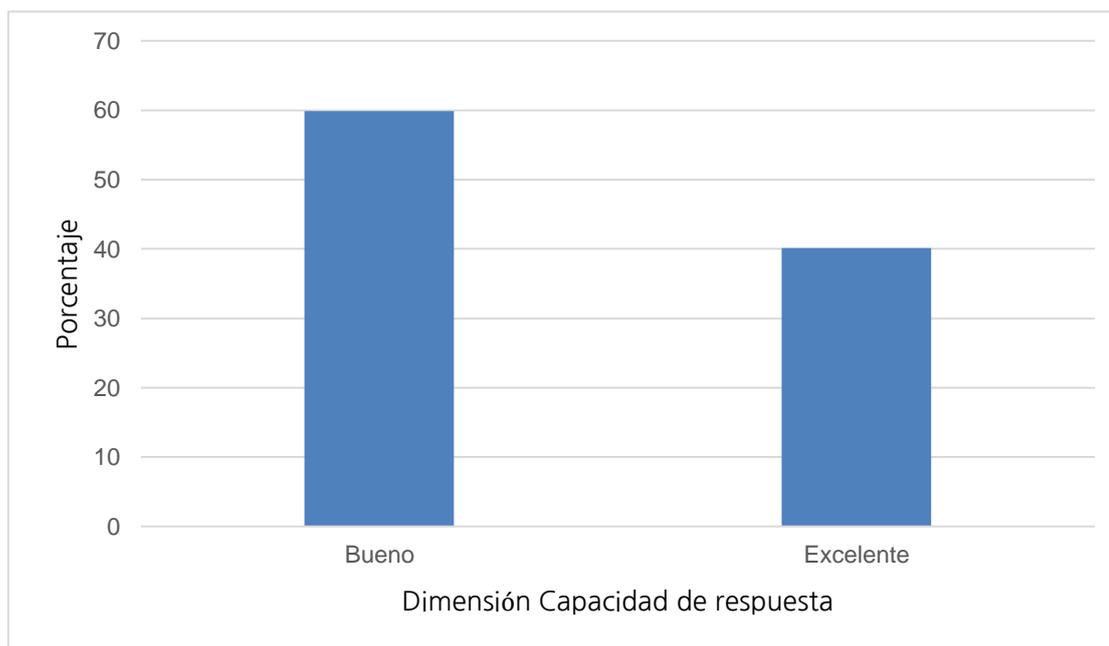


Figura 20. ¿El personal le ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia?

Fuente: Elaboración Propia

Figura 20: El 59,8% (155 personas) piensa que el personal de farmacia del Hospital Casimiro Ulloa brinda buena solución y el 40,2% (104 personas) piensa que el estándar del personal es excelente en la entrega de soluciones, incluso si el producto no se encuentra en el establecimiento.

3.2.3.-tangibilidad

Tabla 23. ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	3	1,2	1,2	1,2
	Regular	8	3,1	3,1	4,2
	Bueno	184	71,0	71,0	75,3
	Excelente	64	24,7	24,7	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

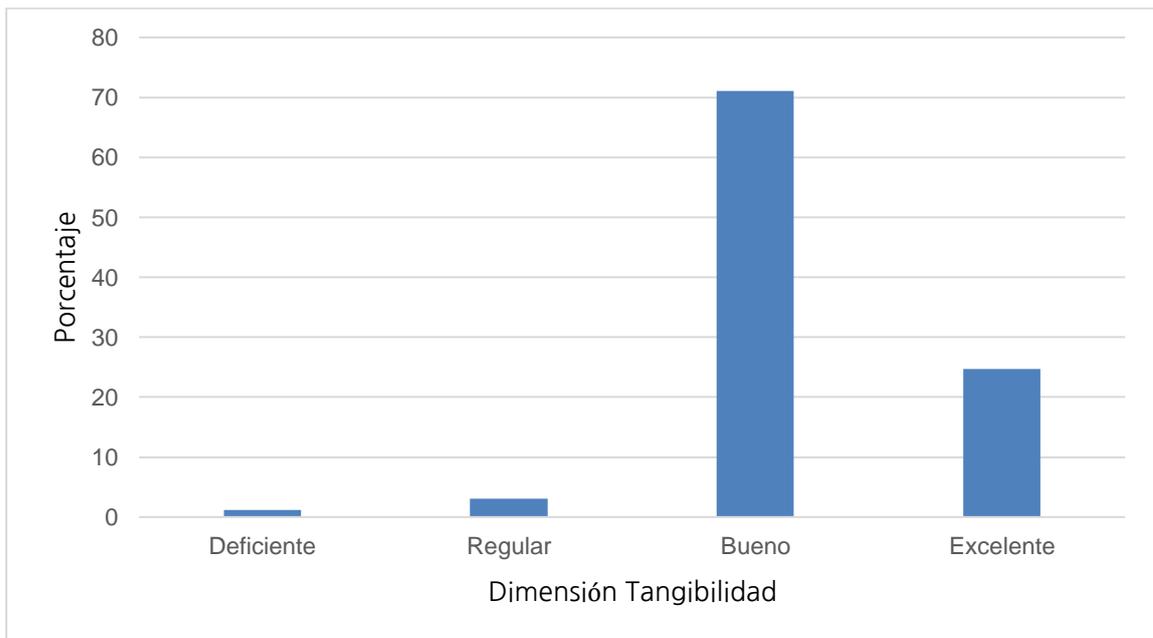


Figura 21. ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas?

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 21: se muestra que cuando el Hospital Casimiro Ulloa cuenta con buenas instalaciones de farmacia, el 71,0% (184 casos) está en buen nivel, el 24,7% (64 casos) está en excelente nivel y el 3,1% (8 casos) está se considera un nivel regular y 1,2% (3) considera un nivel deficiente.

Tabla 24 ¿La Farmacia cuenta con equipos modernos?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	164	63,3	63,3	63,3
	Regular	32	12,4	12,4	75,7
	Bueno	35	13,5	13,5	89,2
	Excelente	28	10,8	10,8	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

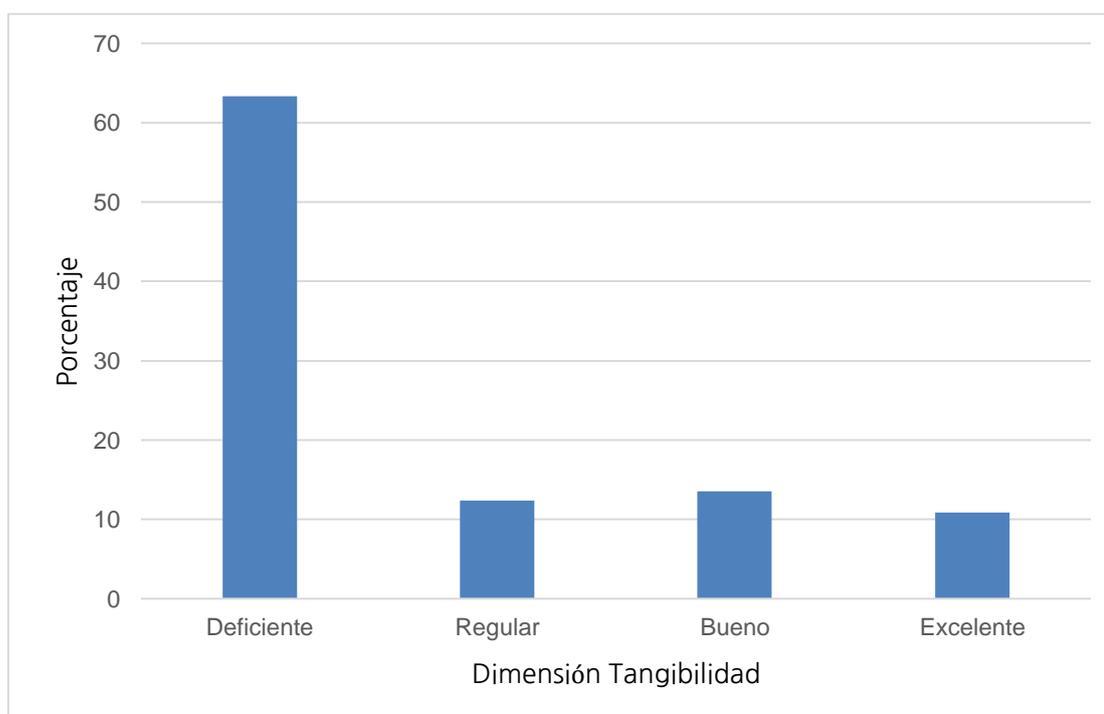


Figura 22. ¿La Farmacia cuenta con equipos modernos?

Fuente: Elaboración Propia

La Figura 22: muestra la modernización del local de farmacia del Hospital Casimiro Ulloa. El 63,3% (164 personas) de los pacientes y el personal médico se encuentran en condiciones deficientes, el 13,5% (35 personas) en buenas condiciones y el 12,4% (32 personas) en condiciones regulares, 10,8% (28) Excelente condición.

Tabla 25. ¿La farmacia cuenta con servicio de comunicación?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	112	43,2	43,2	43,2
	Deficiente	123	47,5	47,5	90,7
	Regular	17	6,6	6,6	97,3
	Bueno	7	2,7	2,7	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

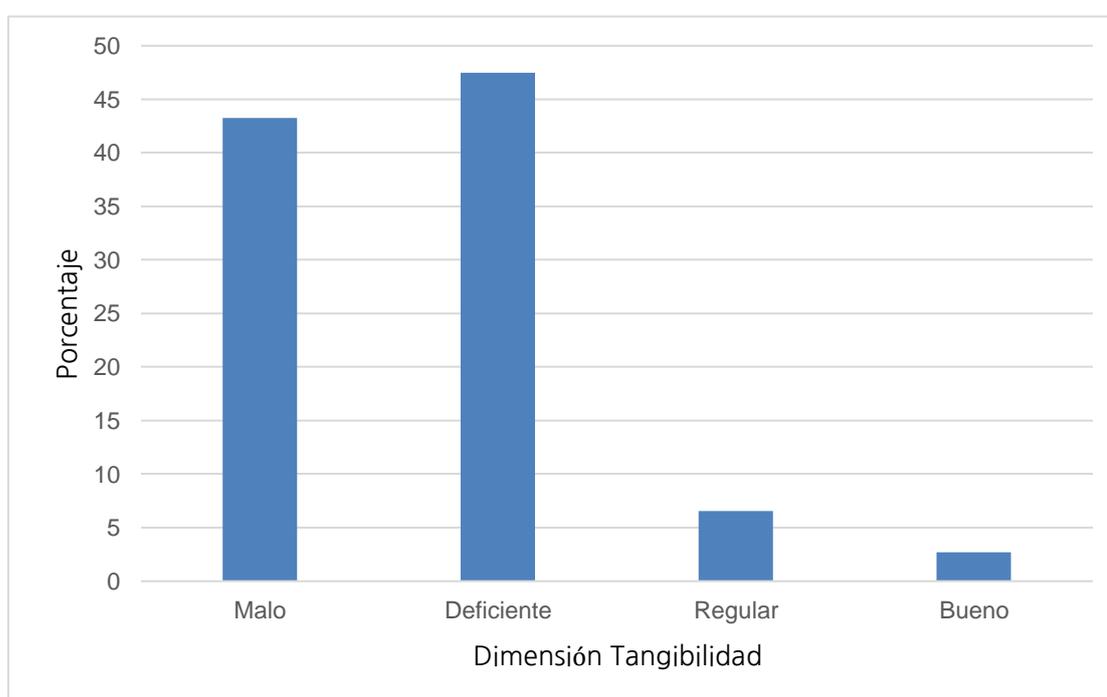


Figura 23. ¿La farmacia cuenta con servicio de comunicación?

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 23: se muestra que, para las farmacias, si el Hospital Casimiro Ulloa cuenta con servicios de comunicación, el 47,5% (123 personas) piensa que el estándar es deficiente y el 43,2% (112 personas) piensa que el estándar es malo. El 6,6% (17 personas) pensó que es regular y el 2,7% (7 personas) que era bueno.

