UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA

PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

Calidad de Atención y su Influencia en la satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote 2021

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Solís Fernández, Jenny Erika

Asesor

Cacha Salazar Carlos Esteban

(Código ORCID: 0000-0002-3169-5891)

Nuevo Chimbote-Peru

2023

INDICE DE CONTENIDOS

INDICE DE TABLAS ii
PALABRA CLAVE iii
TITULO iv
RESUMEN v
ABSTRACT vi
INTRODUCCIÓN 1
METODOLOGÍA 8
Tipo y Diseño de investigación 8
Población - Muestra y Muestreo 9
Técnicas e instrumentos de investigación 11
Procesamiento y análisis de la información 13
RESULTADOS 14
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN 28
CONCLUSIONES 31
RECOMENDACIONES 32
ANEXOS 38

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Analisis del Coeficiente de correlacion de Calidad de Atencion y Satisfaccion del paciente de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud,Chimbote……..	14
Tabla 2	Factores sociodemográficos de pacientes encuestados del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud,Chimbote	16
Tabla 3	Analisis de Calidad de atención de pacientes encuestados del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud,Chimbote…….	18
Tabla 4	Analisis de Calidad de atención según dimensiones a pacientes encuestados en el servicio de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud,Chimbote……	19
Tabla 5	Analisis de Satisfaccion de pacientes encuestados del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote……	20
Tabla 6	Analisis de Satisfaccion según sus dimensiones a pacientes encuestados del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote……	21
Tabla 7	Analisis de la Influencia de Calidad de Atencion en la dimensión Humana de Satisfaccion del paciente del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote……	23

Tabla 8 Analisis de la Influencia de Calidad de Atencion en la dimensión Tecnico Cientifico de Satisfaccion del paciente de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote…… 25

Tabla 9 Analisis de la Influencia de Calidad de Atencion en la dimensión Entorno de Satisfaccion del paciente del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote…… 26

1 Palabra Clave

Tema	Calidad de Atencion Satisfaccion del paciente
Especialidad	Farmacia Clinica y Comunitaria

keywords

Subject	Attention quality Patient Satisfaction
Specialty	Clinical and Community Pharmacy

Linea de investigación

Linea de investigacion	Farmacia Clínica y Comunitaria
Area	Ciencias Medicas y de salud
Sub Area	Ciencias de la salud
Disciplina	Ciencias del Cuidadode la Salud y Servicios (Administración de Hospitales, financiamiento)

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado **"Calidad de atención y su influencia en la satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote 2021"** del (a) estudiante: **Jenny Erika Solís Fernández,** identificado(a) con **Código Nº 1114200137**, se ha verificado un porcentaje de similitud del 30%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario Nº 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 21 de Febrero de 2023

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
CHIMBOTE
RECTORADO
Dr. LUIS VENEGAS GORDILLO
RECTOR (e)

NOTA:
Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

2 Título

Calidad de Atencion y su Influencia en la satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote 2021.

3 Resumen

El objetivo del estudio fue determinar la influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción del paciente de farmacia de Consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote 2021, con un estudio descriptivo, (Sisalema Rivera, 2019) transversal que tuvo como población a 14.809 pacientes, asi como una muestra de 123 pacientes, para lo cual se utilizaron 2 cuestionarios, el primero de los cuales contenia 20 preguntas que permiten conocer la calidad de atención, en sus dimensiones (Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatia, Aspectos tangibles), segundo cuestionario de 10 preguntas que proporciona información sobre la satisfacción del paciente a través de sus dimensiones (Humana, Tecnología Científica, Entorno).Se utilizo el Coeficinte Alfa de Cron Bach para obtener la confiabilidad de los dos instrumentos tanto en Calidad de Atención teniendo como resultado un índice de 0.95 que, de acuerdo a los parámetros establecidos, se califica como Excelente Confiabilidad y en el instrumento Satisfacción del paciente se tiene como resultado un índice de 0.92 que se califica como Excelente Confiabilidad por lo tanto en ambos cuestionarios sus ítems tienen buena consistencia interna, validación de instrumentos sujetos al juicio de expertos en investigación.Se usó de la estadística descriptiva con la intención de presentar en tablas y gráficos unidimensionales y bidimensionales de los niveles de cada variable, asimismo, debido a la no Normalidad de datos se usó la correlación Rho de Spearman (Cabrera et al., 2017). Se consideró un nivel de $p<0.05$ para las relaciones significativas y del 1% altamente significativas. El Analisis Estadistico se realizo con el paquete de software estadistico SPSS 25.0, la hoja de cálculo Excel y la redacción en el software Word (Pacheco et al., 2020)

Palabras claves: Calidad de atención, Satisfaccion del paciente.

4 Abstract

The objective of the study was to determine the influence of the Quality of care in the Satisfaction of the pharmacy patient of outpatient Hospital III Essalud Chimbote 2021,with a descriptive, crosssectional study that had a population of 14 809 patients,as well as a sample of 123 patients for which 2 questionnaires were used, the first which contained 20 questions that allow knowing the quality of care, in its dimensions (Reliability, Response capacity, security, Empathy, Tangible aspects), second questionnaire of 10 questions that provide information on patient satisfaction through its dimensions (Human, Scientific Technology, Environment).The Cron bach Alpha Coefficient was used to obtain the realiability of the two instruments both in Quality of care, resulting in an index of 0.95 that, according to the established parameters, is qualified as Excellent Reliability, and in the patient Satisfaction instrument it is found as a result, an index of 0.92 that is qualified as Excellent Reliability, therefore itn both questionnaires,its items have good internal consistency, validation of instrument subject to the judgment of research experts. Descriptive statistics were used with the intention of presenting the levels of each variable in one dimensional and two dimensional tables and graphs, likewise,due to the data ,non normality of the data,Spearmns Rho correlation was used (Cabrera et al.,2017) .A level of $p<0.05$ was considered for significant relationships and 1% highly significant.The Statistical Analysis was carried out with the statistical software package SPSS 25.0,the Excel spreadsheet,and the writing in word softaware (Pacheco et al.,2020) .

Keywords: Quality of care, Patient Satisfaction.

1 Introducion

Antecedentes y fundamentación científica

Según estudios realizados, es aquí que, (Maggi, 2018), en su tesis Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. La muestra estuvo conformada por 357 representantes de los niños, y según el método: Servqual abarco cinco dimensiones: Tangibilidad,Capacidad de respuesta,Seguridad y Empatia, dentro de sus resultados: Los aspectos de insatisfacción fueron: tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; y su propuesta: La estrategia es garantizar la limpieza, evaluar los incidentes hospitalarios, establecer indicadores de desempeño, capacitar y educar al personal en Manchester, .El autor concluyo que los servicios de emergencia pediátrica no garantizan la total seguridad del paciente por la falta de atención y calidez en el trato.(Maggi, W. 2018 p.80).

De acuerdo a (Palacios, 2018), en Guayaquil en su tesis Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia. Elaboro un cuestionario de Satisfacción para 378 usuarios, en los cuales se identificaron todos los factores relacionados con la satisfacción. Utilizó el método Servqual, que permite conocer la satisfacción de los usuarios en los centros de salud un resultado el suministro en farmacia y la atención del personal en farmacia descritos en su programa de capacitación y nuevos procesos de suministros.
El autor concluye que los usuarios están insatisfechos con los recursos disponibles en el centro de salud y el trato de las personas. (Palacios, 2018, p.78).

De acuerdo a (Ku, 2018) en Perú, en su tesis, Calidad del servicio y satisfacción del usuario en consulta externa del Centro de Salud la Tinguiña. Para esta investigación se utilizó la metodología: Estudio no experimental utilizando métodos cuantitativos, diseños descriptivos, correlacionales y transversales, como método

utilizo encuesta y su herramienta es un instrumento con 108 usuarios en la muestra. Resultados: En calidad del servicio, el 15% de usuarios considero que la calidad del servicio era buena, el 74% considero que era regular y el 11% considero que era mala. Cuando se trata de la satisfacción del usuario el 14% se consideran satisfechos, el 75% de usuarios cree estar relativamente satisfecho; el 11% de los usuarios finalmente se consideran insatisfechos. El autor concluye que existe una relación entre Calidad del servicio y satisfacción de pacientes externos del centro de salud La Tinguiña (Ku, 2018, p.61)

Por otro lado, (Atachao Vila, 2018). En su investigacion tuvo como propósito determinar la relación entre Calidad de atención y satisfacción del usuario externo. Diseño un estudio no experimental, transversal, correlacionalo con una muestra de 180 usuarios. Para la recolección de datos utilizo dos encuestas debidamente validadas, lo que le permitio concluir que existe una correlacion significativa entre Calidad de atención en comparación con el entorno de satisfaccion del usuario externo del Puesto de Salud, se obtuvo un coeficiente de correlación de Kendall igual a 0.752, que indica la calidad de atención está relacionada con el entorno, y la dimensión humana de satisfacción de usuario externo. Dado que el valor del coeficiente Kendall es igual a 0.774, lo que significa una correlacion fuerte y directa, y se concluye que existe una relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario externo, el valor del coeficiente de correlación de Kendall es 0.782, lo que indica una fuerte correlacion directa significativa. (Atachao Vila, 2018. p 77.)

Por otro lado, (Sisalema Rivera, 2019), en Guayaquil, en su tesis **“**Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur. La encuesta se aplico a 200 usuarios, estudio cuantitativo, No experimental, descriptivo, correlacional y tranversal y respuestas a dos cuestionarios consecutivos, variable Satisfacción del usuario y Calidad de atención y los resultados de correlacion con un coeficiente de 0,846 y 0,803 indicaron una correlacion

significativa entre Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios del Hospital General Guasmo Sur (rho=.516** y P=.000). Los aspectos de calidad de atención como la interacción, el entorno, los resultados, la eficacia y la equidad se relacionaron con variables de satisfacción como acto médico, organización, comodidad, tiempo de espera. El autor concluye que existe una relación significativa entre la calidad de la atención y la Satisfaccion de los usuarios. (Sisalema Rivera, 2019, P.48).

De acuerdo a (Morales Vizcarra, 2019) en Piura en sus tesis**,** La Calidad de servicio y su Influencia en la Satisfacción de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonja Antoncich, Pisco. Utiliza metodos cuantitativos, investigación aplicada, niveles de correlacion descriptivo, diseño no experimental, con una muestra de 382 usuarios. Se eligio una encuesta y se aplico como instrumento el cuestionario con 18 ítems con una escala de calificación Likert.Para los resultados se utilizo la técnica del Chi cuadrado, y demuestra que la calidad influye directa y positivamente en la satisfaccion del usuario. (Morales Vizcarra, 2019. p 105).