Tabla 26 ¿La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	145	56,0	56,0	56,0
	Regular	84	32,4	32,4	88,4
	Bueno	20	7,7	7,7	96,1
	Excelente	10	3,9	3,9	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

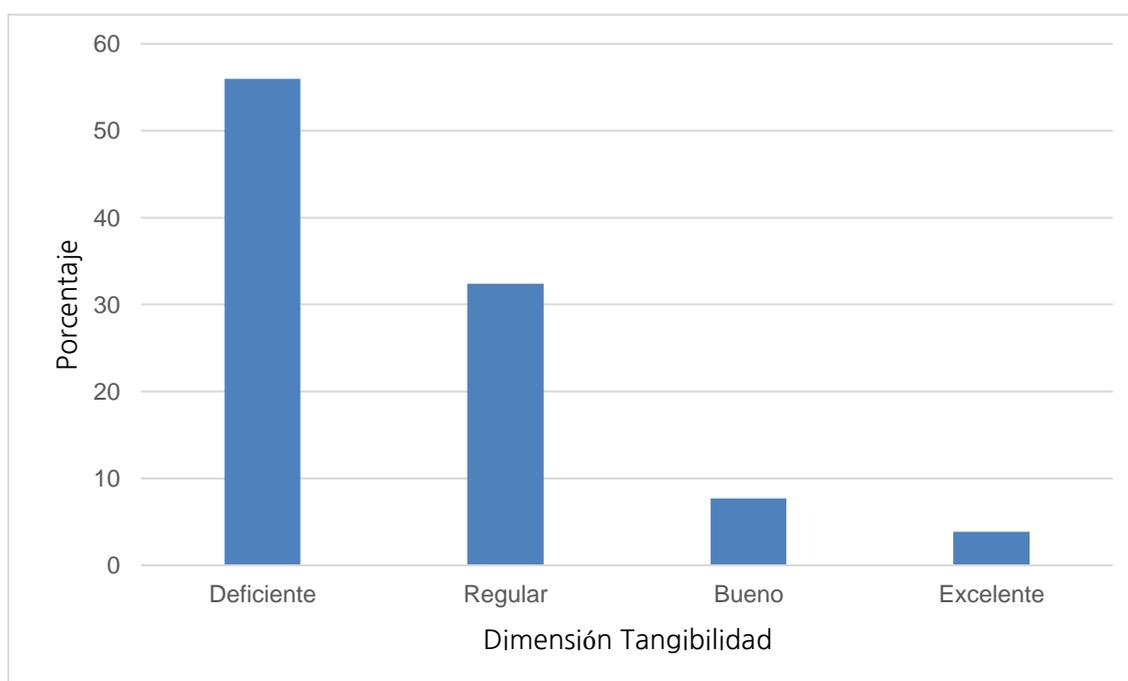


Figura 24. ¿La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno?

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 24, en la farmacia del hospital Casimiro Ulloa equipada con muebles y estantes modernos, el 56,0% (145 casos) tiene un nivel deficiente, el 32,4% (84 casos) es regular y el 7,7% (20 casos) es bueno, 3,9% (10) Excelente calificación.

Tabla 27 ¿La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	22	8,5	8,5	8,5
	Regular	47	18,1	18,1	26,6
	Bueno	130	50,2	50,2	76,8
	Excelente	60	23,2	23,2	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

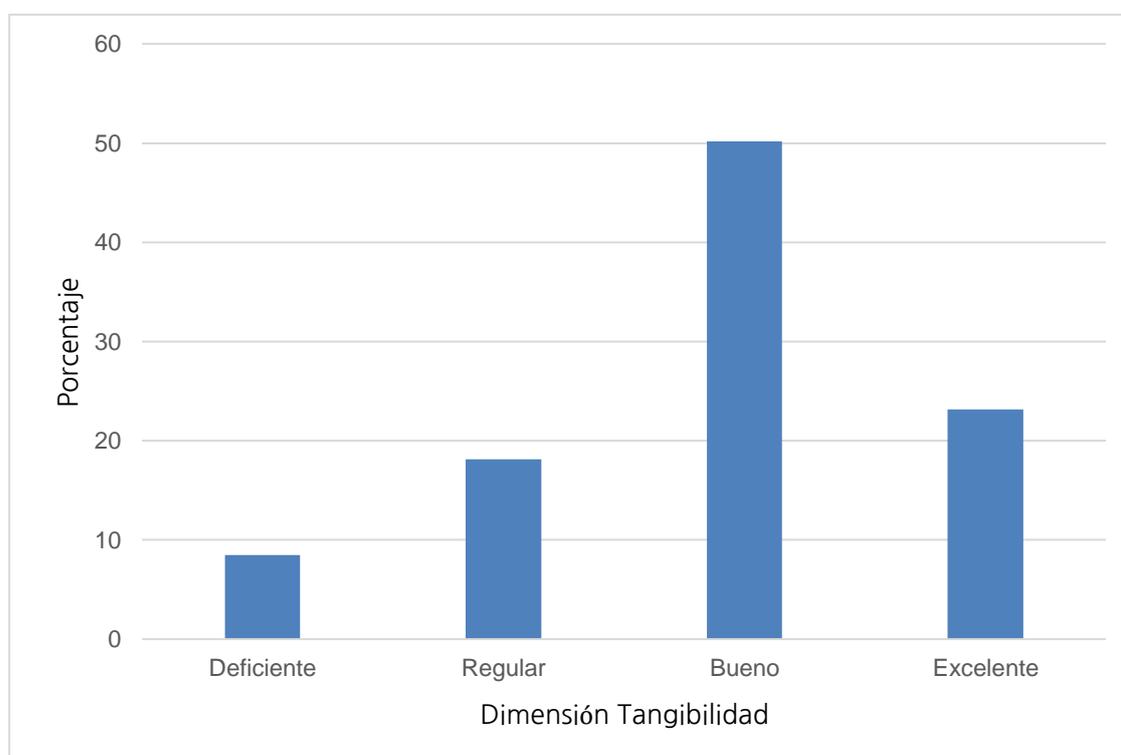


Figura 25. ¿La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención?

Fuente: Elaboración Propia

De la Figura 25: si el Hospital Casimiro Ulloa cuenta con un ambiente de atención adecuado, el 50,2% (130 casos) está en buen nivel, el 23,2% (60 casos) está en buen nivel excelente y el 18,1% (47 personas) está en un nivel regular y el 8,5% (22 personas) pensó que estaba en un nivel deficiente.

Tabla 28. ¿La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	32	12,4	12,4	12,4
	Bueno	188	72,6	72,6	84,9
	Excelente	39	15,1	15,1	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

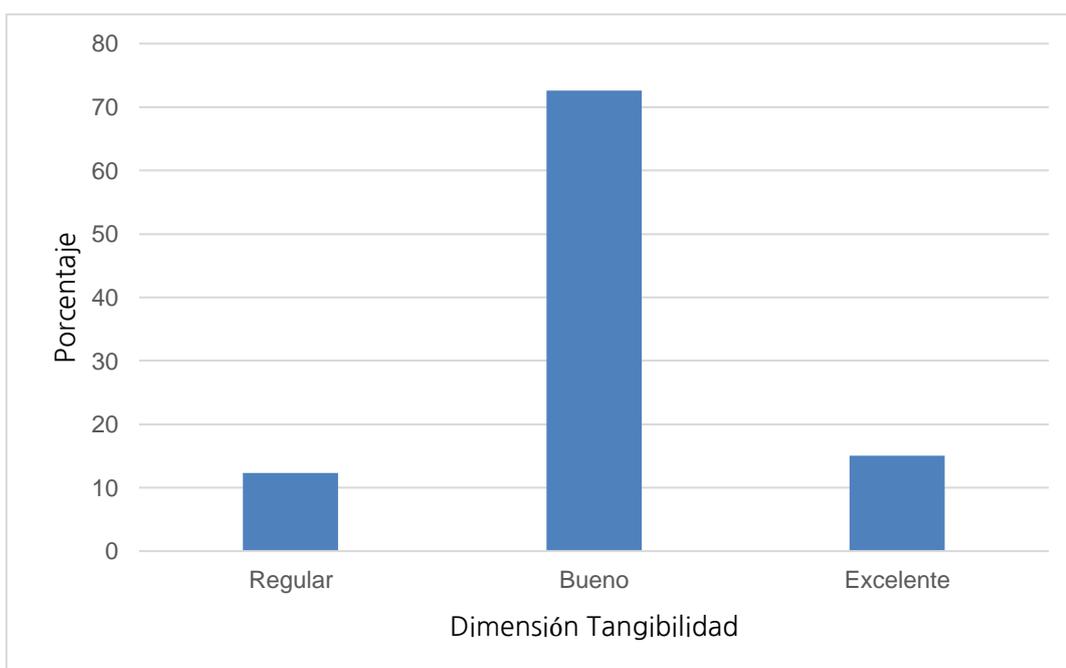


Figura 26 ¿La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención?

Fuente: Elaboración Propia

Figura 26: respecto a si la farmacia cuenta con personal suficiente para brindar atención en el Hospital Casimiro Ulloa, el 72,6% (188 personas) cree que el nivel es bueno, el 15,1% (39 personas) cree que el nivel es excelente y el 12,4% Considero que el nivel es regular.

3.2.4.-seguridad

Tabla 29. ¿El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	60	23,2	23,2	23,2
	Deficiente	168	64,9	64,9	88,0
	Regular	27	10,4	10,4	98,5
	Bueno	4	1,5	1,5	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

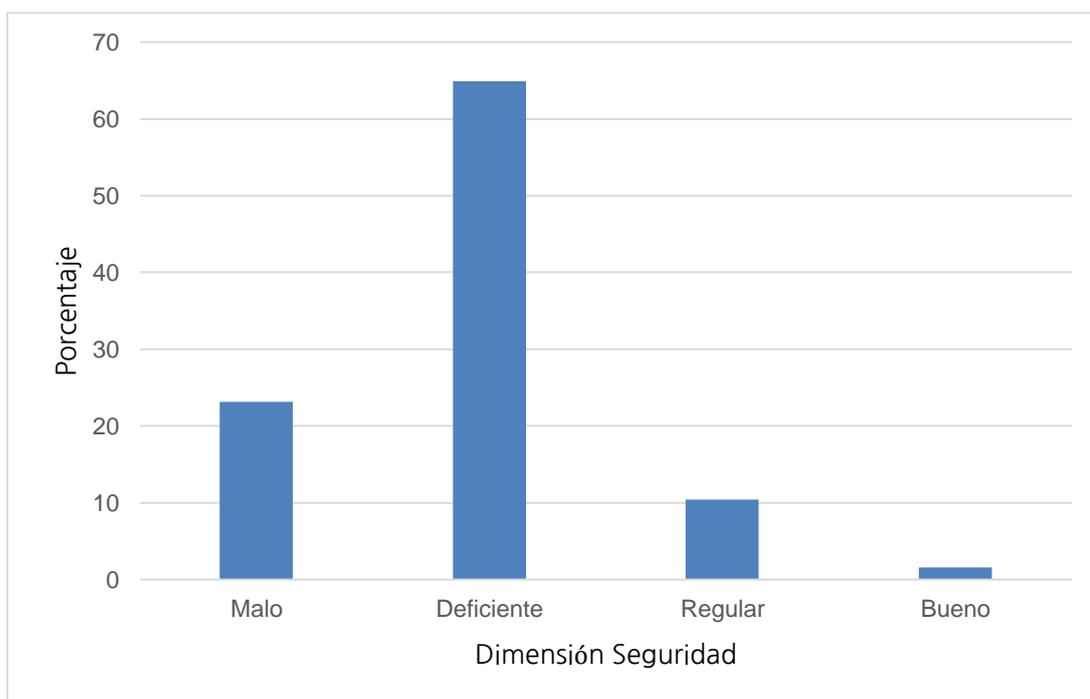


Figura 27. ¿El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso?

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 27: se muestra que el 64,9% (168 personas) piensa que el personal del Hospital Casimiro Ulloa es amable y respetuoso, mientras que el 23,2% (60 personas) piensa que es malo, 10,4% (27) se considera un nivel regular y 1,5% (4) se considera un buen nivel.