Por otro lado (Quispe Guevara, 2019) en Arequipa en su tesis, La Calidad de Servicio y Su Influencia en la Satisfacción de los usuarios externos del Puesto De Salud La Joya. Corresponde a un estudio correlacional nivel de investigación explicativo, y utilizo como técnica la encuesta y el cuestionario como instrumento. Respecto a la variable calidad de servicios, utilizó una escala numérica del 1 al 7 con valores Bajo, Medio y Alto y logro medir la variable “calidad del servicio” con sus dimensiones (Elementos tangibles, capacidad de respuesta, seguridad, empatia y fiabilidad) y las tres dimensiones de “satisfacción del usuario” (confiabilidad, eficiencia y Lealtad). La encuesta se basa en el modelo SERVQUAL, hay 374 usuarios de muestra. Los resultados refieren que la Calidad de los servicios era moderada debido a la infraestructura y los recursos logísticos insuficientes y el servicio no es muy confiable, porque los colaboradores no inspiran confianza y los pacientes no estaban completamente informados. Asimismo, el centro de salud tiene deficiencias en la capacitación del personal para mejorar la calidad de los servicios, ya que la

información que brindan es incompleta por demoras en la Gestión Administrativa, y se demuestra en la lentitud en atender a los pacientes. (Quispe Guevara, 2019)

Según (Aquije Hualpa, 2019) en Ica en su tesis “Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el Área de consulta externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud. La investigacion es aplicada, descriptivo – correlacional. Hay 214 participantes en la muestra, menores de 45 años mujeres y tienen estudios superiores. El 54,2% de los usuarios refiere estar muy satisfecho con la calidad del servicio, mientras que el 20,1% se mostro muy satisfecho. La Confiabilidad y la dimensión Técnica – científico (0,574) mostraron un alta correlación, mientras que capacidad de respuesta y la dimensión técnico científico mostraron una correlacion baja. En conclusión, existe una correlacion significativa entre calidad y satisfacción del usuario.

De acuerdo a (Quispe Quispe, 2021) en Paita, en su tesis “Calidad de Atención y Satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital las Mercedes de Paita.

Utiliza métodos cuantitativos y aplicados, y un diseño de investigación No experimental, descriptivo, correlacional, una muestra de 80 usuarios. Se aplicó un cuestionario para recopilar información sobre las variables cuyas dimensiones se están estudiando. Se utilizo el coeficiente de correlación Rho de Spearman para determinar una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario,el valor de Spearman fue de 0,743 al nivel 0.01 entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario (MINSA, "Politica Nacional de Calidad en Salud", 2009).

De igual manera, la variable satisfacción del usuario se correlaciona con las dimensiones Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad en el nivel 0.01, con un valor de correlación rho de Spearman de, 0,524; respectivamente 0,558; 0,511; 0,542 y 0,617.

Justificacion de la Investigacion

Desde un punto de Vista Teórico se justifica porque, para la ejecución del estudio y el procesamiento de datos, sé presenta un marco teórico con fuentes de información que brindarán un aporte a la sistematización teórica de las dos variables presentes en el estudio. Este sustento teórico puede, actuar como una base para futuros estudios que tienen la intención de resolver este problema, de otros contextos y otros tipos de investigacion, porqué esto nos ayudara a reconocer la calidad de la atencion y la satisfacción del paciente asi como la máxima calidad humana, que en el servicio de farmacia es clave para el cumplimiento del paciente y la adherencia al tratamiento, contribuyendo a mejorar su calidad de vidad.

Desde un punto de Vista Práctico se justifica**,** ya que existen beneficiarios directos como son los pacientes del Hospital III Essalud Chimbote, se comunicarán las conclusiones que se extraigan de los datos a directivos y Jefes del Servicio de Farmacia con capacidad resolutiva, para que evalúen las causas de insatisfacción de los pacientes y brinden soluciones, a una mejora continúa garantizada en la atención integral de salud del establecimiento.

Desde un punto de Vista Metodológico se justifica, debido a que va adaptar instrumentos como encuestas y cuestionarios con validez y confiabilidad se adaptaran para medir lo que verdaderamente es medible a fin de lograr la estandarización de la realidad mediante el uso de datos para la toma de decisiones y la satisfacción del paciente para mejorar continuamente la atención en el establecimiento de salud que acude al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote.

Desde el punto de Vista Social se justifica, ya que los resultados obtenidos serán utilizados en el establecimiento para mejorar la calidad de la atención brindada en farmacia, lo que se refleja en la satisfacción del paciente. Se pretende contribuir al

desarrollo de una cultura de calidad entre los trabajadores quienes deben garantizar la satisfacción de las necesidades de los pacientes.

Problema

¿Cuál es la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de pacientes atendidos en farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote,2021?

Conceptuación y 0peracionalización de las Variables

Definición conceptual de la variable	**Dimensiones**	**Indicadores**	**Ítems**	**Tipo de escala de medición**
Calidad de Atencion (Luna, 2012)**,** Demuestra que la calidad de la atención depende de la percepcion que tenga el cliente de la atención recibida y que la Calidad de atención es una valoración que refleja la percepción que tiene el cliente de la atención que recibida.	Fiabilidad	-TRATO CORDIAL	1	Ordinal Malo Regular Bueno Excelente
		-AMABILIDAD	2	
		-EFICIENCIA	3	
		-RESPETO	4	
	Capacidad de respuesta	-ATENCION RAPIDA	5	
		-ATENCION CORRECTA	6	
		-INFORMACION	7	
		-PERMANENCIA EN SU ATENCION	8	
	Seguridad	-RESPETO A LA PRIVACIDAD	9	
		-REVISION CUIDADOSA	10	
		-TIEMPO ADECUADO	11	
		-CONFIANZA	12	
	Emapatia	-TRATO AMABLE	13	
		-INFORMACION UTIL	14	
		-RESPETO A SUS IDEAS	15	
		-COMPRENSION	16	
	Elementos tangibles	-UBICACIÓN APROPIADA	17	
		-PERSONAL UNIFORMADO	18	
		-INFRAESTRUCTURA	19	
		-CONFORT	20	
Satisfaccion del Paciente (Andia Romero, 2002), Indica que la satisfacción del usuario está relacionada con una	HUMANA	-SATISFACION	1	ORDINAL NO SATISTECHO (1) POCO SATISFECHO (2)
		-COORDINACION	2	
		-COMUNICACIÓN	3	
	TECNOLOGIA CIENTIFICA	-RECURSO DISPONIBLE	4	
		-INFORMACION	5	
		-ATENCION QUEJAS	6	

experiencia racional o cognitiva, que surge al comparar las expectativas y comportamiento con respecto a un producto o servicio.	ENTORNO	-LIMPIEZA	7	SATISFECHO (3) MUY SATSIFECHO (4)
		-ILUMINACION Y VENTILACION	8	
		-SEÑALIZACION ADECUADA	9	
		-STOCK DE MEDICAMENTOS	10	

Hipotesis

H0: Existe influencia significativa de calidad de atención y Satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote 2021.

H1: No existe influencia significativa de calidad de atención y la satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote 2021.

Objetivos

Objetivo General

-Determinar la Influencia de calidad de atención en la satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote, 2021.

Objetivos Especificos

1. Identificar la influencia de calidad de atención en la Dimensión Humana con la Satisfacción del paciente.
2. Identificar la influencia de calidad de atención en la Dimensión Teccnico Científica con la satisfacción del paciente.
3. Identificar la influencia de calidad de atención en la Dimensión Entorno con la satisfacción del paciente.

6 Métodologia

a) Tipo y Diseño de Investigacion:

Tipo de Investigacion

La investigación es de carácter básico porque permitirá el conocimiento del fenómeno estudiado para futuras investigaciones que se aplicaran en beneficio de la sociedad. (Rodríguez, 2020, s/p).

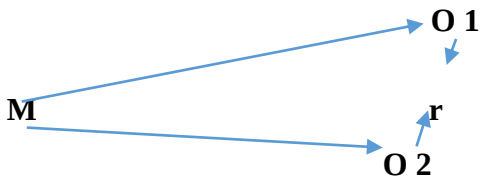
Diseño de la Investigacion:

El estudio es Descriptivo, transversal y correlacional.

Es Descriptivo, su propósito es describir y especificar variables en la población estudiada mas no establecer una relación (Hernández et al,2016, p.80). Es Transversal porque evalúa variables correspondientes a periodos de tiempo en el que se realizo el estudio cuestionario Hernández et al,2016, p.151), Este estudio es una instantánea del momento que está sucediendo ahora. Su propósito es analizar variables y reportar su ocurrencia y significado en el momento dado.

Es Correlacional, pretende establecer una relación estadística entre la variable Calidad de atención y Satisfacción del paciente.

Esquema diseño de investigación



Donde:

M= La muestra estará compuesta por **123** pacientes del servicio de farmacia.

O1 = Calidad de atención.

O2 = Satisfaccion del paciente.

r = Relacion entre variable.

b) Poblacion, Muestra, Muestreo

Poblacion

Incluye a 14.809 pacientes atendidos en farmacia del Hospital III Essalud Chimbote periodo 2021.

Criterios de Inclusion:

- Ser un usuario nuevo o continuador.
- Ser pacientes de ambos sexos.
- Pacientes entre 18 a 65 años.
- Sin cambios de en la conciencia y capacidad de comunicarse.
- Consentimiento voluntario para participar en la investigación tras ser informados verbalmente de características y objetivos.

C**riterios de Exclusion:**

- Pacientes menores de edad y adultos mayores de 65 años.
- Pacientes que No acepten participar del estudio.
- Pacientes debido a su estado físico o mental no se podrá recopilar información para el estudio.

Muestra:

La muestra incluye a 123 usuarios que asistieron a farmacia. Considerando la población del año 2021 fue de 14.809 pacientes que atendió farmacia de consulta externa.