Tabla 30 ¿El personal le inspira o brinda confianza?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	37	14,3	14,3	14,3
	Bueno	197	76,1	76,1	90,3
	Excelente	25	9,7	9,7	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

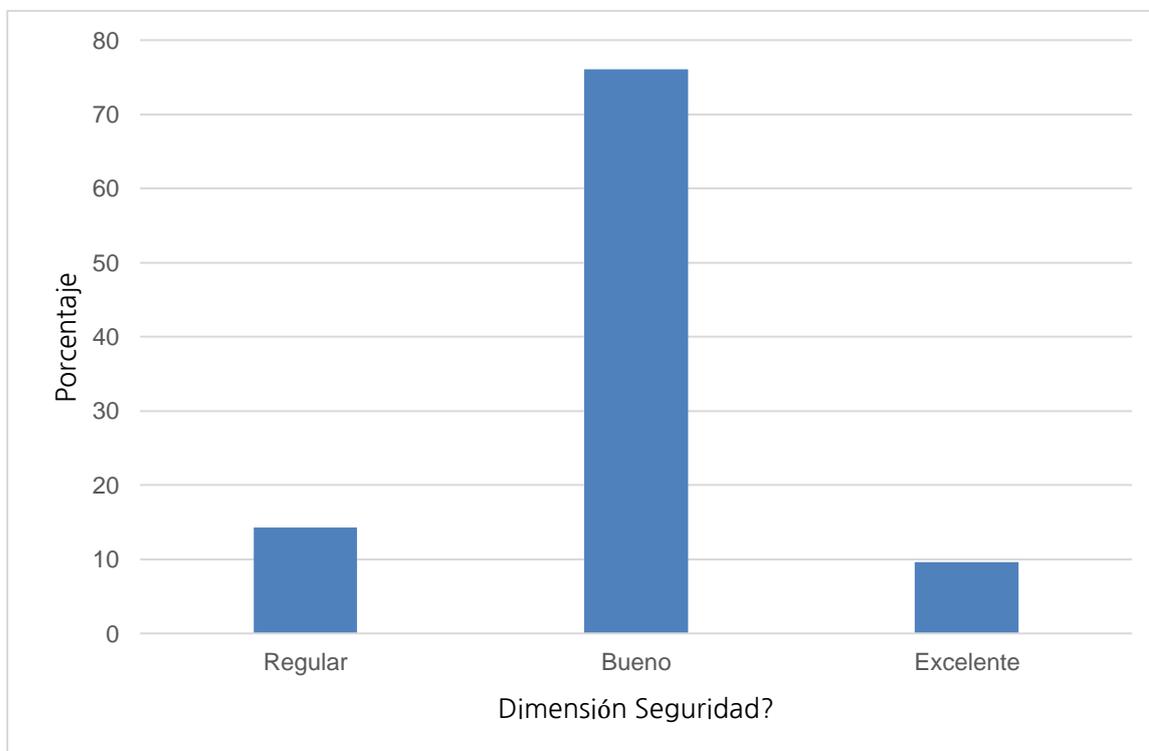


Figura 28. ¿El personal le inspira o brinda confianza?

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 28: se muestra que el personal de farmacia expresó agradecimiento y confianza hacia los pacientes del Hospital Casimiro Ulloa, el 76,1% (197 personas) evaluó un buen nivel y el 14,3% (37 personas) un nivel regular y se puede ver que el 9,7% (25) indicó un nivel excelente.

Tabla 31 ¿Responden con facilidad las preguntas del paciente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	43	16,6	16,6	16,6
	Deficiente	201	77,6	77,6	94,2
	Regular	13	5,0	5,0	99,2
	Bueno	2	,8	,8	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

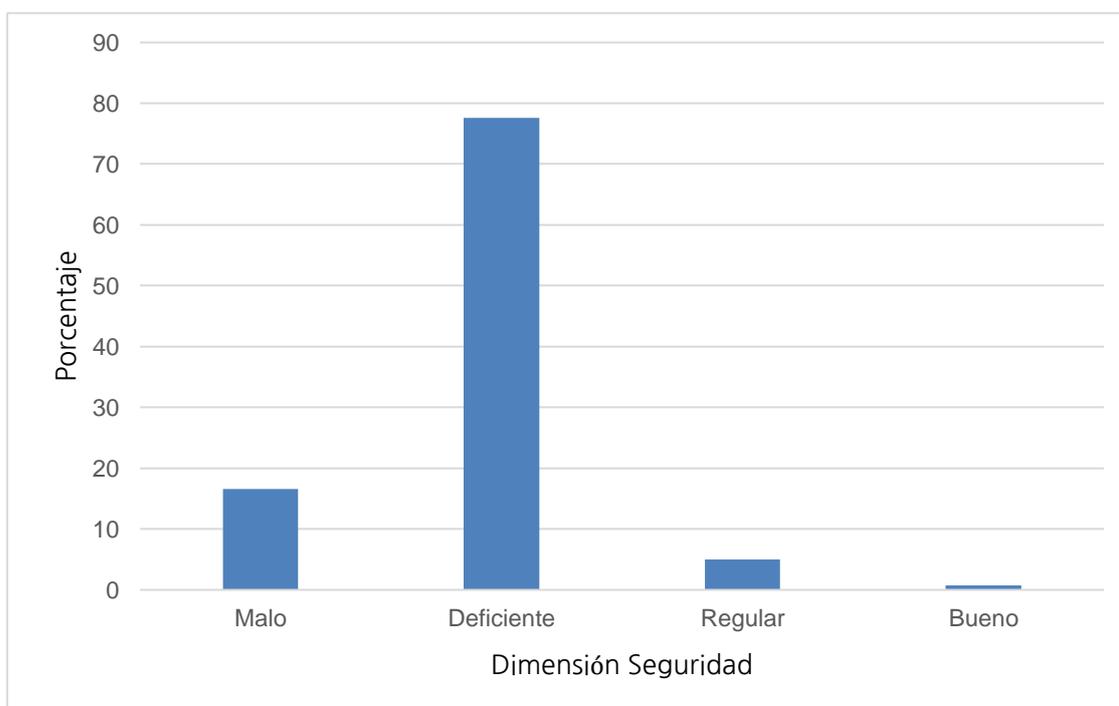


Figura 29. ¿Responden con facilidad las preguntas del paciente?

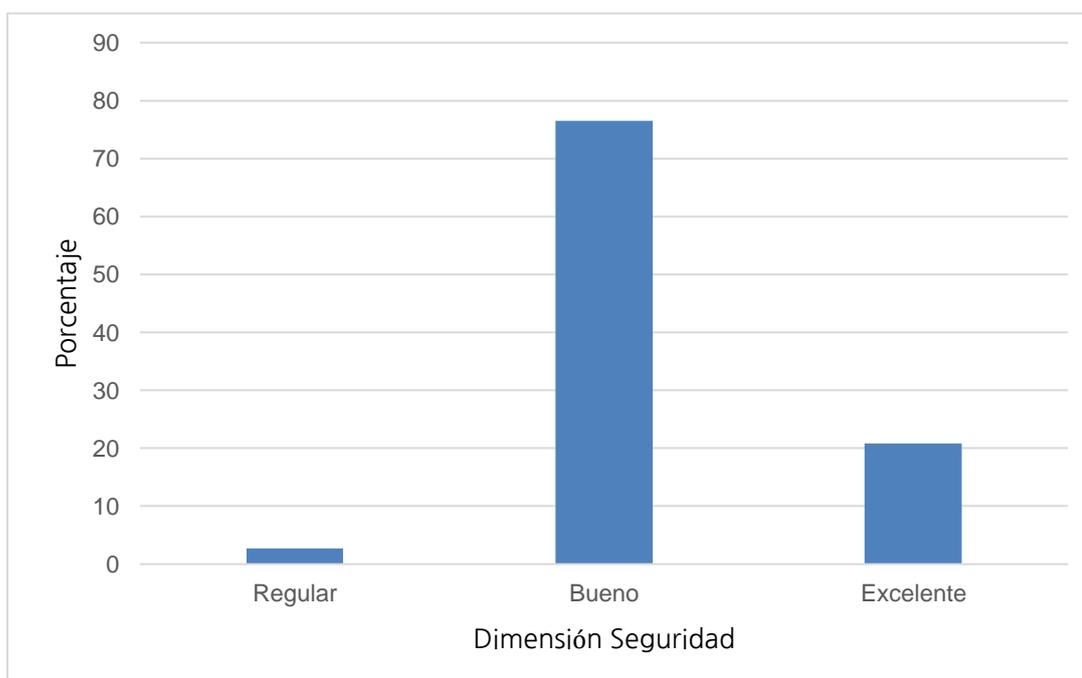
Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 29: el 77,6% (201 personas) indicó que el nivel del personal médico del Hospital Casimiro Ulloa que puede responder fácilmente las preguntas de los pacientes es deficiente, mientras que el 16,6% (43 personas) indicó que es malo, 5,0% (13) indica un nivel regular y 0,8% (2) indica un buen nivel.

Tabla 32. ¿Se siente seguro con la atención que le brindó el personal de farmacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	7	2,7	2,7	2,7
	Bueno	198	76,4	76,4	79,2
	Excelente	54	20,8	20,8	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



30. ¿Se siente seguro con la atención que le brindó el personal de farmacia?

Fuente: Elaboración Propia

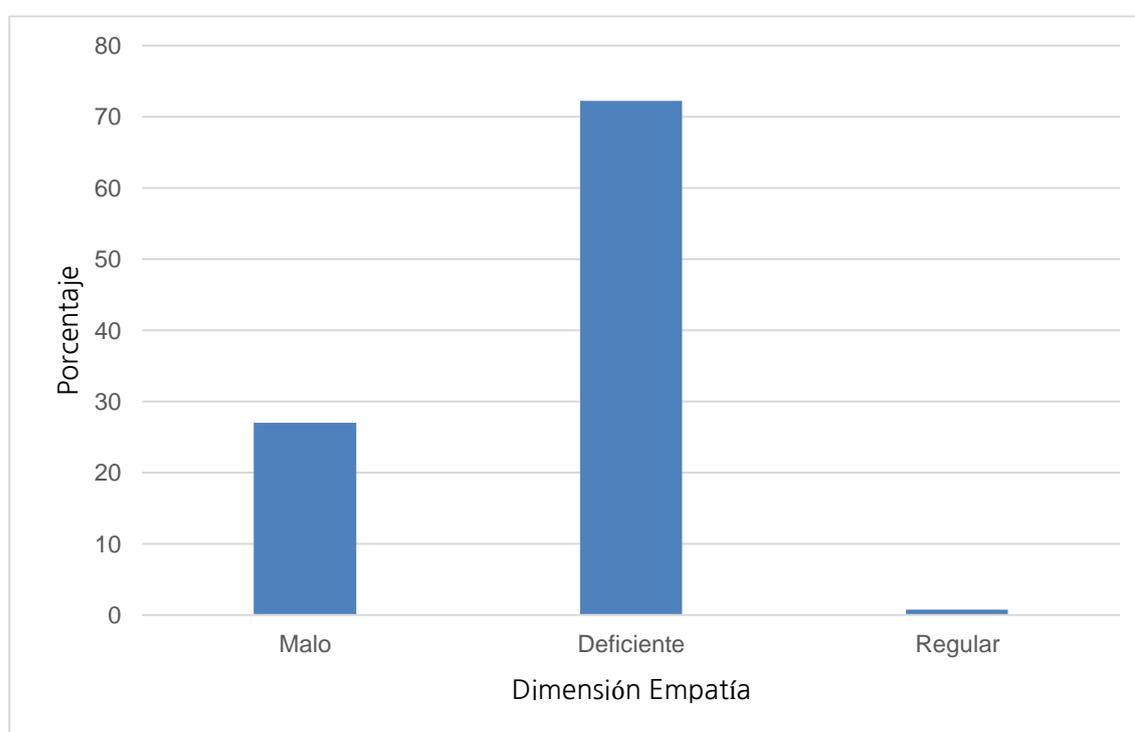
En la Figura 30: cuando los pacientes se sienten seguros al recibir tratamiento por parte del personal de farmacia del Hospital Casimiro Ulloa, el 76,4% (198 personas) piensa que está en buen nivel, el 20,8% (54 personas) piensa que está en buen nivel excelente y el 2,7% (7 personas) piensan que es un nivel regular.

3.2.5. empatía

Tabla 33 ¿La atención del usuario es individualizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	70	27,0	27,0	27,0
	Deficiente	187	72,2	72,2	99,2
	Regular	2	,8	,8	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



31 ¿La atención del usuario es individualizada?