El tamaño de muestra para una población limitada y conocida según Murray y Larry (2005) se calcula mediante la fórmula:

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

Calculo de Tamaño de la muestra		
Tamaño de Muestra	n	?
Proporción esperada de pacientes insatisfechos.	p	0.5
Proporción de Pacientes que espera estar satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0.5
Error Estándar	E	0.09
Valor de "Z" da un intervalo de confianza 95%. donde el valor de "z" es 1.96	Z	1.96
Población de atendida durante el periodo 2021.	N	**14,809**
	n	123

Reemplazando Valores**:**

$$\mathbf{n = \frac{(1.96)^2\,(0.5)^2\,(14{,}809)}{(0.09)^2(14{,}808)+(1.96)^2(0.5)^2}}$$

$$\mathbf{n = \frac{(3.841)\,(0.25)\,(14{,}809)}{(0.0081)(14{,}808)+(3.841)(0.25)}}$$

$$\mathbf{n = \frac{14{,}220}{(119.94)(0.96)}}$$

$$\mathbf{n = \frac{14{,}220}{115.17}} \quad \mathbf{n=123}$$

Técnica De Muestreo

Muestreo No Probalistico ya que la muestra se eligio al azar, de tipo Intencional y se seleccionó a los pacientes que se estima brinden la información necesaria.

c) **Técnicas e Instrumentos de Investigación**:

Tecnicas

Se utilizó como técnica la encuesta el cual fue realizado en la farmacia de Consulta externa, para una obtención de datos directamente de la muestra de estudio.

La técnica de la encuesta permite elaborar y obtener datos de manera rápida y eficaz. Según Hernández Samperi et al (2016), el cuestionario es el instrumento de recolección de datos, que utiliza un conjunto de preguntas sobre una o más variables medibles. Este cuestionario se utilizo en pacientes que acudieron a farmacia en los meses de junio, julio, agosto del 2022 y fueron aptos según los criterios de inclusión.

Primero, se solicitó la Autorizacion para realizar trabajo de Investigacion al Gerente del Hospital III Essalud de la Red Asistencial Ancash para el desarrollo de la investigación (Anexo 1), luego, el permiso correspondiente a pacientes que acudieron a farmacia de consulta externa que llenaron y firmaron el consentimiento informado (Anexo 7) para el desarrollo de la encuesta respectiva, teniendo una duración de 15 minutos por cada paciente.

Instrumento:

Se diseñaron dos cuestionarios para recoger información sobre estas dos variables de investigación y estuvo conformada de la siguiente manera:

- Factores sociodemográficos como son: Edad, Sexo, Grado de instrucción.
- El primer cuestionario Calidad de Atencion y estuvo conformada por 20 ítems, que evalua las dimensiones:
- Fiabilidad.
- Capacidad de respuesta.
- Seguridad.
- Empatia.
- Elementos tangibles.

El segundo cuestionario Satisfaccion del paciente y estuvo conformada por 10 ítems, que evalua las siguientes dimensiones:

- Humanística
- Tecnología científica
- Entorno
- Se utilizo la siguiente escala como respuesta a ambos cuestionarios: Likert.1-4.

d) Confiabilidad y validez del Intrumento

Confiabilidad:

-Para construir la Confiabilidad en el instrumento se siguio el método Alfa de Cronbach, según cita Hernández et al. (2014, pag.113), cuya aplicación del Coeficiente de Confiabilidad Alfa de Cronbach (1984) considera que el instrumento de un cuestionario es confiable cuando supera el 0.65. (Anexo 4). Por lo tanto, se puede decir que el cuestionario es confiable en todos sus items. Cuya fórmula es la siguiente:

$$\alpha = \frac{k}{k-1}\left[1 - \frac{\sum s^2}{ST^2}\right]$$

Donde,
k = El número de ítems
$\sum s^2$ = Sumatoria de varianzas de los ítems.
sT^2= Varianza de la suma de los ítems.
α = Coeficiente de alfa de Cronbach

Validez del Instrumento

-El instrumento fue sometido a juicio de expertos especialistas en el tema de investigación que evaluaron la relación entre preguntas del instrumento, tal y como plantea esto según lo indica Hernández et al. (2014, pag.112) y la entrega del expediente de validación a dichos expertos (Anexo 3) y que comprende:

1. Carta de presentación.
2. Matriz de consistencia.
3. Matriz de Operacionalizacion de variables.
4. Instrumento de recolección de Datos
5. Formato Evaluacion del instrumento.

e) Procesamiento y análisis de la informacion:

Para la presentación se utiliza estadísticas descriptivas de tablas y gráficos unidimensionales y bidimensionales de los niveles de cada variable, asimismo, debido a la no Normalidad de datos se usó la Correlación Rho de Spearman (Cabrera et al., 2017). Se consideró un nivel de $p<0.05$ para las relaciones significativas y del 1% altamente significativas.

Para el análisis estadístico se utilizo el paquete estadístico SPSS 25.0, la hoja de cálculo Excel y la redacción en el software Word (Pacheco et al., 2020)

7 Resultados

Tabla 1

Análisis del Coeficiente de Correlacion de Calidad de atención y Satisfaccion del paciente de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote.

Rho de Spearm		SATISFACCION DEL PACIENTE	CALIDAD DE ATENCION
SATISFACCION DEL PACIENTE	Coeficiente de correlacion	1.000	,371**
	Sig. (bilateral)		0.000
	N	123	123
CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlacion	,371**	1.000
	Sig. (bilateral)	0.000	
	N	123	123

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes.

Interpretacion:

La tabla 1 muestra una correlación positiva, directa moderada r= 0.371 y p-valor 0.000 inferior a 5%, el cual se considera significativo, y se concluye que existe relación en calidad de atención y satisfacción del paciente encuestado en farmacia.

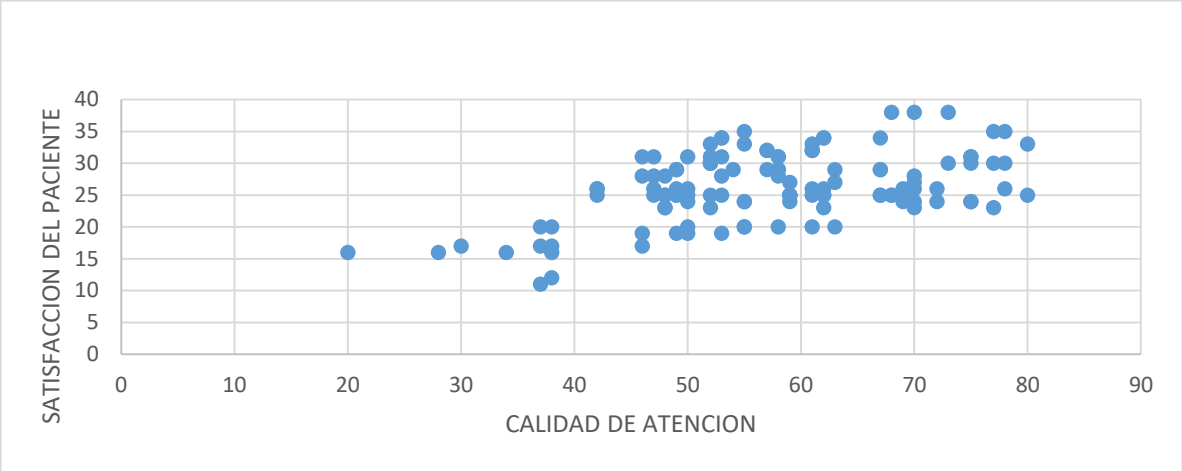


Figura 1. Diagrama de dispersión de Calidad de atención y satisfaccion del paciente de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote.

Interpretacion:

La figura 1 muestra una correlación positiva, directa moderada r= 0.371 y p-valor 0.000 inferior a 5%, el cual se considera significativo, y se concluye que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del paciente de farmacia.

Tabla 2

Factores sociodemográficos de pacientes encuestados del servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital III Chimbote.

Aspectos sociodemográficos		N	%
SEXO	Femenino	69	56.1%
	Masculino	54	43.9%
EDAD	Joven (18 - 26)	6	4.9%
	Adulto (27 - 60)	81	65.9%
	Adulto mayor (> 60)	36	29.2%
GRADO DE INSTRUCCION	Primaria	3	2.4%
	Secundaria	51	41.5%
	Superior	69	56.1%
Total		123	100%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes.

Interpretación:

La tabla 2 muestran aspectos sociodemográficos de pacientes encuestados, donde se aprecia que, el 56.1% de los pacientes son de sexo femenino y el 43.9% masculinos; además el 65.9% son adultos (27 a 60 años), el 29.2% son adultos mayores (más de 60 años) y el 4.9% jóvenes (18 a 26 años); sobre el grado de instrucción, se observa que el 56.1% de pacientes tienen grado superior, el 41.5% secundaria y el 2.4% primaria.

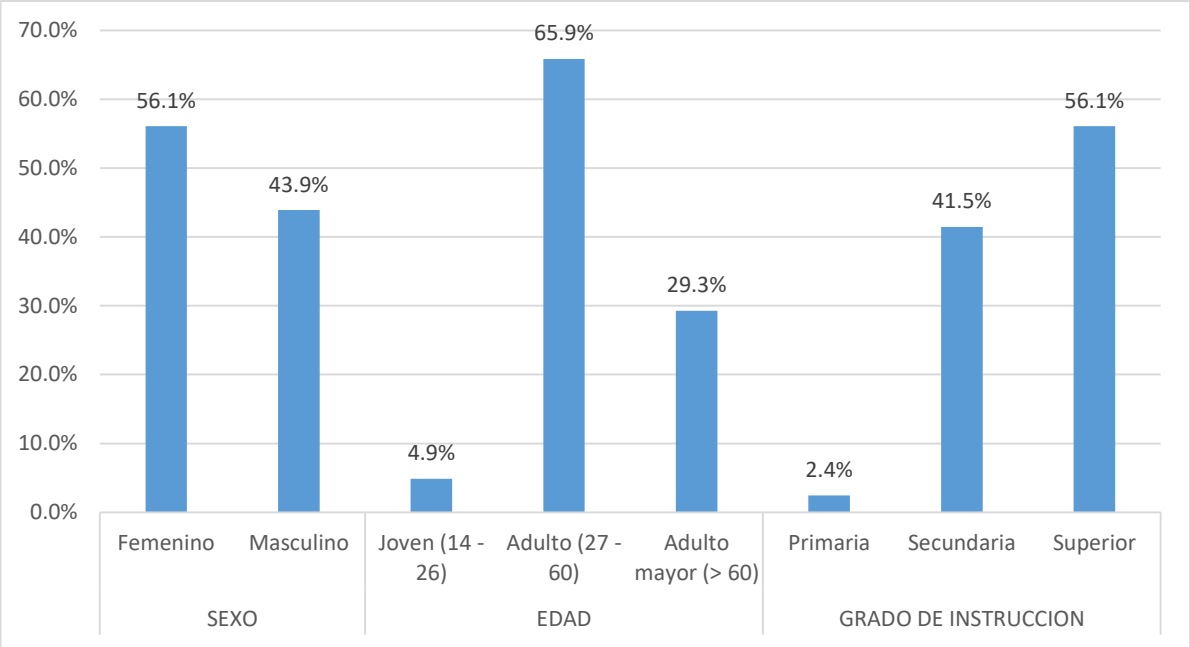


Figura 2. Factores sociodemográficos de pacientes encuestados del servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital III Chimbote.