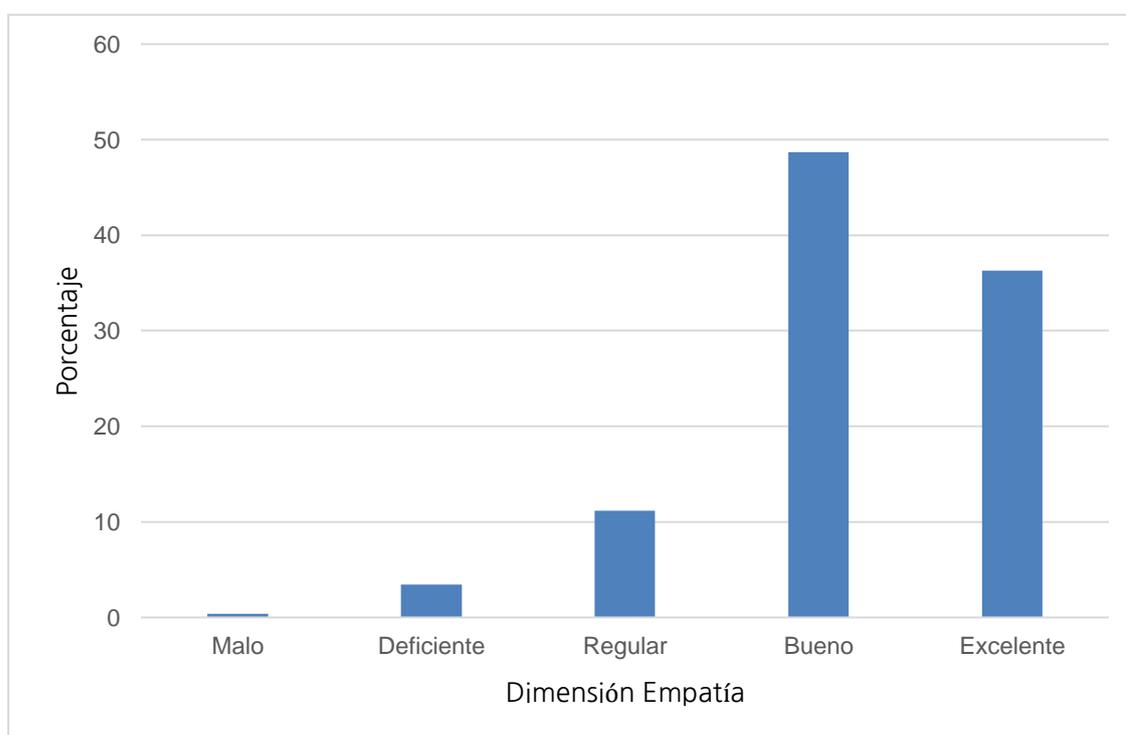
Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 31: respecto a las inquietudes personales de Casimiro Ulloa, el 71,2% (187 personas) respondió negativamente, el 27,0% (70 personas) respondió malo y el 0,8% (2 personas) respondió con un nivel regular.

Tabla 34. ¿El personal dispone de su tiempo para escucharlo atentamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	1	,4	,4	,4
	Deficiente	9	3,5	3,5	3,9
	Regular	29	11,2	11,2	15,1
	Bueno	126	48,6	48,6	63,7
	Excelente	94	36,3	36,3	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



32. ¿El personal dispone de su tiempo para escucharlo atentamente?

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 32: se muestra que el 48.6% (126 personas) tiene una actitud buena y el 36.3% (94 personas) piensa excelente ya que el personal del Hospital Casimiro Ulloa tiene tiempo para escuchar bien, mientras que el 11,2% (29 personas) pensó que era un nivel regular, el 3,5% (9 personas) pensó que era un nivel deficiente y el 0,4% (1 persona) pensó que era un nivel malo

Tabla 35.El personal le ofrece atención personalizada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	62	23,9	23,9	23,9
	Deficiente	177	68,3	68,3	92,3
	Regular	17	6,6	6,6	98,8
	Bueno	3	1,2	1,2	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

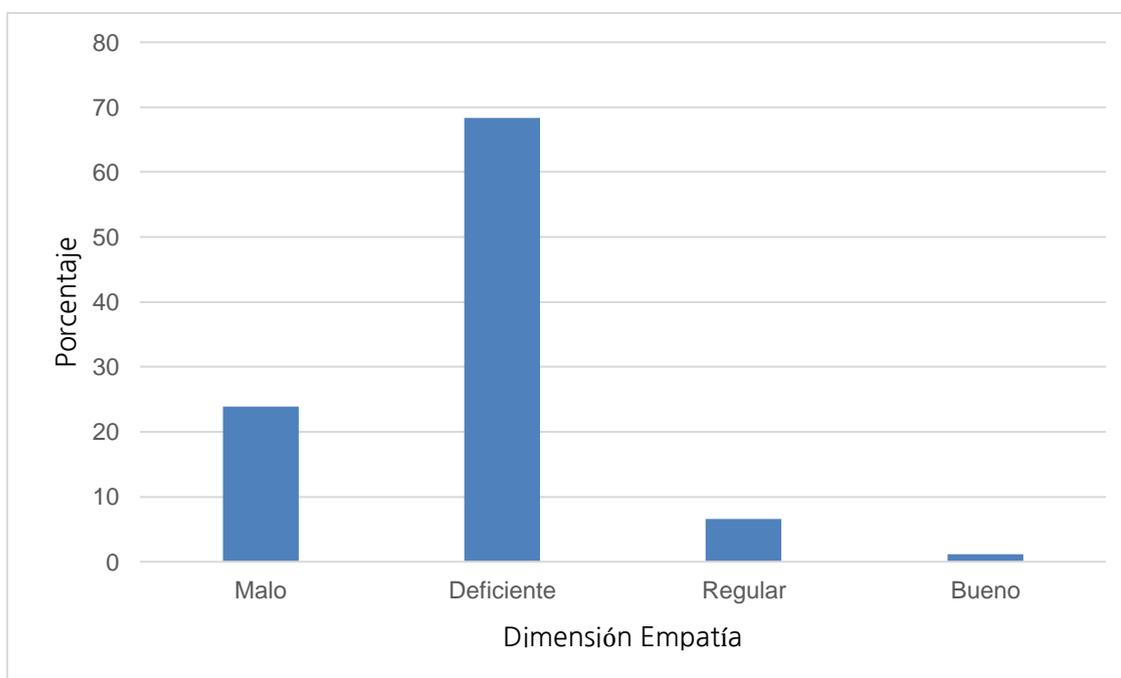


Figura 33. ¿El personal le ofrece atención personalizada?

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 33: respecto a la atención personalizada del personal del Hospital Casimiro Ulloa, el 68,3% (177 personas) cree que es deficiente, mientras que el 23,9% (62 personas) cree que es incompleta y el nivel malo El 6.6 % (17) es regular y el 1,2% (3) perciben un nivel bueno.

Tabla 36. ¿El personal de farmacia brinda la atención, cuidando su privacidad si la necesita?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular	33	12,7	12,7	12,7
	Bueno	171	66,0	66,0	78,8
	Excelente	55	21,2	21,2	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

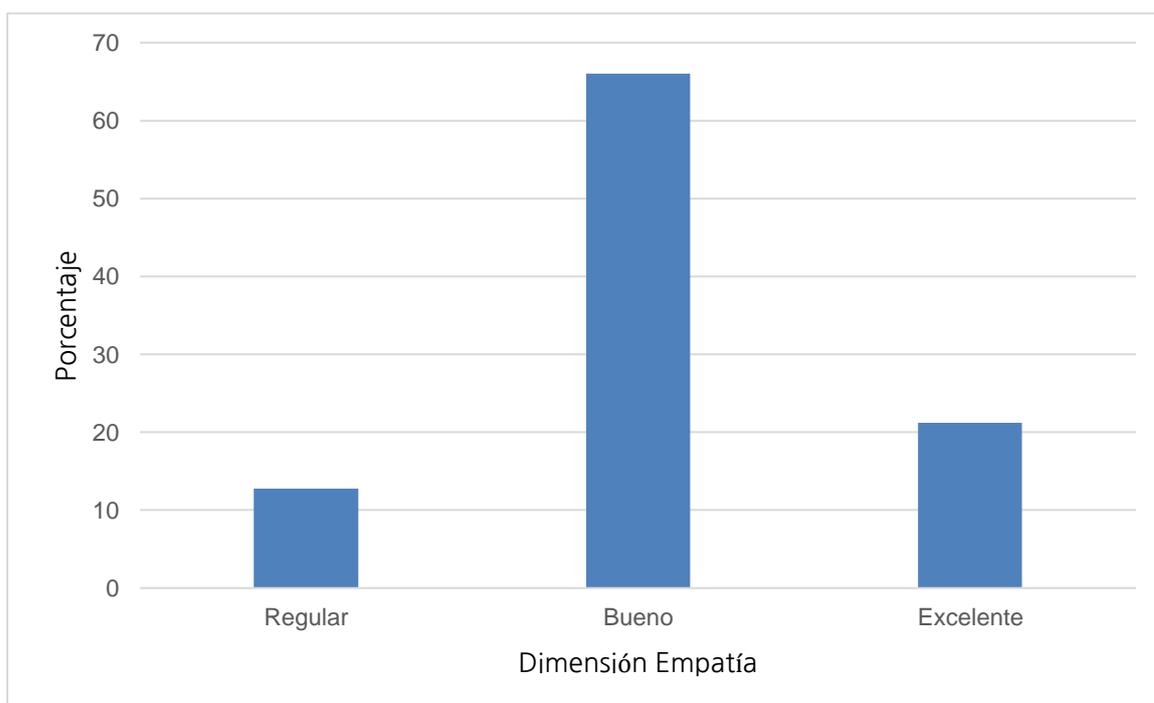


Figura 34. ¿El personal de farmacia brinda la atención, cuidando su privacidad si la necesita?

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 34: se muestra que el 66,0% (171 personas) valora la calidad del personal de farmacia del Hospital Casimiro Ulloa, brinda buena atención cuando es necesaria y respetando la privacidad (21,2% (55 personas)) consideró que estaba en un nivel excelente, y el 12,7% (33 personas) pensó que estaba en un nivel regular.

Tabla 37 ¿El personal le informa empleando un lenguaje sencillo?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Malo	109	42,1	42,1	42,1
	Deficiente	132	51,0	51,0	93,1
	Regular	11	4,2	4,2	97,3
	Bueno	7	2,7	2,7	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia

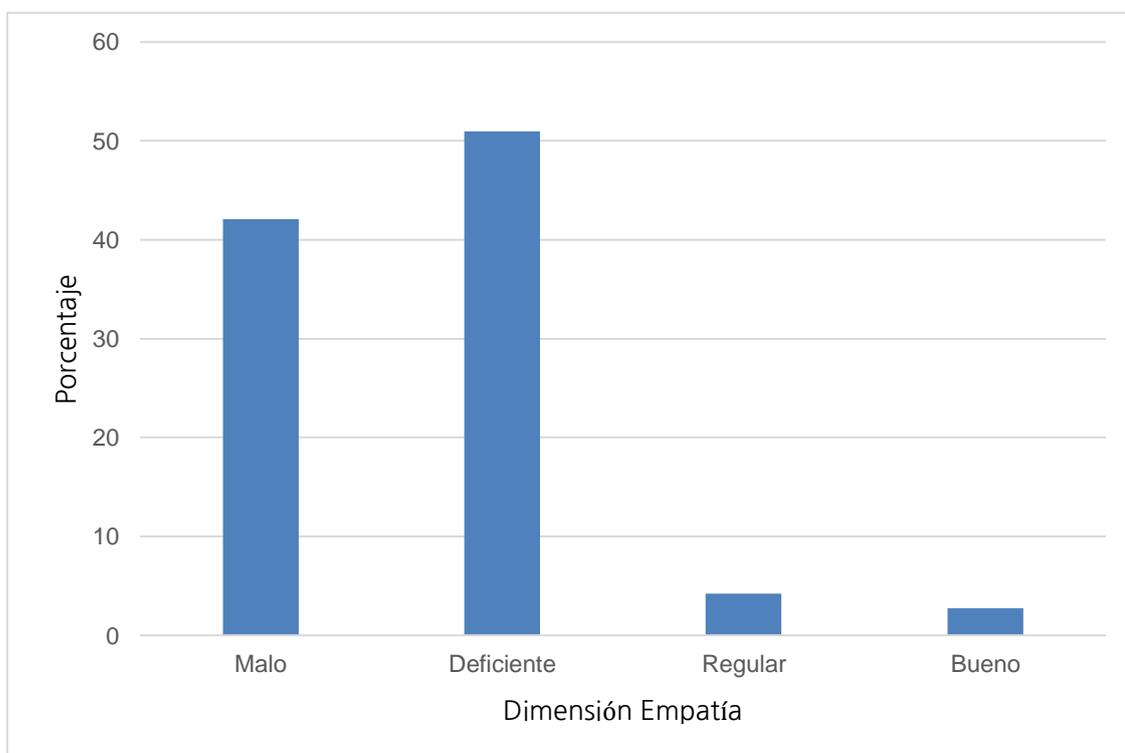


Tabla 37 ¿El personal le informa empleando un lenguaje sencillo?