Interpretación:

La figura 2 muestran aspectos sociodemográficos de pacientes encuestados, donde se aprecia que, el 56.1% son de sexo femenino y el 43.9% masculinos; además el 65.9% son adultos (27 a 60 años), el 29.2% son adultos mayores (más de 60 años) y el 4.9% jóvenes (18 a 26 años); sobre el grado de instrucción, se observa que el 56.1% de pacientes tienen grado superior, el 41.5% secundaria y el 2.4% primaria.

Tabla 3

Análisis de Calidad de Atención de pacientes encuestados en farmacia de Consulta externa del Hospital III Chimbote.

CALIDAD DE ATENCION	N	%
Bajo	18	14.6%
Medio	92	74.8%
Alto	13	10.6%
Total	123	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes.

Interpretación:

La tabla 3 muestran que el 74.8% de pacientes encuestados tuvieron un nivel Medio en cuanto a la Calidad de Atención, el 14.6% bajo y el 10.6% alto.

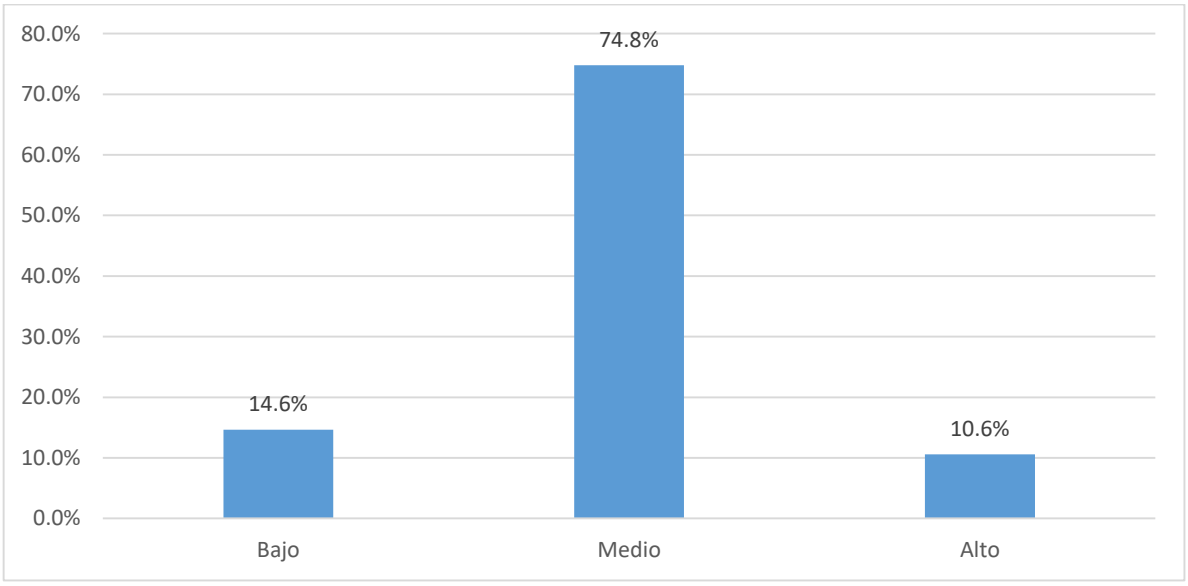


Figura 3. Análisis de Calidad de atención de los pacientes encuestados del servicio de farmacia de Consulta externa del Hospital III Chimbote.

La figura 3 muestra que el 74.8% de pacientes encuestados tuvieron un nivel Medio en cuanto a la Calidad de Atención, el 14.6% bajo y el 10.6% alto.

Tabla 4

Análisis de Calidad de atención según dimensiones a pacientes encuestados en el servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital III Chimbote.

	Fiabilidad		Capacidad de Respuesta		Seguridad		Empatia		Elementos Tangibles	
Niveles	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Bajo	20	16.3%	40	32.5%	26	21.1%	54	43.9%	23	18.7%
Medio	78	63.4%	75	61.0%	65	52.8%	55	44.7%	68	55.3%
Alto	25	20.3%	8	6.5%	32	26.0%	14	11.4%	32	26.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes.

Interpretación:

la tabla 4 se observa las dimensiones de Calidad de atención y se aprecia que la mayoría de pacientes según la Fiabilidad (63.4%), Capacidad de respuesta (61%), Seguridad (52.8%), Empatía (44.7%) y Elementos tangibles (55.3%) tuvieron nivel medio.

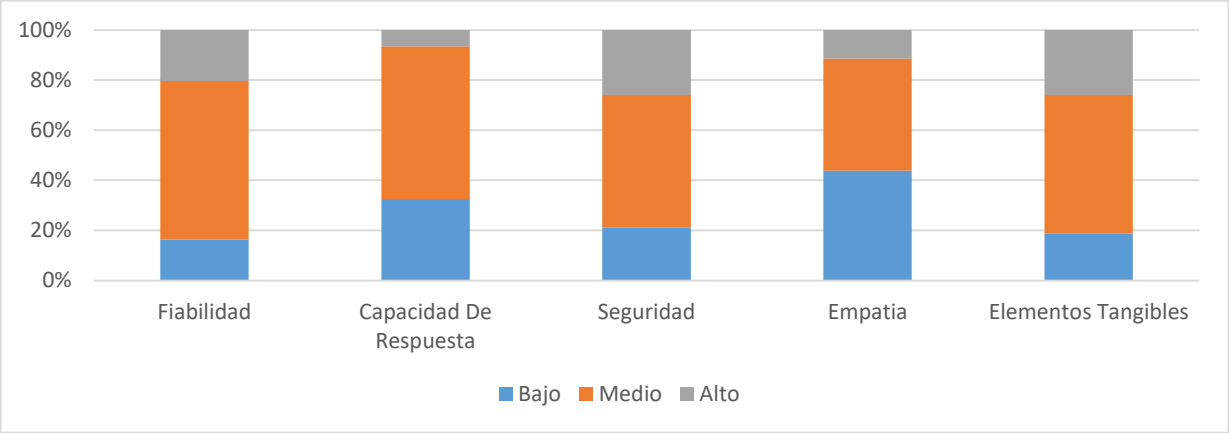


Figura 4. Análisis Calidad de atención según dimensiones de pacientes encuestados del servicio de farmacia de Consulta externa del Hospital III Chimbote.

La figura 4 se observa las dimensiones de Calidad de atención y se aprecia que la mayoría de pacientes según la Fiabilidad (63.4%), Capacidad de respuesta (61%), Seguridad (52.8%), Empatía (44.7%) y Elementos tangibles (55.3%) tuvieron nivel medio.

Tabla 5

Análisis de Satisfacción de pacientes encuestados del servicio de farmacia de Consulta externa del Hospital III Chimbote.

SATISFACCION DEL PACIENTE	N	%
Bajo	22	17.9%
Medio	98	79.7%
Alto	3	2.4%
Total	123	100.0%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes.

Interpretación:

La tabla 5 muestra el 79.7% de pacientes encuestados tuvieron un nivel Medio en cuanto a la satisfacción, el 17.9% bajo y el 2.4% alto.

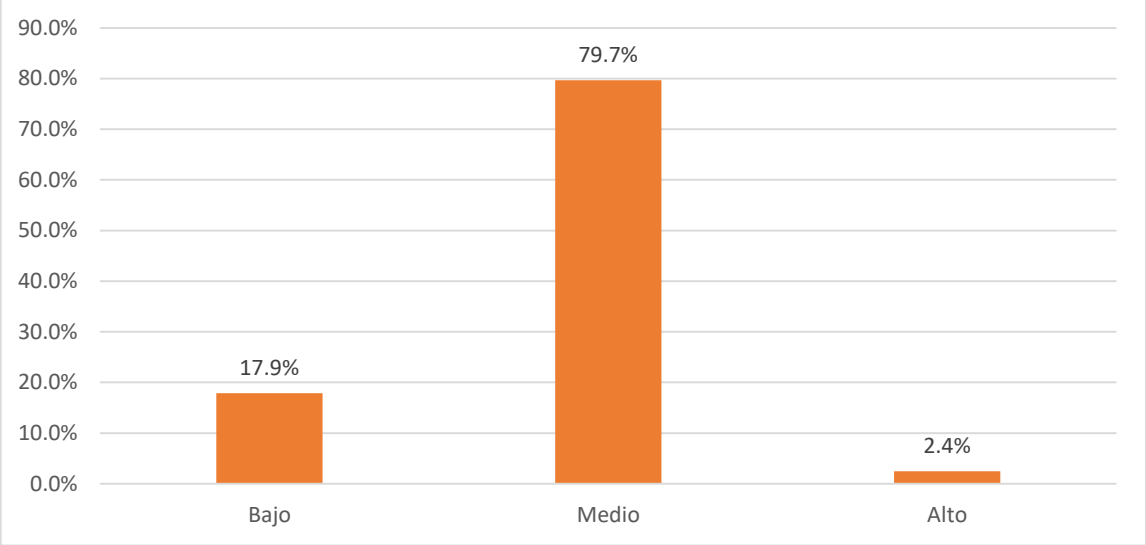


Figura 5. Análisis de Satisfacción de pacientes encuestados del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital III Chimbote.

La figura 5 muestra el 79.7% de pacientes encuestados tuvieron un nivel Medio en cuanto a la satisfacción, el 17.9% bajo y el 2.4% alto.

Tabla 6

Análisis de Satisfacción según sus dimensiones a pacientes encuestados del servicio de farmacia de Consulta externa del Hospital III Chimbote

Niveles	Humana		Tecn. Cientifica		Entorno	
	N	%	N	%	N	%
Bajo	33	26.8%	59	48.0%	46	37.4%
Medio	81	65.9%	62	50.4%	74	60.2%
Alto	9	7.3%	2	1.6%	3	2.4%

Fuente: Cuestionario aplicado a los pacientes.

Interpretación:

La tabla 6 se observa las dimensiones de Satisfacción del paciente, a partir de los cuales se pueden observar la mayoría de los pacientes según dimension Humana (66%), dimensión Técnica Cientifica (50%) y el Entorno (60%) tuvieron nivel medio.