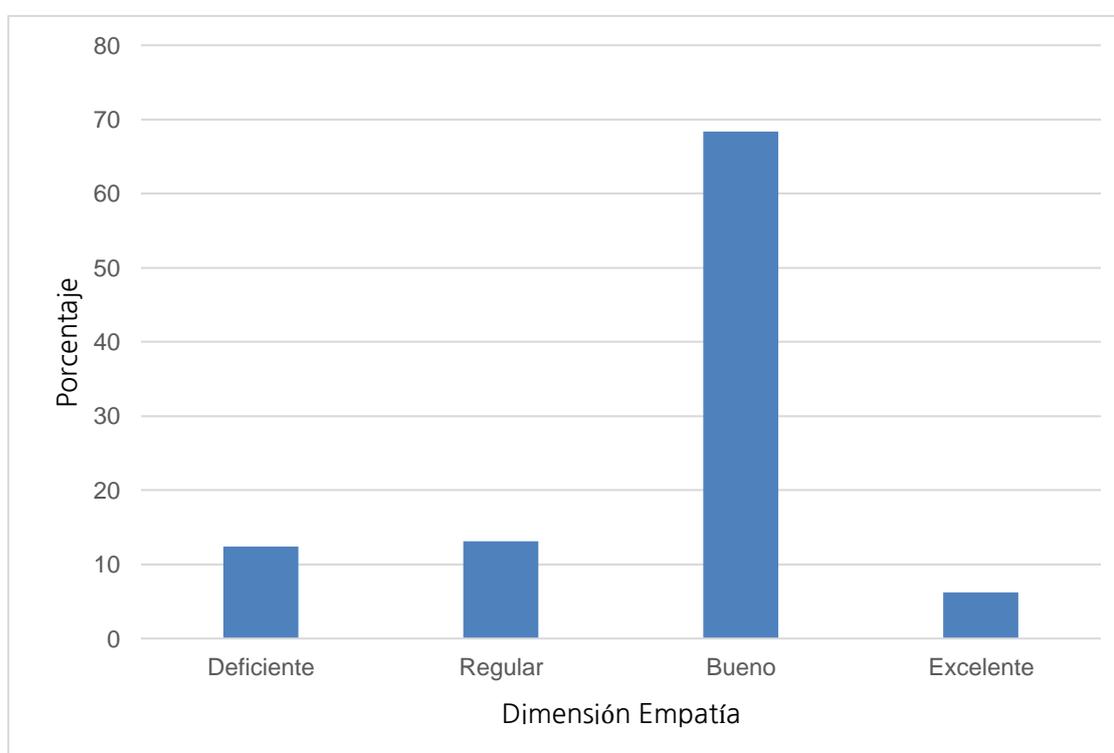
Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 35: en cuanto al lenguaje sencillo del personal del Hospital Casimiro Ulloa reportó únicamente que el 51.0% (132 personas) reportaron que el nivel era bajo, el 42.1% (109 personas) reportaron que el nivel era malo y el 4.25% (11 personas) informó un nivel regular, 2,7% (7) indica un buen nivel.

Tabla 38 ¿El personal de la farmacia muestra interés por el estado de salud de los pacientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Deficiente	32	12,4	12,4	12,4
	Regular	34	13,1	13,1	25,5
	Bueno	177	68,3	68,3	93,8
	Excelente	16	6,2	6,2	100,0
	Total	259	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración Propia



36. ¿El personal de la farmacia muestra interés por el estado de salud de los pacientes?

Fuente: Elaboración Propia

En la Figura 36: se muestra que el personal de farmacia del Hospital Casimiro Ulloa mostró interés por el estado de salud de los pacientes, el 68,3% (177 personas) pensó que era bueno y el 13,1% (34 personas) que era regular. En niveles normales, el 12,4% (32 sujetos) tenían niveles deficientes y el 6,2% (16 sujetos) tenían niveles excelentes.

ANÁLISIS INFERENCIAL DE LAS HIPÓTESIS DE INVESTIGACIÓN

A continuación, se muestran los resultados del análisis inferencial de los datos recopilados utilizando la herramienta de investigación desarrollada para este estudio para refinar los supuestos estadísticos. Para ello, los datos se analizan mediante tabulaciones cruzadas o tablas de contingencia (como se suelen llamar), que muestran si existe relación entre las variables analizadas. Evaluación de hipótesis

PRUEBA DE HIPÓTESIS

Hipótesis general

H₀: No existe relación significativa entre la percepción de los químicos farmacéuticos y su percepción sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19.

H₁: Existe relación significativa entre la percepción del químico farmacéutico y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19.

Para esta prueba tenemos que el nivel de significancia $\alpha = 0.05$

Estadístico de prueba

Por tanto, se ha realizado la prueba de hipótesis empleando la prueba de asociación *Chi-cuadrado*, para así poder comparar las frecuencias que entregan los datos de la muestra (frecuencias observadas) con las frecuencias que son esperadas. Este cálculo se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$\chi^2 = \sum \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Donde O_i representa a cada frecuencia observada y e_i representa a cada frecuencia esperada.

Considerando los resultados obtenidos a partir de este proceso, debemos considerar la siguiente regla de decisión:

Si p valor < 0.05 , se rechaza la hipótesis nula; pero

Si p valor ≥ 0.05 , no se rechaza la hipótesis nula.

Resultados de la muestra

Tabla 39:

Percepción del Químico Farmacéutico y Calidad de atención

Tabla cruzada Percepción del rol del Químico Farmacéutico*Calidad de Atención

			Calidad de Atención			Total
			Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Percepción de rol del Químico Farmacéutico	Satisfecho	Recuento	13	11	0	24
		Recuento esperado	2,1	21,1	,8	24,0
		% del total	5,2%	4,4%	0,0%	9,7%
	Muy satisfecho	Recuento	9	207	8	224
		Recuento esperado	19,9	196,9	7,2	224,0
		% del total	3,6%	83,5%	3,2%	90,3%
Total	Recuento	22	218	8	248	
	Recuento esperado	22,0	218,0	8,0	248,0	
	% del total	8,9%	87,9%	3,2%	100,0%	

En la tabla se observa la relación que existe entre la percepción del rol del químico farmacéutico y la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19.

Tabla 40

Prueba de hipótesis Percepción del rol del químico farmacéutico y Calidad de atención

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,662 ^a	2	,000
Razón de verosimilitud	40,789	2	,000
Asociación lineal por lineal	52,900	1	,000
N de casos válidos	248		

a. 2 casillas (33.3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es .77.

Conclusión:

De los resultados obtenidos, se puede ver que el nivel de significancia bilateral es 0,000, es decir, el parámetro de la regla de decisión del valor p es inferior a 0,05. Por lo tanto, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa de que existe una relación significativa entre la percepción de los químicos medicinales durante la pandemia de COVID-19 y su percepción sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa.

Hipótesis específica 1

H0: No existe una relación significativa entre los factores humanos y las percepciones sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de COVID-19

H1: Existe relación significativa entre la dimensión humana y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19.

El nivel de significancia de esta prueba es $\alpha=0,05$.

Estadístico de prueba

Por tanto, se ha realizado la prueba de hipótesis empleando la prueba de asociación *Chi-cuadrado*, para así poder comprar las frecuencias que entregan los datos de la muestra (frecuencias observadas) con las frecuencias que son esperadas. Este cálculo se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Resultados de la muestra

Tabla 41:

Dimensión Humana y Calidad de atención

Tabla cruzada Dimensión Humana*Calidad de Atención

		Calidad de Atención			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Dimensión Humana	Satisfecho	Recuento	16	87	4	107
		Recuento esperado	9,5	94,1	3,5	107,0
		% del total	6,5%	35,1%	1,6%	43,1%
	Muy satisfecho	Recuento	6	131	4	141
		Recuento esperado	12,5	123,9	4,5	141,0
		% del total	2,4%	52,8%	1,6%	56,9%
Total	Recuento	22	218	8	248	
	Recuento esperado	22,0	218,0	8,0	248,0	
	% del total	8,9%	87,9%	3,2%	100,0%	

En la tabla, se observa la distribución de la dimensión humana y la calidad de atención. Se puede apreciar la relación que existe entre la dimensión humana y la calidad de atención a los pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19.

Tabla 42:

Prueba de hipótesis Dimensión Humana y Calidad de Atención

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	8,933 ^a	2	,011
Razón de verosimilitud	8,983	2	,011
Asociación lineal por lineal	4,937	1	,026
N de casos válidos	248		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,45.

Conclusión:

Existe evidencia suficiente de que la prueba chi-cuadrado muestra que los factores humanos se relacionan significativamente con la calidad de enfermería, con un valor de p de 0.011, por lo que este valor de significancia es menor a 0.05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. . ; Esto significa que existe una relación significativa entre los factores humanos y las percepciones sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19

Hipótesis específica 2

H₀: No existe relación significativa entre las dimensiones tecnocientíficas y las percepciones sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19.

H₂: : Existe una relación significativa entre las dimensiones técnicas y las percepciones sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19.

Para esta prueba, nuestro nivel de significancia es $\alpha = 0,05$.

Estadístico de prueba

Por tanto, se ha realizado la prueba de hipótesis empleando la prueba de asociación *Chi-cuadrado*, para así poder comprar las frecuencias que entregan los datos de la muestra (frecuencias observadas) con las frecuencias que son esperadas. Este cálculo se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Resultados de la muestra

Tabla 43:

Dimensión Técnico-científica y Calidad de atención

Tabla cruzada Dimensión Técnico científica*Calidad de Atención

		Calidad de Atención			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Dimensión Técnico científica	Satisfecho	Recuento	17	105	5	127
		Recuento esperado	11,3	111,6	4,1	127,0
		% del total	6,9%	42,3%	2,0%	51,2%
	Muy satisfecho	Recuento	5	113	3	121
		Recuento esperado	10,7	106,4	3,9	121,0
		% del total	2,0%	45,6%	1,2%	48,8%
	Total	Recuento	22	218	8	248
		Recuento esperado	22,0	218,0	8,0	248,0
		% del total	8,9%	87,9%	3,2%	100,0%

En la tabla, se observa la distribución de la dimensión técnico-científica y la calidad de atención. Se puede apreciar la relación que existe entre la dimensión humana y la calidad de atención ante pdel Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19.

Tabla 44:

Prueba de hipótesis Dimensión Técnico-Científica y Calidad de Atención

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	7,198 ^a	2	,027
Razón de verosimilitud	7,570	2	,023
Asociación lineal por lineal	3,185	1	,074
N de casos válidos	248		

a. 2 casillas (33,3%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,90.

Conclusión:

Con un valor de p de 0,027 para la prueba de chi-cuadrado, existe evidencia suficiente para demostrar que los aspectos técnicos y científicos tienen una relación significativa con la calidad de la atención. Por lo tanto, dado que este valor de significancia es menor que 0,05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Esto significa que existe una correlación significativa entre los aspectos técnicos y científicos y las percepciones sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19.

Hipótesis específica 3

H₀: No existe relación significativa entre los factores ambientales y las percepciones sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de COVID-19.

H₃: Existe una relación significativa entre los factores ambientales y las percepciones sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de COVID-19.

El nivel de significancia de esta prueba es $\alpha=0,05$.

Estadístico de prueba

Por tanto, se ha realizado la prueba de hipótesis empleando la prueba de asociación *Chi-cuadrado*, para así poder comprar las frecuencias que entregan los datos de la muestra (frecuencias observadas) con las frecuencias que son esperadas. Este cálculo se realiza mediante la siguiente fórmula:

$$x^2 = \sum \frac{(O_i - e_i)^2}{e_i}$$

Resultados de la muestra

Tabla 45:

Dimensión entorno y Calidad de atención

Tabla cruzada Dimensión Entorno*Calidad de Atención

		Calidad de Atención			Total	
		Insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Dimensión Entorno	Satisfecho	Recuento	16	73	4	93
		Recuento esperado	8,3	81,8	3,0	93,0
		% del total	6,5%	29,4%	1,6%	37,5%
	Muy satisfecho	Recuento	6	145	4	155
		Recuento esperado	13,8	136,3	5,0	155,0
		% del total	2,4%	58,5%	1,6%	62,5%
Total	Recuento	22	218	8	248	
	Recuento esperado	22,0	218,0	8,0	248,0	
	% del total	8,9%	87,9%	3,2%	100,0%	

En la tabla, se observa la distribución de la dimensión técnico-científica y la calidad de atención. Se puede apreciar la relación que existe entre la dimensión humana y la calidad de atención ante pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19.