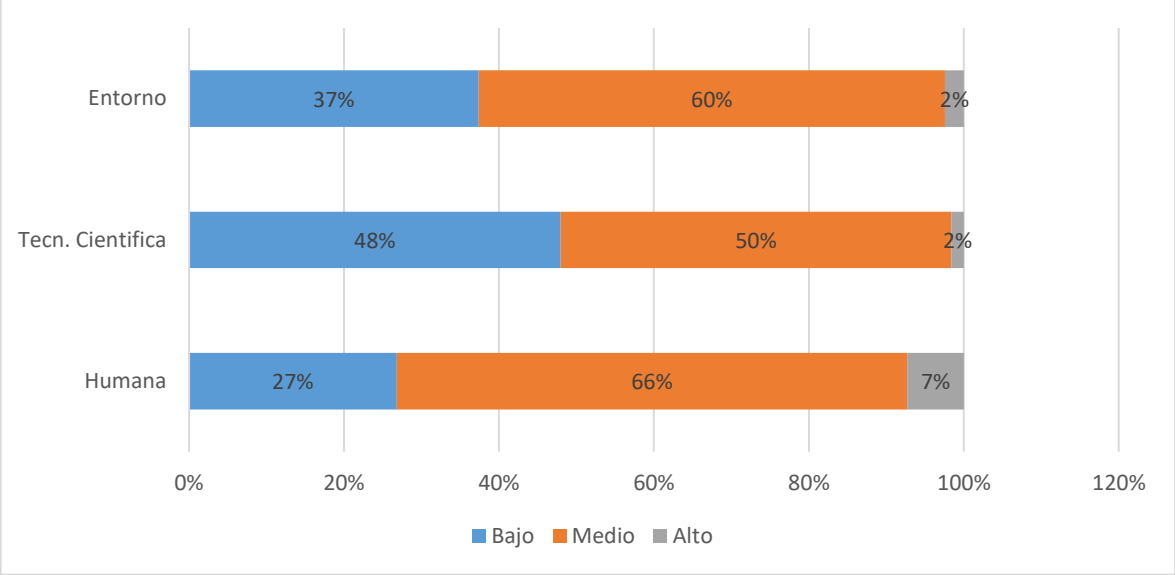


Figura 6. *Análisis de la satisfacción según sus dimensiones a pacientes encuestados del servicio de farmacia de Consulta Externa del Hospital III Chimbote.*

La figura 6 se observa las dimensiones de Satisfacción del paciente, a partir de los cuales se pueden observar la mayoría de los pacientes según dimension Humana (66%), dimensión Técnica Cientifica (50%) y el Entorno (60%) tuvieron nivel medio.

Tabla 7

Analisis de la influencia de Calidad de Atención en la Dimensión Humana de Satisfaccion del paciente del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital III Chimbote.

Correlación de Spearman		Humana
Fiabilidad	Coeficiente de correlacion	,432**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	123
Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlacion	,363**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	123
Seguridad	Coeficiente de correlacion	,387**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	123
Empatia	Coeficiente de correlacion	,259**
	Sig. (bilateral)	0.004
	N	123
Elementos Tangibles	Coeficiente de correlacion	,347**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	123
CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlacion	,431**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	123

Interpretación:

La tabla 7 observamos a la Dimension Humana de Satisfacción tiene una correlación postiva y moderada con un r = 0.431 y p-valor inferior al 5%, respecto a Calidad de atención, se concluye que existe Relacion estadisticamente significativo entre las variables; asimismo, se observa que las dimensiones Fiabilidad (r =0.432), Capacidad

de respuesta (r=0.363), Seguridad (0.387), Empatia (r=0.259) y Elementos Tangibles (r=0.347), se correlacionan de manera directa, positiva y sinificativa para un p-valor inferior al 5%.

Tabla 8

Analisis de la influencia de Calidad de atención en la Dimension Técnico Científico de Satisfaccion del paciente de farmacia de consulta externa del Hospital III Chimbote.

Correlación de Spearman		Tecn. Cientifica
Fiabilidad	Coeficiente de correlacion	,314**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	123
Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlacion	,291**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	123
Seguridad	Coeficiente de correlacion	,257**
	Sig. (bilateral)	0.004
	N	123
Empatia	Coeficiente de correlación	0.103
	Sig. (bilateral)	0.255
	N	123
Elementos Tangibles	Coeficiente de correlacion	,185*
	Sig. (bilateral)	0.040
	N	123
CALIDAD DE ATENCION	Coeficiente de correlacion	,257**
	Sig. (bilateral)	0.004
	N	123

Interpretación:

La tabla 8 observamos que la dimension Técnica Científica de Satisfacción del paciente tiene una correlación postiva y moderada con un r = 0.257 y p-valor inferior al 5%, respecto a Calidad de atención, se concluye que existe Relacion estadisticasmente significativa entre las variables; asimismo, se observa que las

dimensiones Fiabilidad (r =0.314), Capacidad de Respuesta (r=0.291), Seguridad (0.257) y Elementos tangibles (r=0.185), se correlacionan de manera directa, positiva y sinificativa para un p-valor inferior al 5%. Sin embargo, la Empatía (r=0.103) tiene un p-valor superior al 5% por lo tanto no se evidencia la correalcion.

Tabla 9

Analisis de la influencia de Calidad de atención en la Dimensión Entorno de Satisfacción del paciente del servicio de farmacia de consulta externa del Hospital III Chimbote.

Correlación de Spearman		Entorno
Fiabilidad	Coeficiente de correlación	,221*
	Sig. (bilateral)	0.014
	N	123
Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlacion	,192*
	Sig. (bilateral)	0.033
	N	123
Seguridad	Coeficiente de correlacion	,365**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	123
Empatia	Coeficiente de correlacion	,192*
	Sig. (bilateral)	0.033
	N	123
Elementos Tangibles	Coeficiente de correlacion	,363**
	Sig. (bilateral)	0.000
	N	123
CALIDAD DE RESPUESTA	Coeficiente de correlacion	,302**
	Sig. (bilateral)	0.001
	N	123

Interpretación:

La tabla 9 observamos que la dimension entorno de Satisfacción del paciente tiene una correlación postiva y moderada con un r = 0.302 y p-valor inferior al 5%, respecto a Calidad de atencion, se concluye que existe reacion estadisticasmente significativo entre las variables; asimismo, se observa que las dimensiones Fiabilidad (r =0.221), Capacidad de respuesta (r=0.192), Seguridad (0.365), Empatía (r=0.192) y Elementos tangibles (r=0.363), se correlacionan de manera directa, positiva y sinificativa para un p-valor inferior al 5%.

8 Análisis y discusión

De acuerdo a los resultados obtenidos en la tabla 1 y grafico 1,en relacion a determinar la Influencia de Calidad de atención y Satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote, 2021.se lo logro obtener que existe una correlacion directa, postiva, moderada r= 0.371 y p-valor 0.000 inferior a 5%, el cual se considera significativo, estos resultados se aproximan a lo indicado por (Aquije Hualpa, 2019) quien en su trabajo de Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Area de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud. Quien tuvo como resultados que el 54,2% de los usuarios están muy satisfechos con la calidad del servicio, el 20,1% bastante satisfecho, en la dimensión fiabilidad y la dimensión técnica – científico (0,574) presenta más alta correlación, mientras que la dimensión capacidad de respuesta y la dimensión técnico mostraron menor correlacion concluyendo que existe Alta y significativa correlacion entre Calidad del servicio y Satisfaccion del usuario, como tambien se aproxima a lo indicado por (Quispe Quispe, 2021) quien en su tesis " Calidad de atención y Satisfaccion del usuario de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, utilizando el Coeficiente de Correlación Rho Spearman encontraron que había una correlación significativa al nivel 0.01 entre calidad de atención y satisfaccion del usuario, con Rho de Spearman de 0,743.

Ante ello se debe tomar en cuenta lo indicado por (Acuña, 2012), quien indica que Calidad y Satisfacción tienen una estrecha relación entre si, principalmente por la dinámica entre la oferta y la demanda.

Por otro lado, la calidad del servicio de salud incluye brindar a los pacientes servicios que superen siempre sus expectativas y necesidades, reduciendo la discrepancia entre las expectativas y los servicios que recibidos. (Huerta, 2015).

En la tabla 7 ,En relación a Identificar la influencia de Calidad de atención en la Dimensión Humana de Satisfacción del paciente, se logro obtener que la dimension humana de Satisfacción del paciente tiene una correlación postiva y moderada con un

r = 0.431 y p-valor inferior al 5%, respecto a la calidad de atención, estos resultados se aproximan a lo indicado por (Atachao Vila, 2018), en su investigacion tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención del Puesto de Salud Morro de Arica y la satisfacción del usuario externo, se logra demostrar que existe relación significativa entre Calidad de atención y la dimensión Humana de la Satisfacción de los usuarios. Dado que el Coeficiente Correlación de Kendall es 0.774, significa que la asociación es fuerte y directa, esto se refuerza con lo indicado por el Ministerio de Salud y Dueñas, (1998) quien indica que los servicios de salud brindan una atención humana y eficaz.

En la tabla 8 , En relación a identificar la influencia de Calidad de atencion en la Dimension Tecnico Cientifica con la Satisfacción del paciente, se logra obtener que la dimension técnica científica de la satisfacción del paciente tiene una correlación postiva y moderada con un r = 0.257 y p-valor inferior al 5%, respecto a Calidad de atención, y se soncluye que existe relacion estadisticamente significativa entre las variable y las dimensiones: asimismo, se observa que las dimensiones Fiabilidad (r =0.314), Capacidad de respuesta (r=0.291), Seguridad (0.257) y Elementos tangibles (r=0.185), se correlacionan de manera directa, positiva y sinificativa para un p-valor inferior al 5%. Sin embargo, la Empatía (r=0.103) tiene un p-valor superior al 5% por lo tanto no se evidencia la correalcion, estos datos quien tambien se aproxima a lo indicado por (Aquije Hualpa, 2019), quien en su tesis Calidad de servicioi y Satisfaccion del usuario en el Área de Consulta Externa del Hospital Félix Torrealva Gutiérrez EsSalud. Ya que con sus resultados logra concluir que la dimensión de Fiabilidad y la dimensión Tecnico– científico (0,574) presentan alta correlación, y la dimensión capacidad de respuesta y dimensión técnico científico Menor correlacion.
Por lo que se debe de tomar en cuenta lo indicada por (Donabedian, 1996), quien refiere que existen diferencias en los recursos disponibles y de recursos humanos y materiales, este criterio es un criterio importante a establecer, pero en muchos casos no es directamente relevante, en cambio, puede ser necesario evaluar el desempeño de

los profesionales de la salud comparando los posibles resultados con los recursos disponibles para ellos.

En la tabla 9 , En relacion al objetivo identificar la influencia de Calidad de atención en la Dimension Entorno con la Satisfaccion del paciente, se obtuvo como resultado que la dimension entorno de Satisfacción del paciente tiene una correlación postiva y moderada con un r = 0.302 y p-valor inferior al 5%, respecto a la Calidad de atención, por lo que, se concluye que existe relacion estadisticasmente significativo entre las variables; asimismo, se observa que las dimensiones Fiabilidad (r =0.221), Capacidad de respuesta (r=0.192), Seguridad (0.365), Empatía (r=0.192) y Elementos tangibles (r=0.363), se correlacionan de manera directa, positiva y sinificativa para un p-valor inferior al 5%, estos resultados se aproximan a lo indicado por (Atachao Vila, 2018), quien es su investigacion quien tuvo como objetivo determinar la relación existente entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario externo del puesto de salud Morro de Arica, logra determinar que existe Relacion significativa entre Calidad de atención frente al entorno de la satisfacción de usuario externo, obteniendo un Coeficiente Correlación de Kendall igual a 0.752,que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la dimensión humana de Satisfacción de usuario externo, dado que el valor del coeficiente de correlación de Kendall es igual 0.774, que es una relación directa fuerte, estos resultados se afianzan con lo mencionado por el (MINSA, "Sistema de Gestion de la Calidad en Salud ", 2006), quien indica que el Modelo de Gestion de la Calidad, el aspecto de calidad se refiere a las facilidades que la institución necesita brindar para brindar el mejor servicio y agregar valor a los usuarios de manera sostenible y eficiente.Esto significa el nivel básico de comodidad, ambiente, limpieza, privacidad y confianza que los usuarios perciben en su servicio.

9 Conclusiones y recomendaciones

Conclusiones

1. Se concluyo que existe una correlacion directa, positiva y moderada entre la Calidad de atención y la satisfaccion del paciente, en farmacia de consulta externa en el Hospital III EsSalud Chimbote en el año 2021, ya que se obtuvo el r= 0.371 y p-valor 0.000 inferior a 5%, el cual se considera significativo.
2. Se concluyo que existe una acorrelacion directa, positiva y moderada entre la dimension humana de Satisfaccion del paciente con la Calidad de atención, en farmacia de consulta extena del Hospital III EsSalud Chimbote en el año 2021 ya que se obtuvo el r = 0.431 y p-valor inferior al 5%.
3. Se concluyo que existe una correlacion directa, positiva y moderada entre la dimensión técnica cientifica de Satisfaccion del paciente con la calidad de atención, del servicio de farmacia de consulta externa en el Hospital III EsSalud Chimbote en el año 2021 ya que se obtuvo el r = 0.257 y p-valor inferior al 5%.
4. Se concluyo que existe una correlacion directa, positiva y moderada entre la dimensión entorno de Satisfaccion del paciente con Calidad de atención, en farmacia de consulta externa del Hospital III EsSalud Chimbote en el año 2021 ya que se obtuvo el r = 0.302 y p-valor inferior al 5%.

Recomendaciones

1. Desarrollar estrategia de trabajo en equipo dentro del servicio de farmacia a través de un rol interno para el personal para mantener un buen ambiente laboral.
2. Reconocimiento para el personal por su buen desempeño y atención personalizada en la atención de calidad hacia el paciente.
3. Que se brinde información de calidad a través de afiches o carteles sobre enfermedades muy frecuentes para brindar satisfacción al paciente.
4. A través del compromiso del personal de farmacia se logrará realizar acciones con eficiencia desde el momento en que se brinda solucionar el problema al paciente brindaremos confianza.
5. Que exista comunicación entre todos los profesionales de salud para que en conjunto se pueda dar solución a los problemas relacionados con la disponibilidad de medicamentos según la receta médica.
6. Incrementar el recurso humano en el servicio de farmacia para brindar más rapidez en la atención evitando colas y tiempo de espera y así evitar incomodidad e insatisfacción al paciente.
7. Solicitar a la jefatura de farmacia la existencia de 3 ventanillas de forma permanente tanto en el turno mañana y turno tarde para la atención del paciente.
8. La existencia de dispensadores de alcohol en las ventanillas para cuidar la salud y bienestar de nuestros pacientes.
9. Implementar un buzón de sugerencias para apreciar las opiniones, reclamos o dudas de nuestros pacientes y brindar solución inmediata a sus reclamos.
10. La jefatura de farmacia en coordinación con el área de Recursos Médicos, brindara la información del stock de medicamento para el abastecimiento oportuno con el objetivo de brindar al paciente la satisfacción de su medicación.

10 Referencia Bibliográfica

Acuña, Z. a. (2012). Evaluacion del Nivel de Satisfaccion del Adulto Mayor entre 60 a 90 años en la consulta ambulatoria del Hospital Edgardo Rebagliati Martins. *Revista Redalyc.org UAEM*, 12 (3) p. 23-24. Obtenido de https://www.horizontemedico.usmp.edu.pe/index.php/horizontemed/article/view/127

Alvarez, G. (24 de 10 de 1995). En *La calidad del servicio para la conquista del cliente.* Salamanca. Obtenido de SILO.TIPS: https://silo.tips/download/por-tomas-alvarez-garcia#

Andia Romero, P. (2002). Satisfaccion del usuario de los servicios de consulta externa del Hospital IEspinar. *Revista Situa*, 20. Obtenido de https://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2002_n20/satis_usuar.htm,

Aquije Hualpa, A. (2019). *"Calidad de Servicio y Satisfaccion del Usuario en el area de consulta externa del Hospital Felix Torrealva Gutierrez Essalud"Ica.* Ica. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.13028/3376

Armstrong, G. y. (2017). En *Fundamentos de Marketing* (págs. p. 10-11). Mexico: Editorial Prentice Hall, 6º ED. Obtenido de https://frrq.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/14584/mod_resource/content/1/Fundamentos%20del%20Marketing-Kotler.pdf

Atachao Vila, K. (2018). *Calidad de atencion y satisfaccion del usuario externo en el servicio de odontologia del Puesto de Salud Morro de Arica,Ayacucho.* Ayacucho.

Begazo, V. J. (2006). Gestion en el tercer Milenio. *Revista de Investigacion UNMSM*, Vol. 9 Num. 18 p.18. Obtenido de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/publicaciones/administracion/n18_2 006/a09.pdf

Castillo, G. J. (2016). Diagnostico de la dimension del modelo SERVQUAL mas importantes para la satisfaccion del usuario externo de la cooperativa de Ahorro y Credito Nuestra Rosario. *(tesis de Licenciatura).* Universidad

Nacional de Cajamarca, Cajamarca. Obtenido de https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/931/TESIS%20GLADYS%20JHOSELYNE%20CASTILLO%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Donabedian. (1996). "Calidad de atencion en Salud". vol.3.numero 1-2.

Evans, J. &. (2005). *Administracion y control de la calidad.* Mexico ,DF: Thomson,77,Editorial 6º ed.

Guizar, R. (2013). Desarrollo Organizacional Principios y Aplicaciones. *Interamericana Editores ,S.A. de C.V*, 4º Edicion. Obtenido de https://www.pucesa.edu.ec/wp-content/uploads/2019/11/4_DO-Gu%C3%ADzar-Rafael.pdf

Huerta, E. (2015). Nivel de satisfaccion de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. p.13-14. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12672/4033

Kotler, P. (2001). Direccion de Mercadotecnia,Analisis,Planeacion,Implementacion y Control. LIMA -PERU: Diana 8 ª Ed. Obtenido de https://anafuenmayorsite.files.wordpress.com/2017/08/libro-kotler.pdf

Ku, H. (2018). *Calidad del servicio y satisfaccion del usuario en consulta externa del centro de salud la Tinguiña.* ICA. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/29848

Luna, N. (2012). *Marketing Estrategico.* Huacho-Peru: Lunagraf EIRL 1º Edicion.

Maggi, W. (2018). *Evaluacion de la calidad de la atencion en relacion con la satisfaccion de los usuarios de emergencia pediatria Hospital General de Milagro.* Ecuador. Obtenido de URI: http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976

MINSA. (2000). *Lineamientos tecnicos referenciales para la medicion de la calidad en el primer nivel de atencion desde la demanda.* LIMA. Obtenido de https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/352923-lineamientos-tecnicos referenciales-para-la-medicion-de-la-calidad-en-el-primer-nivel-de-atencion-desde-la-demanda.

MINSA. (2006). *"Sistema de Gestion de la Calidad en Salud "*. LIMA. Obtenido de http://spij.minjus.gob.pe/graficos/peru/2006/junio/02/N_520-2006-MINSA_02-06-06_.pdf

MINSA. (2009). *"Politica Nacional de Calidad en Salud"*. R.M. Nª 727-2009.

Morales Vizcarra, e. a. (2019). *"La Calidad de Servicio y su Influencia en la satisfaccion de los usuarios del Essalud Hospital Antonio Skrabonia Antoncich,Pisco ,2019"*. Pisco. Obtenido de Http://Repositorio.Uigv.Edu.Pe/Handle/20.500.11818/6119

Palacios, C. T. (2018). *Satisfaccion y Calidad de los servicios percibidios por los usuarios externos del centro de salud Venus de Valdivia.* Guayaquil.

Quispe Guevara, J. H. (2019). *"La Calidad de Servicio y su Influencia en la Satisfaccion de los Usuarios externos del Puesto de Salud la Joya-2019"*. Madre de Dios. Obtenido de http://hdl.handle.net/20.500.14070/776

Quispe Quispe, M. (2021). *"Calidad de Atencion y Satisfaccion del Usuario del servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita"*. Paita. Obtenido de https://hdl.handle.net/20.500.12692/77104

Ramos, w. &. (2016). Tiempo de espera y su relacion con la satisfaccion de los usuarios de la farmacia central de un hiospital general de Lima. *Revista Peruana de Medicina Experimental*, p.61-65.

Sisalema Rivera, K. (2019). *Calidad de atencion y satisfaccion de los usuarios atendidos en Consulta externa del Hospital Guasmo Sur*.