Tabla 46:

Prueba de hipótesis Dimensión Entorno y Calidad de Atención

Pruebas de chi-cuadrado

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	13,680 ^a	2	,001
Razón de verosimilitud	13,283	2	,001
Asociación lineal por lineal	6,628	1	,010
N de casos válidos	248		

a. 1 casillas (16,7%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es 3,00.

Conclusión:

Existe evidencia suficiente para demostrar que los factores ambientales se asocian significativamente con la calidad de la atención, ya que el valor de p para la prueba de chi cuadrado fue de 0,001. Por lo tanto, dado que este valor de significancia es menor que 0,05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Esto significa que existe una relación significativa entre los factores ambientales y las percepciones sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19.

IV.DISCUSIÓN

Este estudio reveló con éxito la relación entre la percepción del papel de los químicos farmacéuticos durante la pandemia de Covid-19 y la percepción de la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa septiembre -noviembre 2023. Se observaron realidades sociodemográficas en el 100% de los 259 pacientes estudiados. Estos resultados están relacionados con la postura de (Peña, 2020) de discutir “las buenas prácticas farmacéuticas como estándar de calidad de los servicios farmacéuticos”.

El proceso de ejecución se divide en dos etapas. La aprobación y alineación institucional son requisitos previos para la recopilación de datos y el uso adecuado de las herramientas de datos. La primera fase se basó en la parte técnica y administrativa del estudio, mientras que la segunda fase se centró en la parte aplicada, involucrando a 259 pacientes del Hospital Casimiro Ulloa.

La estadística de confiabilidad, o alfa de Cronbach, es una medida diseñada para indicar qué tan confiables son los resultados de un encuestado. Por lo tanto, cuanto más cerca esté el valor de la puntuación de 1, mayor será la coherencia, el orden y la lógica. De acuerdo con lo expuesto anteriormente, el alfa de Cronbach en este estudio es de 0.899 (Tabla 1), lo que demuestra que los resultados obtenidos por los encuestados tienen alta consistencia lógica.

En cuanto a las variables cognitivas del rol del químico farmacéutico se obtuvieron los siguientes resultados. En lo que respecta a la naturaleza humana, el 33,2% de las personas considera que el informe completo de productos químicos farmacéuticos es bueno, el 57,9% considera que es bueno, el 7,3% considera que es bueno y mediocre y el 1,5% cree que no es suficiente. Comprender la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa (Figura 1) 01). Se encontró que los químicos medicinales cumplen con las funciones y responsabilidades descritas en el proceso de buena atención. Los resultados fueron 44,0% excelentes, 50,2% buenos, 5,0% regulares y 0,8% malos (Figura 02). Se ha demostrado que la comunicación entre el personal sanitario pertinente y los pacientes es oportuna y eficaz. El 47,5% de la población piensa que es excelente, el 18,3% piensa que es bueno, el 3,5% piensa que es regular y el 0,8% piensa que no es bueno. (Figura 03).

En términos de ciencia técnica, el proceso de tratamiento farmacológico fue examinado sistemáticamente con base en resultados científicos, el 0,4% consideró insuficiente, el 7,7% consideró regular, el 57,1% consideró bueno, el 34% consideró bueno y el 0,7% consideró fue. estuvo bien. Creo que esta bien. Suficientemente bueno. Está bien. La gente piensa que es bueno. (Figura 04) En cuanto a las recomendaciones de medidas correctivas y preventivas, si son necesarias durante el tratamiento farmacológico, el 1,2% la considera muy poca, el 6,2% la considera moderada, el 55,6% considera que es muy buena y el 37,1% cree que es. muy bien. Está bien (figura 05). El personal del centro también continúa participando y apoyando las actividades de administración de medicamentos designadas. El 1,2% de la población piensa que es malo, el 5,0% piensa que es normal, el 59,1% piensa que es bueno y el 34,7% piensa que es bueno. Es fantástico. (Figura 06).

En cuanto al medio ambiente, el 1,2% de la población cree que las instalaciones necesarias para la desintoxicación de drogas no son suficientes, el 5,4% cree que son regulares, el 51,7% cree que son buenas y el 41,7% cree que son muy buenas (Figura 07). Si el centro de salud dispone de un departamento dedicado a la atención al paciente. El 1,9% de las personas pensó que no era bueno, el 3,5% que era regular, el 50,6% que era muy bueno y el 44,0% que era muy bueno. (Figura 08). La gestión preventiva se implementa en instituciones y lugares médicos: el 0,4% de la población cree que es "insuficiente", el 3,5% cree que es "normal", el 46,3% cree que es "bueno", pero el 49,8% - "muy bien". (Fig. 09).

Los resultados obtenidos en la variable calidad de atención pertenecen a la dimensión confiabilidad, donde el 30,9% de los encuestados consideró que el personal médico del centro hospitalario brinda buenos servicios (Fig. 10) y en algunos En algunos casos los encuestados mencionados no proporcionaron un buen servicio. Atender. Por otro lado, el 59,8% de los pacientes mencionaron que el compromiso del personal médico fue incompleto (Figura 11). Este resultado está relacionado con la percepción del personal médico sobre la calidad de la atención. En cuanto a la prestación de atención, el 52,5% de los encuestados afirmó que la atención entre el personal y el paciente fue oportuna y eficiente (Figura 12), mientras que el 55,2% de los encuestados confirmó que no hubo discriminación en el trato del personal (Figura 13), el 57,9% de). Los encuestados mencionaron que recibieron información muy útil al momento de dispensar medicamentos (Figura 14). De manera similar, Arévalo (2016) señaló en su conclusión que, si bien algunos especialistas pueden estar

desatendidos en los centros hospitalarios, lo están. Dependiendo de las funciones y responsabilidades se puede decir que es cobertura total o parcial. En contraste, Acuña y González (2012) describieron en sus hallazgos que el personal no se comunicaba con los pacientes de manera oportuna. El 46,3% de la población está muy preocupado por si los médicos pueden dar soluciones si faltan medicamentos (Figura 15). El 42,9% de las personas afirmó que falta la orden de entrega de la mercancía (Figura 16). Estos resultados están relacionados con la investigación realizada por el autor Sánchez (2020) en el estudio científico “Satisfacción de los usuarios externos de los servicios de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale”. El propósito de este estudio es aclarar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario. En la dimensión confiabilidad se establece en 53%, lo cual es promedio y adecuado para este trabajo.

A juzgar por las respuestas, el 52,5% de la población cree que el horario de trabajo de la farmacia es conveniente (Figura 17), el 55,2% de la población cree que los empleados brindan un servicio rápido (Figura 18) y el 64,1% de la población cree que el personal es receptivo. y útil. Muy sensible a esto. (Figura 19). El 59,8% cree que si la farmacia no tiene producto es una ventaja para los empleados dar soluciones. (Figura 20). Desde el punto de vista de la situación de contactos, el 71,0% de la población cree que las farmacias cuentan con buen equipamiento (Figura 21), el 63,3% de la población cree que las farmacias carecen de equipamiento moderno (Figura 22) y el 47,5% de la población cree que Las farmacias tienen buen equipamiento. las farmacias carecen de equipos modernos (Figura 22). 21). Estoy de acuerdo con algunas impresiones. El nivel de servicios de comunicación es bajo (Figura 23), el 32,4% cree que es normal porque la farmacia cuenta con muebles y estantes modernos (Figura 24), y el 59,2% cree que la farmacia tiene un ambiente de atención adecuado (imagen 25). El 72,6% de la población creía tener un entorno de cuidado adecuado. es normal. Se informó que el entorno de atención era bueno y la farmacia contaba con el personal adecuado para brindar atención. Este resultado se correlaciona con el artículo de Castillo et al. (2020) evaluaron la calidad de los servicios farmacéuticos en Trujillo y calificaron la calidad de los servicios como alta con un 50,2%. (Figura 26).

En materia de seguridad, el 64,9% de los residentes consideró bajo el nivel de servicio del personal amable y respetuoso (Figura 27), y el 76,1% de los residentes

consideró el nivel bueno y dijo que el personal los motivaba y les daba confianza (fig. 28) . El 77,65% creía que el nivel inferior se debía a que el personal podía responder fácilmente a las preguntas de los pacientes (Figura 29) y el 76,4% creía que el nivel superior se debía a que estaban satisfechos con la atención brindada por el personal de farmacia (imagen 30).

En la dimensión empatía se obtuvieron los siguientes resultados: el 72,2% reportó mala atención personal a los usuarios (Figura 31) y el 48,6% reportó buena atención personal a los usuarios porque los empleados se toman el tiempo para escuchar atentamente las opiniones de los usuarios (Figura 32), 68,3 % de personas expresaron buena atención personalizada a los usuarios (Figura 32). Brindar atención y cuidar la privacidad (Figura 34) El 51,0% cree que no es bueno porque el personal está informado de manera sencilla. El 68,3% del nivel bueno muestra que el personal de farmacia muestra interés por el estado de salud del paciente (Figura 36)

Respecto a esta hipótesis, si existe una relación significativa entre la percepción de los efectos químicos de los medicamentos y la percepción de la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19 en septiembre -noviembre del 2023, entonces se dice: De La calidad de la atención Ver, existe correlación significativa con la importancia $p = 0.000 < 0.050$, por lo tanto, se concluye que la calidad de la atención está relacionada significativamente con la percepción de los usuarios de los pacientes que visitaron el Hospital Casimiro Ulloa septiembre -noviembre del 2023 . por Castillo et al (2020), a quienes Trujillo estudió juntos. El acceso al servicio fue del 51,5% y las diferencias entre tangibles, oportunidades, empatía y disponibilidad se probaron mediante la prueba U de Mann-Whitney ($p = 0,000$) para cada hospital estudiado.

Para las dimensiones corporales y la calidad de la atención, están significativamente relacionadas ya que el valor p de la prueba de chi-cuadrado es 0,011, por lo que el valor de significancia es menor que 0,05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Esto significa que existe una relación significativa entre los factores humanos y las percepciones sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19.

En ingeniería se asoció significativamente con la calidad de la atención con un valor de p de 0,027 para la prueba de chi-cuadrado. Por lo tanto, dado que este valor de

significancia es menor que 0,05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Esto significa que existe una correlación significativa entre los aspectos técnicos y científicos y las percepciones sobre la calidad de la atención brindada por los pacientes y profesionales de la salud en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19.

El valor de p para la prueba de chi-cuadrado fue de 0,001, por lo que hay evidencia suficiente para concluir que los factores ambientales están asociados significativamente con la calidad de la atención. Por lo tanto, dado que este valor de significancia es menor que 0,05, rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa. Esto significa que existe una relación significativa entre los factores ambientales y las percepciones sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19

V. CONCLUSIONES

- En la población de estudio pudimos determinar la comprensión del papel de los químicos farmacéuticos y la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19 entre septiembre de 2023 y noviembre de 2023. Relaciones entre. Conclusión: Existe correlación entre la percepción del rol de los químicos medicinales en el Hospital Casimiro Ulloa y la percepción de la calidad de la atención al paciente, los químicos medicinales desempeñan el 30,9% de los roles indicados en el cuestionario. La calidad de la atención y los servicios es buena, y el 57,9% de los profesionales sanitarios encuestados que proporcionan medicamentos e información útil califican la calidad de la atención y los servicios como muy buena. En términos de interés, el 46,3% lo calificó como bueno o excelente. la salud del paciente. Tenga en cuenta que el valor de significancia es $p < 0,000 < 0,05$.
- Determinación de los factores humanos en la percepción del rol del químico medicinal en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19 de septiembre a noviembre de 2023 y la relación entre este rol y la percepción de la calidad de la relación de atención al paciente. El 57,9% de los encuestados cree que la oferta de farmacéuticos en los centros de salud es buena, y el 50,2% de los encuestados cree que las funciones y responsabilidades del personal descritas en una buena carrera médica son buenas. Además, el 48,3% de los encuestados creía que la comunicación entre el personal médico relevante y los pacientes es oportuna y eficaz.
- La tecnociencia ha identificado exitosamente la relación entre las percepciones sobre el papel de los químicos medicinales y las percepciones sobre la calidad de la atención al paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19 entre septiembre y noviembre de 2023. En lo que respecta a la medicina, el 57,1% de los encuestados cree que es mejor utilizar un enfoque sistemático basado en el conocimiento científico. El 55,6% cree que las medidas correctivas y preventivas necesarias y recomendadas durante el tratamiento farmacológico son suficientes. Además, el 59,1% de los encuestados indicó que todos los empleados de la institución recibieron un buen apoyo en la prestación de servicios médicos de acuerdo con sus funciones.