11 Agradecimiento

Que Dios sea mi guía y fortaleza día a día para continuar con mis propósitos.
A mis padres por brindarme su apoyo, comprensión, consejos en momentos difíciles y quienes me brindaron valores, principios, a ser perseverante en mis objetivos y seguir siempre adelante.
A mis profesores por el apoyo, orientación, fortaleciendo mi formación como estudiante y futura profesional.
A mi hijo por su comprensión y apoyo para el cumplimiento de mis metas.
Este agradecimiento se los dedico con todo mi corazón.

Gracias.

12 Anexos

Anexo 1

Autorización de la Institución donde se va a realizar la recolección de los datos.

"Decenio de la igualdad de oportunidades para mujeres y hombres"
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

CARTA N° 203 -GRAAN-ESSALUD-2022

Chimbote, 11 de Julio del 2022

Señora.

JENNY ERIKA SOLIS FERNANDEZ

Presente.-

ASUNTO: AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

De mi mayor consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente, y a la vez en respuesta a su solicitud **AUTORIZAR** el desarrollo del Proyecto de Investigación titulado: ***"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE LOS PACIENTES DE LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE 2021";*** a su vez, recalcar que la información recabada para dicho estudio es eminentemente con fines académicos, los mismos que serán de absoluta confidencialidad para el grupo en estudio; a su vez, los resultados deberán ser presentados a la institución al finalizar la investigación, para los fines que se estime pertinente.

Por lo antes expuesto, se le otorga todas las facilidades del caso, con la finalidad que pueda desarrollar sin contratiempos la respectiva investigación, salvaguardando siempre la integridad y seguridad de nuestros usuarios y respetando las normas institucionales.

Sin otro particular, me suscribo de usted.

Atentamente,

Dr. Juan Manuel Aguilar Velarde
GERENTE
RED ASISTENCIAL ANCASH
EsSalud

JMAV/rca
CC. Archivo.

	Área	Año	Correlativo
NIT	1316	2022	395

Anexo 2

Ficha de recolección de datos (Instrumento)

01 CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCION

ESTIMADO USUARIO:

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de investigación Pre-Grado. Formule, a cada uno de ellos, las preguntas que permitirán la recopilación de información necesaria para el presente estudio. Recuerde que la información que proporciona es confidencial y es solo para fines de investigación.

SEXO: F ( ) M ( ) EDAD:----------AÑOS GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____

Por favor, califique sobre la CALIDAD DE ATENCION que ha recibido del Servicio de Farmacia. Consideré a 1 como la menor calificación y 4 como la mayor calificación.

MALO	REGULAR	BUENO	EXCELENTE
1	**2**	**3**	**4**

DIMENSIÓN	**ÍTEMS**	**MARQUE "X"**			
		1	**2**	**3**	**4**
FIABILIDAD	1.- ¿En el Servicio de Farmacia, usted fue atendido sin discriminación?				
	2.- ¿Su atención en el Servicio de Farmacia se realizó respetando su orden de llegada?				
	3.- ¿El personal del Servicio de Farmacia lo atendió sin cometer errores?				
	4- ¿El Servicio de Farmacia realizo su atención según horario establecido?				
CAPACIDAD DE	5.- ¿La atención en el Servicio de Farmacia fue rápida?				
	6.- ¿El personal del Servicio de Farmacia lo atendió correctamente?				
	7.- ¿El personal del Servicio de Farmacia le ofreció alternativas adecuadas a su tratamiento?				
	8.- ¿El personal del Servicio de Farmacia mantuvo permanencia en su atención?				
SEGURIDAD	9.- ¿El personal del Servicio de Farmacia respetó su privacidad durante su atención?				
	10.- ¿El personal del Servicio de Farmacia revisó minuciosamente su receta médica para atenderlo?				
	11.- ¿El personal del Servicio de Farmacia le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
	12.- ¿El personal del Servicio de Farmacia que le atendió le inspiró confianza?				
EMPATIA	13.- ¿El personal del Servicio de Farmacia le brindó un trato amable y respetuoso?				
	14.- ¿El personal del Servicio de Farmacia le brinda información útil para su tratamiento?				
	15.- ¿El personal del Servicio de Farmacia tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista?				
	16.- ¿El personal del Servicio de Farmacia es comprensivo con su estado emocional durante la atención?				
ELEMENTOS TANGIBLES	17.- ¿Los carteles, letreros fueron adecuados para ubicar el servicio de Farmacia?				
	18. ¿El personal del Servicio de Farmacia presenta una vestimenta adecuada para su atención?				
	19. ¿Considera adecuado los ambientes del servicio de Farmacia para la dispensación de sus medicamentos?				
	20. ¿El Servicio de Farmacia cuenta son una sala de espera adecuada y cómoda?				

Muchas gracias por su colaboración.

02 CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL PACIENTE

ESTIMADO USUARIO:

El siguiente cuestionario, tiene como finalidad, recabar información para el trabajo de investigación pre-grado. formule, a cada uno de ellos, las preguntas que permitirán la recopilación de información necesaria para el presente estudio. recuerde que la información que proporciona es confidencial y es solo para fines de investigación.

SEXO: F ( ) M ( ) EDAD: ------AÑOS GRADO DE INSTRUCCIÓN: _____

Por favor, califique sobre la SATISFACCION DEL PACIENTE que ha recibido del Servicio de Farmacia. Considere a 1 como la menor calificación y 4 como la mayor calificación.

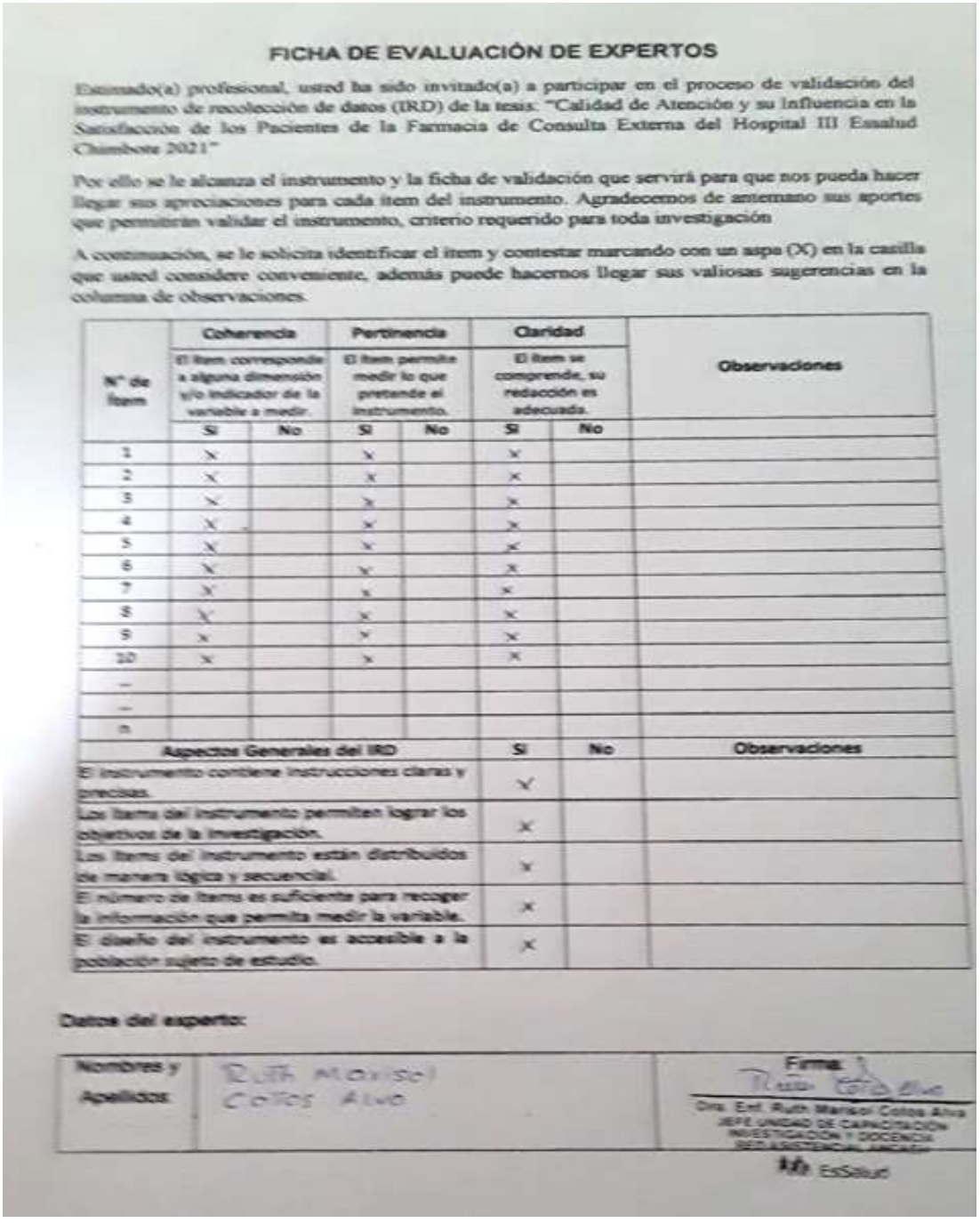
NO SATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO
1	2	3	4

DIMENSION	ITEMS	1	2	3	4
HUMANA	1.-¿Considera Ud. que en farmacia es atendido satisfactoriamente?				
	2.- ¿Considera Ud. que el personal de farmacia trabaja de manera coordinada para brindarle buen servicio?				
	3 ¿Considera Ud. que el personal de farmacia usa una comunicación sencilla y de fácil entendimiento para explicarle sobre el contenido de su receta?				
TECNOLOGIA CIENTIFICA	4.- ¿Considera Ud. que el servicio de farmacia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?				
	5.- ¿Considera Ud. que se sentiría satisfecho si el servicio de farmacia cuente con afiches o carteles para orientar sobre enfermedades muy frecuentes?				
	6.- ¿Considera Ud. que se sentiría satisfecho si el servicio de farmacia tenga un buzón de sugerencias para atender quejas y/o reclamos?				
ENTORNO	7.- ¿Considera Ud. que el servicio de farmacia se encuentra limpia y ordenada para su atención?				
	8.- ¿Considera Ud. que el servicio de farmacia cuenta con una iluminación y ventilación adecuada?				
	9.- ¿considera Ud. que farmacia presenta letreros, avisos que faciliten su ubicación?				
	10.-¿Considera Ud. que farmacia cuenta con stock adecuado de medicamentos para su atención?				

Muchas gracias por su colaboración.