- Factores ambientales para comprender la percepción del rol de los químicos farmacéuticos y su relación con la calidad de la atención brindada por el personal médico del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19 de septiembre a noviembre de 2023. El 51,7% cree que es bueno contar con el equipamiento necesario para el tratamiento de drogas, mientras que el 50,6% cree que es bueno tener un departamento dedicado a brindar asistencia médica a los pacientes. Además, el 46,3% de los encuestados informó que los locales y equipos utilizados para la prestación de servicios farmacéuticos cuentan con buenos controles preventivos.
- En cuanto a la confiabilidad, el nivel de calidad se puede determinar percibiendo los efectos de los productos químicos farmacéuticos y su papel en los productos farmacéuticos. Considere la calidad de la atención que el Hospital Casimiro Ulloa brindó a los pacientes durante la pandemia de COVID-19 entre septiembre y noviembre de 2023. El 52,5% de los encuestados dijo conocer sobre atención médica preventiva, el 27,0% dijo conocer sobre suministro e información adecuada de medicamentos y el 44,4% dijo conocer sobre suministro e información adecuada de medicamentos. El personal mostró suficiente interés y compromiso en la dispensación, lo que indicó una correlación significativa entre la confiabilidad y la percepción del paciente sobre el papel del químico medicinal ($p=0,0000$). $<0,05$.
- Además, hubo una relación sensible entre la exposición percibida a productos químicos farmacéuticos y la calidad percibida de la atención al paciente entre los residentes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19 de septiembre -noviembre del 2023. Creían que el orden de trabajo en la farmacia es bueno y agradable, el 55,2% creía que los empleados brindan un servicio rápido y el 64,1% creía que los empleados son receptivos a su servicio o ayuda, por lo que $p=0,000 < 0,05$.
- En el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19 en septiembre-noviembre de 2023, es posible comprender el papel de los químicos medicinales y su relación con la percepción de calidad de los pacientes, donde el 71,0% de las farmacias consideraban buena salud. El 63,3% de la población afirmó que las farmacias no cuentan con equipamiento moderno y que la calidad es mala. El 47,5% afirmó que no había servicio de comunicación y el estándar era mal equipamiento. El 50,2% de la población cree que el estándar es mejor porque la farmacia tiene un

ambiente de atención suficiente, por lo que $p < 0,000 < 0,05$.

- Relación entre el rol de los químicos medicinales y la percepción de calidad de los pacientes en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19, de septiembre de 2023 a noviembre de 2023 (64,9% a 76,1% de los visitantes encuestados). Creen que el efecto del tratamiento del personal médico es débil. El 77,6% de los encuestados cree que el personal médico carece de confianza en los pacientes, mientras que el 30,9% de los encuestados cree que el personal de farmacia tiene un alto nivel de seguridad.

- Finalmente, la misma situación se observó para la exposición química farmacéutica percibida y la percepción de la calidad del paciente en el Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia de Covid-19 en septiembre-noviembre de 2023. Desde la perspectiva de la dimensión cognitiva, el 72,2% de las personas afirmó que su nivel cognitivo es pobre. En cuanto a la atención personalizada, el 48,6% dijo que los empleados tienen tiempo suficiente para escuchar bien, el 68,3% dijo que la atención personalizada es débil, el 66,0% dijo que el nivel no es suficiente cuando se necesita y el 68,3% dijo que las farmacias atienden bien a los pacientes. Aproximadamente $p < 0,000 < 0,05$.

- Se puede concluir que la actitud de los usuarios del centro hospitalario (pacientes) y del personal que labora en el centro hospitalario hacia la calidad es la siguiente: el 24,7% (64 personas) dijo que la calidad es muy buena, el 52,5% (136 personas) dijo que la calidad es buena, el 18,8% (51 personas) dijo que la calidad es regular y el 4,0% (11 personas) dijo que la calidad es mala. Se refiere al carácter. El desempeño de todos los profesionales de la salud se mide en función de las percepciones de las personas sobre la calidad de la atención

VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al personal médico del Hospital Casimiro Ulloa tratar a los pacientes que acuden al centro médico con un lenguaje amigable y sencillo, seguir los procedimientos de tratamiento, respetar las necesidades de los pacientes, brindar un trato más humano y crear un buen ambiente. atmósfera.
- Se recomienda al gobierno central destinar un presupuesto importante para instalar equipos modernos y mejorar la infraestructura del Hospital Casimiro Ulloa, ya que es un hospital transitado y no cuenta con refrigeradores para mantener en buen estado las habitaciones. Las fachadas y los edificios antiguos muestran que se encuentran en un estado insalubre.
 - Para generar confianza y aumentar la conciencia sobre una mejor atención al paciente, todos los profesionales de la salud deben confiar en el conocimiento de alta calidad adquirido a través de años de investigación ética sobre los procesos de prescripción y dispensación. Se necesita práctica.
 - Debido al desabasto de ciertos medicamentos en algunos hospitales públicos, generando molestias a los usuarios, el departamento de salud es responsable del suministro y compra de todos los medicamentos necesarios para su venta a los pacientes.
 - Las clínicas deben diseñarse de manera que los usuarios puedan recibir atención personalizada. Estos hospitales no cuentan con esa opción y el contacto diario con Casimiro causaría molestias a los usuarios y sobrecargaría las instalaciones médicas. Trabajadores dirigen el Hospital Ulloa.
 - Para estar cerca de los pacientes y lograr buenas interacciones, el conocimiento adquirido tras muchos años de investigación y práctica debe utilizarse con buenas intenciones y ética profesional

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Calderón-Velasco R. Vacunas contra el COVID-19: Posición de la Organización Mundial de la Salud (OMS). *diagnostico* [Internet]. 2021;60(4):257. Available from: <http://dx.doi.org/10.33734/diagnostico.v60i4.329>
2. INSTITUTO DE EVALUACION DE TECNOLOGIAS EN SALUD E INVESTIGACION. REPORTE BREVE N° 06-2021 de La Vacuna Inactivada. [Internet]. Gob.pe. [citado el 20 de junio de 2024]. Available from: https://www.essalud.gob.pe/ietsi/pdfs/covid_19/RB_06_2021.pdf
3. Sánchez I, Amador C, Plaza JC, Correa G, Amador R. Impacto clínico de un sistema de farmacovigilancia activa realizado por un farmacéutico en el reporte y subnotificación de reacciones adversas a medicamentos. *Revista médica de Chile*. 2014 Aug;142(8):998–1005.
4. INSTITUTO DE EVALUACION DE TECNOLOGIAS EN SALUD E INVESTIGACION. REPORTE BREVE N° 06-2021 de La Vacuna Inactivada. [Internet]. Gob.pe. [citado el 20 de junio de 2024]. Available from: https://www.essalud.gob.pe/ietsi/pdfs/covid_19/RB_06_2021.pdf
5. Suyagh M, Farah D, Abu Farha R. Pharmacist's knowledge, practice and attitudes toward pharmacovigilance and adverse drug reactions reporting process. *Saudi Pharmaceutical Journal* [Internet]. 2015 Apr [cited 2019 Jun 8];23(2):147–53. Available from: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4421001/>
6. Coral Monge MM, Juárez Eyzaguirre J, Bravo Orellana G. Calidad de productos farmacéuticos y afines en el Perú pesquisados por digemid, 2002 - 2006. *Ciencia e investigación* [Internet]. 2009;12(1):9–14. Available from: <http://dx.doi.org/10.15381/ci.v12i1.3378>
7. Impacto en la adherencia terapéutica de la implantación de servicios profesionales farmacéuticos. *Farm Comunitarios* [Internet]. 2021;13. Available from: [http://dx.doi.org/10.33620/fc.2173-9218.\(2021\).cgss.076](http://dx.doi.org/10.33620/fc.2173-9218.(2021).cgss.076)
8. Sánchez, H. *etm. Manual de términos en investigación científica, tecnología y humanista*. Universidad Ricardo Palma. Lima Biblioteca Nacional del Peru, 2018
9. Dspace [Internet]. Edu.pe. [citado el 20 de junio de 2024]. Available from: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/item/20f825c3-dd80-4ec2-9d8c-1f1c8165a0dc>
10. Puras G, del Burgo L Atención Farmacéutica. OCW- S. Tema 21. Atención Farmacéutica a nivel de Farmacia de Hoospital [Internet]. Ehu.eus. [citado el 20 de junio de 2024]. Available from: https://ocw.ehu.eus/pluginfile.php/45204/mod_resource/content/1/Tema_21OCW_Atencion_farmaceutica_a_nivel_de_farmacia_de_hospital.pdf
11. Arévalo M. Evaluación de los conocimientos sobre el sistema de farmacovigilancia en el área de medicamentos de uso humano luego de aplicar metodología de capacitación a los responsables en la industria farmacéutica FARBIOFARMA S.A. en el periodo de marzo a abril de 2016 [Tesis en internet]. Ambato. Ecuador: Universidad Regional Autónoma de los Andes- Facultad de ciencias médicas;2016, [citado 2017 oct 10]. 128. Available from: <http://dspace.uniandes.edu.ec/bitstream/123456789/5356/1/PIUAMFCH04-2016.pdf>.

12. Peña Huamán B, Salas Asencios R. Relación entre el nivel de conocimiento de manipuladores de alimentos y las condiciones higiénico-sanitarias en comedores populares de Huaycán (Ate, Lima). *Cátedra Villarreal*. 2016 Dec 22;1(2).
13. Izquierdo, g. Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad, 2021.
14. Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Contaduría y Administración*. 2016 Sep;
15. Josefina Delgado Delgado, Cornelio Bueno Brito, César H. Calidad de la atención de enfermería desde la percepción del paciente hospitalizado. *Dilemas contemporáneos: educación, política y valores*. 2019 Jan 1.
16. Valle, B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del centro de salud de Paján, 2019.
17. Pabón, M , Percepción de la calidad de los servicios de salud desde la satisfacción de los usuarios en el Hospital local de sitionuevo Magdalena, periodo 2020 Barranquilla.
18. Suarez, G. Percepción de la calidad de atención en el centro de salud CAI III-Habana, Cuba,2019.
19. Peña, C. La atención Farmacéutica a Nivel Mundial y Nacional, Granada, España *Ars pharm*;2020.
20. Tajés-Gonzales YM & et al. satisfacción y calidad asistencial de la telefarmacia durante la pandemia por COVID-19 en un hospital de primer nivel. *Servicio de Farmacia. Hospital Publico de Mariña. Lugo, España*; 2020.
21. Maidana, G. & et al. Evaluación del servicio de farmacia que atiende a pacientes diabéticos, Asunción, Paraguay, Universidad Nacional de Asunción, 2018.
22. Castillo, E. & et al. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Trujillo, Perú: Universidad Nacional de Trujillo;2020.
23. Barzola, M. . 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. Lima, Perú; Universidad Norbert Wiener, 2019.
24. Barrientos, J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Lima, Perú; Universidad Cesar Vallejo, 2018.
25. Hernández, R. et al. Metodología de la investigación. México; Mc Graw Hill; 2018.
26. Zapata, J. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reategui Delgado Piura 2018. Universidad San Pedro. Available from: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/tesis-63628.pdf;sequence-1=/sALLOWED=Y>
27. Pino-Chávez WO. Situación de la calidad de la salud en el Perú. En: Lazo-Gonzales O. Santivañez- Pimentel A. editores. *Atención de la salud con calidad(internet)*. Lima: Colegio medico del Perú: 2018, P.123-142(fecha de acceso 10 de mayo 2019). Available from: <http://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>.

28. Rodríguez, Y. Calidad de servicio y satisfacción del cliente de la botica Rodríguez, Jaén-Cajamarca; 2020.
29. Sánchez, J. satisfacción del usuario externo en el servicio de emergencia del Hospital Nacional Ramiro Priale. EsSalud de Huancayo 2019. Available from: <http://repositorio.uncp.edu.pe/handle/20.500.12894/5830>.
30. Romero L. Percepción del paciente acerca de la calidad de atención que brinda la enfermera en el servicio de medicina en el Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos.2008.
31. Varo, J. Gestión estratégica de la calidad en los servicios sanitarios. Un modelo de gestión hospitalaria Ediciones Diaz de Santos; 1993.
32. Morales, C. Nivel de satisfacción de los pacientes que asisten al servicio de urgencias, frente a la atención de enfermería una institución de primer nivel de atención en salud, en Mistrató Risalda. Febrero-abril de 2009. Santa Fe de Bogotá: Pontificia Universidad Javeriana, 2009.
33. Ley N°28173 ley de trabajo del profesional de salud Químico Farmacéutico del Per. Lima. Congreso de la Republica; 2004. [consultado el 16 de febrero del 2021]. Available from: http://www.cqfp.org.pe/wp-content/uploads/2017/02/Ley_28173-ley_del_trabajo_Farmac%C3%A9utico_17-feb-2004.pdf.
34. Resolución Resap. Relativa al papel del farmacéutico en el marco de la seguridad sanitaria. Adoptada por el consejo de ministros el 21 de marzo de 2001, en la reunión 746 de los delegados de los ministros consejo de Europa, 2001.
35. Monchón P, Montoya Y. Nivel de calidad del cuidado enfermero desde la percepción del usuario, servicio de emergencia. Hospital III-Es salud Chiclayo, 2013. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2013.
36. Morales V, Hernández A. La calidad y su gestión. Revista Digital Buenos Aires. 2004;10(76).
37. Alves H, Raposo M. La Medición de la satisfacción en la enseñanza universitaria: el ejemplo de la Universidad da Beira Interior. Portugal: Universidade da Beira Interior; 2005.
38. Acosta S, et al. Calidad de atención en enfermería entre las hospitalizadas en el servicio de maternidad del hospital regional de ciudad del este (H.R.C.D.E.) durante los meses de junio-agosto del 2010 Iguazú Paraguay: Universidad Nacional del Este; 2010.
39. Fernández R. Acciones a seguir para aumentar el grado de satisfacción del usuario del EBAIS 8 y 98 del Área de Salud de Barranca - Puntarenas, a partir del segundo semestre del 2009. San José. Costa Rica: Instituto 44 Centroamericano de Administración Pública ICAP; 2009

ANEXOS

ANEXO A: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS – CUESTIONARIO

ENCUESTA ANÓNIMA:

PERCEPCIÓN DEL ROL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FRENTE A PACIENTES DEL HOSPITAL CASIMIRO ULLOA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, SEPTIEMBRE-NOVIEMBRE 2023

El presente formulario está dirigido a personas mayores de 30 años y menores de 60 años, siendo el objetivo principal de evaluar el **PERCEPCIÓN DEL ROL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FRENTE A PACIENTES DEL HOSPITAL CASIMIRO ULLOA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, SEPTIEMBRE-NOVIEMBRE 2023**

INSTRUCCIONES GENERALES

Seguidamente, usted encontrará una serie de preguntas, por favor lea bien cada una de ellas y marque la respuesta que usted crea conveniente con una (x), dicha información será tratada de forma anónima y confidencial.

Cuestionario Estructurado

Percepción del rol del químico farmacéutico y su relación con la percepción de calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia covid-19, septiembre-noviembre 2023.

N° DE FICHA:

FECHA:

Malo = 1	Deficiente = 2	Regular = 3	Bueno = 4	Excelente = 5
----------	----------------	-------------	-----------	---------------

PERCEPCIÓN DEL ROL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO

PREGUNTAS		ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
HUMANA						
1	La cobertura integral de los químicos farmacéuticos en los centros de salud es suficiente para realizar una correcta atención farmacéutica.					
2	Las funciones y responsabilidades del personal están delimitadas, descritas para el buen proceso de la atención farmacéutica.					
3	La comunicación entre el personal de salud involucrado y los pacientes es oportuna y efectiva.					
TÉCNICO-CIENTÍFICO						
4	Los procesos de la atención farmacéutica son revisados de forma sistemática conforme a los conocimientos científicos.					
5	Se plantean acciones correctivas y preventivas, según sea necesario en el proceso de atención farmacéutica.					

6	Todo el personal de la institución participa constantemente y apoya en actividades de atención farmacéutica de acuerdo a sus responsabilidades asignadas.					
ENTORNO						
7	Se cuenta con equipos necesarios (teléfono, computadora, internet, impresora y correo electrónico institucional) para llevar a cabo la atención farmacéutica.					
8	Dispone de una unidad encargada y especializada específicamente de la atención farmacéutica de los pacientes.					
9	Las instalaciones y equipos empleados para la atención farmacéutica están sujetos a controles preventivos.					

CALIDAD DE ATENCIÓN

PREGUNTAS		ESCALA VALORATIVA				
		1	2	3	4	5
FIABILIDAD						
1	¿El personal presta servicio como lo ha prometido?					
2	¿Cuándo el personal promete u ofrece algo lo cumple?					
3	¿El personal brinda atención con garantía?					
4	¿Ud. Observa si el personal discrimina o diferencia la atención que brinda al paciente?					
5	¿El usuario recibe sus medicamentos con información útil?					
6	¿Cuándo tiene problema con algún medicamento adquirido, el personal muestra interés y soluciona?					
7	¿Se respetó el orden de llegada para la atención al usuario?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA						
8	¿El horario de la farmacia es conveniente para usted?					

9	¿El personal le brinda un servicio rápido?					
10	¿El personal es sensible para atenderlo o ayudarlo?					
11	¿El personal le ofrece alguna solución cuando el producto no se encuentra en la farmacia?					

TANGIBILIDAD

12	¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas?					
13	¿La Farmacia cuenta con equipos modernos?					
14	¿La Farmacia cuenta con servicio de Comunicación?					
15	¿La farmacia cuenta con muebles o anaqueles de aspecto moderno?					
16	¿La farmacia tiene un ambiente adecuado para la atención?					
17	¿La farmacia cuenta con personal suficiente para la atención?					

SEGURIDAD

18	¿El personal que atiende tiene un trato amable y respetuoso?					
19	¿El personal le inspira o brinda confianza?					
20	¿Responden con facilidad las preguntas del paciente?					
21	¿Se siente seguro con la atención que le brindó el personal de farmacia?					

EMPATÍA

22	¿La atención del usuario es individualizada?					
23	¿El personal dispone de su tiempo para escucharlo atentamente?					
24	¿El personal le ofrece atención personalizada?					
25	¿El personal de farmacia brinda la atención, cuidando su privacidad si la necesita?					
26	¿El personal le informa empleando un lenguaje sencillo?					
27	¿El personal de la farmacia muestra interés por el estado de salud de los pacientes?					

ANEXO B: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Metodología
<p>PROBLEMA GENERAL P.G: ¿Cuál es la relación que existe entre la percepción del rol del químico farmacéutico y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS P.E.1 ¿Cuál es la relación entre la dimensión humana y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19?</p> <p>P.E.2 ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión técnico-científica y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19?</p> <p>P.E. ¿Cuál es la relación que existe entre la dimensión entorno y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL O.G. Determinar la relación entre la percepción del rol del químico farmacéutico y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19.</p> <p>OBJETIVOS ESPECIFICOS O.E.1. Conocer la relación entre la dimensión humana y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del establecimiento hospitalario durante la pandemia del COVID-19.</p> <p>O.E.2. Conocer la relación entre la dimensión técnico-científica y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del establecimiento hospitalario durante la pandemia del COVID-19.</p> <p>O.E.3. Conocer la relación ente la dimensión entorno y la percepción de la calidad frente a pacientes del establecimiento hospitalario durante la pandemia del COVID-19</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL H.G. Existe relación significativa entre la percepción del químico farmacéutico y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICA H.E.1. Existe relación significativa entre la dimensión humana y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19.</p> <p>H.E.2. Existe relación significativa entre la dimensión técnico-científica y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19.</p> <p>H.E.3. Existe relación significativa entre la dimensión entorno y la percepción de la calidad de atención frente a pacientes del Hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia COVID-19.</p>	<p>VARIABLE Percepción del rol del químico farmacéutico.</p> <p>DIMENSIÓN Humana Técnico-científico Entorno</p> <p>VARIABLE Percepción de la calidad de atención</p> <p>DIMENSIONES Fiabilidad Tangibilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía</p>	<p>METODO DE LA INVESTIGACIÓN Cuantitativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Descriptivo</p> <p>DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental</p> <p>POBLACIÓN 6370 pacientes que acuden al hospital Casimiro Ulloa</p> <p>MUESTRA 259 personas entre pacientes y personal de salud.</p> <p>TÉCNICA E INSTRUMENTO Técnica: La encuesta Instrumento: El cuestionario</p>

**ANEXO C: CARTA DE PRESENTACIÓN DEL DECANO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD DE LA UMA**



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año de la unidad, la paz y el desarrollo"

San Juan de Lurigancho 18 de agosto del 2023

CARTA N°071-2023/ EPFYB-UMA

Dr.
Raúl Hinojosa castillo
Hospital Casimiro ulloa
Presente. --



De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que las bachilleres: Ramírez Buendía Yulisa Melani con DNI 74122977 y Fernández Solano Magali Marcela con DNI 42691013, puedan recopilar datos de información; para su proyecto de tesis titulado: **"Percepción del rol del químico farmacéutico y su relación con la percepción de la calidad de atención frente a pacientes y personal de salud del hospital Casimiro Ulloa durante la pandemia covid - 19.**

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.




Dr. Jhonnell Semenlego Joaquín
Decano de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad María Auxiliadora

Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho
Tel: 389 1212
www.umaperu.edu.pe

ANEXO D: CARTA DE AUTORIZACIÓN



Lima, 13 de Junio de 2022

Dr.

Encargado

Hospital Casimiro Ulloa

Miraflores

Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a Ud., en mi Calidad de Decana(o) de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora (UMA), para saludarlo muy cordialmente y presentar a nuestro siguiente egresado.

Nº	Apellidos y nombres	Código

Pueda desarrollar su proyecto de tesis titulado: “Percepción Del Rol Del Químico Farmacéutico y Su Relación Con La Percepción De La Calidad De Atención Frente a Pacientes y Personal De Salud Del Hospital Casimiro Ulloa Durante La Pandemia COVID-19, julio – agosto 2022”, en su distinguido puesto de salud.

Esperando contar con su apoyo hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente,

ANEXO D: Fichas de validación

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario	- BACH. FERNANDEZ SOLANO, MAGALI MARCELA BACH. RAMIREZ BUENDIA, YULISA MELANI
PERCEPCIÓN DEL ROL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FRENTE A PACIENTES Y PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL CASIMIRO ULLOA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, JULIO – AGOSTO 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	(X)	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(X)	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	(X)	()	()	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

..... Ninguno

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

..... Ninguno.....

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

..... Ninguno.....

Fecha: 13 de octubre del 2023

Validado por: Mg. Elisa Dionicio Escalante

Firma: 

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario	- BACH. FERNANDEZ SOLANO, MAGALI MARCELA BACH. RAMIREZ BUENDIA, YULISA MELANI
PERCEPCIÓN DEL ROL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FRENTE A PACIENTES Y PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL CASIMIRO ULLOA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, JULIO – AGOSTO 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(x)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(x)	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	(x)	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(x)	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(x)	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(x)	()

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

.....
.....

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

.....
.....

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

.....
.....

Fecha: 14-08-2022

Validado por: Shanael Semerino Joquin

Firma: 

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
 Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario	- BACH. FERNANDEZ SOLANO, MAGALI MARCELA BACH. RAMIREZ BUENDIA, YULISA MELANI
PERCEPCIÓN DEL ROL DEL QUÍMICO FARMACÉUTICO Y SU RELACIÓN CON LA PERCEPCIÓN DE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FRENTE A PACIENTES Y PERSONAL DE SALUD DEL HOSPITAL CASIMIRO ULLOA DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, JULIO – AGOSTO 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	(X)	()
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	(X)	()
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	(X)	()
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	(X)	()
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	(X)	()
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	(X)	()

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

.....

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

.....

Fecha: Lima, 15 de agosto del 2023.

Validado por: Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA



Firma:

ANEXO E: EVIDENCIA DEL TRABAJO DE CAMPO (FOTOS)