Anexo 3

Validacion de juicio de expertos y confiabilidad



FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "Calidad de Atención y su Influencia en la Satisfacción de los Pacientes de la Farmacia de Consulta Externa del Hospital III Essalud Chimbote 2021"

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir.		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento.		El ítem se comprende, su redacción es adecuada.		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
...							
...							
n							

Aspectos Generales del IRD	Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.	X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.	X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.	X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.	X		

Datos del experto:

Nombres y Apellidos	Ruth Marisol Cotos Alva	Firma: Dra. Enf. Ruth Marisol Cotos Alva JEFE UNIDAD DE CAPACITACIÓN INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA RED ASISTENCIAL ANCASH EsSalud

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis: "Calidad de Atención y su Influencia en la Satisfacción de los Pacientes de la Farmacia de Consulta Externa del Hospital III Essalud Chimbote 2021"

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y contestar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento		El ítem se comprende, su redacción es adecuada		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
...							
...							
n							

Aspectos Generales del IRD	Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.	X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.	X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.	X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.	X		

Datos del experto:

Nombres y Apellidos	Mg. Frank Edward Gamarra Marin	Firma
		Frank Gamarra Marin LIC. EN PSICOLOGÍA CPsP 15648

FICHA DE EVALUACIÓN DE EXPERTOS

Estimado(a) profesional, usted ha sido invitado(a) a participar en el proceso de validación del instrumento de recolección de datos (IRD) de la tesis. "Calidad de Atención y su Influencia en la Satisfacción de los Pacientes de la Farmacia de Consulta Externa del Hospital III Essalud Chimbote 2024"

Por ello se le alcanza el instrumento y la ficha de validación que servirá para que nos pueda hacer llegar sus apreciaciones para cada ítem del instrumento. Agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento, criterio requerido para toda investigación

A continuación, se le solicita identificar el ítem y comentar marcando con un aspa (X) en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar sus valiosas sugerencias en la columna de observaciones.

N° de ítem	Coherencia		Pertinencia		Claridad		Observaciones
	El ítem corresponde a alguna dimensión y/o indicador de la variable a medir		El ítem permite medir lo que pretende el instrumento		El ítem se comprende, su redacción es adecuada		
	Si	No	Si	No	Si	No	
1	X		X		X		
2	X		X		X		
3	X		X		X		
4	X		X		X		
5	X		X		X		
6	X		X		X		
7	X		X		X		
8	X		X		X		
9	X		X		X		
10	X		X		X		
...							
...							
n							

Aspectos Generales del IRD	Si	No	Observaciones
El instrumento contiene instrucciones claras y precisas.	X		
Los ítems del instrumento permiten lograr los objetivos de la investigación.	X		
Los ítems del instrumento están distribuidos de manera lógica y secuencial.	X		
El número de ítems es suficiente para recoger la información que permita medir la variable.	X		
El diseño del instrumento es accesible a la población sujeto de estudio.	X		

...tos del experto:

...ombres y ...pellidos:	Lic. Blanca Milla Miranda	Firma:

Reporte de Confiabilidad del instrumento

Estadistico de Fiabilidad

VARIABLE 01 : CALIDAD DE ATENCION																					
PREGUNTAS	¿En el Servicio de Farmacia, usted fue atendido sin discriminación?	¿Su atención en el Servicio de Farmacia se realizó respetando su orden de llegada?	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atendió sin cometer errores?	¿El Servicio de Farmacia realizo su atención según horario establecido?	¿La atención en el Servicio de Farmacia fue rápida?	¿El personal del Servicio de Farmacia lo atendió	¿El personal del Servicio de Farmacia le ofreció alternativas	¿El personal del Servicio de Farmacia mantuvo permanencia en su atención?	¿El personal del Servicio de Farmacia respetó su privacidad durante su atención?	¿El personal del Servicio de Farmacia revisó minuciosamente	¿El personal del Servicio de Farmacia le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas	¿El personal del Servicio de Farmacia que le atendió le inspiró confianza?	¿El personal del Servicio de Farmacia le brindó un trato amable y respetuoso?	- ¿El personal del Servicio de Farmacia le brinda información útil para su tratamiento?	¿El personal del Servicio de Farmacia tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de	¿El personal del Servicio de Farmacia es comprensivo con su estado emocional durante la atención?	¿Los carteles, letreros fueron adecuados para ubicar el servicio de Farmacia?	¿El personal del Servicio de Farmacia presenta una vestimenta adecuada para su atención?	¿Considera adecuado los ambientes del servicio de Farmacia para la dispensación de sus	¿El Servicio de Farmacia cuenta son una sala de espera adecuada y cómoda?	
PACIENTE	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	**11**	**12**	**13**	**14**	**15**	**16**	**17**	**18**	**19**	**20**	
1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	75
2	2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4	69
3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	55
4	3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	38
5	2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	48
6	4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3	63
7	3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	49
8	3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	49
9	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	78
10	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	46
11	3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	37
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	58
13	3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3	57
14	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3	52
15	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3	61
	0.40	0.78	0.80	0.33	0.64	0.62	0.65	0.52	0.46	0.46	0.86	0.69	0.43	1.18	0.62	0.37	1.04	0.52	0.52	0.55	

ALFA DE CRONBACH =0.95

Estadistico de Fiabilidad

SATISFACCION DEL PACIENTE											
PREGUNTAS	.-¿Considera Ud. que en farmacia es atendido satisfactoriamente?	.- ¿Considera Ud. que el personal de farmacia trabaja de manera coordinada para brindarle buen servicio?	¿Considera Ud. que el personal de farmacia usa una comunicación sencilla y de fácil entendimiento para explicarle sobre el contenido de su receta?	¿Considera Ud. que el servicio de farmacia cuenta con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	¿Considera Ud. que se sentiría satisfecho si el servicio de farmacia cuente con afiches o carteles para orientar sobre enfermedades muy frecuentes?	¿Considera Ud. que se sentiría satisfecho si el servicio de farmacia tenga un buzón de sugerencias para atender quejas y/o reclamos?	¿Considera Ud. que el servicio de farmacia se encuentra limpia y ordenada para su atención?	¿Considera Ud. que el servicio de farmacia cuenta con una iluminación y ventilación adecuada?	¿considera Ud. que farmacia presenta letreros, avisos que faciliten su ubicación?	.-¿Considera Ud. que farmacia cuenta con stock adecuado de medicamentos para su atención?	
PACIENTE	**1**	**2**	**3**	**4**	**5**	**6**	**7**	**8**	**9**	**10**	
1	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2	31
2	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	26
3	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3	33
4	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2	12
5	2	3	2	1	3	4	3	4	2	1	25
6	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1	20
7	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	29
8	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3	25
9	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	35
10	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	10
11	3	2	3	2	3	2	1	4	4	2	26
12	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	29
13	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	32
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	30
15	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	26
	0.76	0.73	0.73	0.60	0.86	0.86	1.05	0.83	0.92	0.60	

ALFA DE CRONBACH = 0.92

Anexo 4

Matriz de Consistencia

PROBLEMA	VARIABLES	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la influencia de la Calidad de atención en la Satisfacción de pacientes atendidos en farmacia de consulta externa del hospital III Essalud Chimbote,2021?	**CALIDAD DE ATENCIÓN** **SATISFACCION** **DEL** **PACIENTE**	**Objetivo general:** -Determinar la influencia de la calidad de atención en la satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del hospital III Essalud Chimbote, 2021. **Objetivos específicos:** - Identificar la influencia de la calidad de atención en la dimensión humana de satisfacción del paciente. -Identificar la influencia de la calidad de atención en la dimensión Técnico Científico de satisfacción del paciente. -Identificar la influencia de la calidad de atención en la dimensión Entorno de la satisfacción del paciente.	**H0:** Existe influencia significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del hospital III Essalud Chimbote 2021 **H1:** No existe influencia significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del hospital III Essalud Chimbote 2021.	FIABILIDAD CAPACIDAD DE RESPUESTA SEGURIDAD EMPATÍA ELEMENTOS TANGIBLES HUMANA TÉCNICO CIENTÍFICA ENTORNO	**Tipo de Investigación:** No experimental. **Diseño:** Investigación transversal**,** Descriptivo, correlacional. **M:** Muestra **123** (pacientes atendidos en el servicio de farmacia de consulta externa. **Población:**14809 pacientes atendidos en el periodo 2021. **Técnica de recolección de datos:** Encuesta Instrumento: cuestionario.

Anexo 5

Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para participar en Estudio de Investigación

Institución: Servicio de Farmacia, EsSalud Red Asistencial Ancash Chimbote.
Investigador: Solís Fernandez Jenny Erika
Título del estudio: "Calidad de Atención y su Influencia en la satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del hospital III Essalud Chimbote 2021"

Propósito de estudio:

Estimado señor o señora:
Se le propone participar en un estudio local como paciente del Servicio de Farmacia. Antes que decida participar del estudio es importante que usted sepa por qué se hace esta investigación y los beneficios. Es un estudio desarrollado por un investigador de la Red Asistencial Ancash de ESalud, aprobado por el comité de ética en investigación del Hospital III EsSalud Chimbote y autorizado para su Ejecución por el Gerente de la Red Asistencial Ancash.
El propósito del estudio tiene como finalidad, recabar información para el Trabajo de investigación Pre-Grado que permitirá obtener conclusiones que nos ayuden a mejorar la calidad en atención y brindarle una buena satisfacción en el servicio de farmacia, se estima que completará la evaluación en un promedio de 20 minutos.

Procedimientos:

Si participa en este estudio se recopilará la información a través de 2 cuestionarios:
1. Cuestionario: constara de 20 preguntas
2. Cuestionario: constara de 10 preguntas

Costos e incentivos:

Usted no realizará ningún pago por los estudios a realizar ni recibirá compensación alguna por su participación en el estudio.

Confidencialidad:

Todos los datos que sean tomados (con su autorización) serán Confidenciales. Nosotros guardaremos su Información con códigos y no con nombres. Sus Archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena sin su consentimiento.

Uso futuro de la información obtenida:

Almacenamiento de muestras (si corresponde)
Deseamos conservar sus muestras almacenadas por 10 años. Además, la información de sus resultados será guardada y usada para estudios futuros a la investigación beneficiando al mejor conocimiento. Se contará con el permiso del Comité Institucional de ética de la Hospital III EsSalud Chimbote.

Derechos del Paciente:

Si usted acepta participar en este estudio, se le pide amablemente que complete el resto de este documento (por favor féchelo y fírmelo). Debe obtenerse su Consentimiento antes de realizar cualquier forma de registro. Usted recibirá una copia del consentimiento informado y puede pedir información adicional en cualquier momento durante el registro.

La participación es voluntaria. Usted en cualquier momento puede retirarse del estudio sin que esto afecte su atención en los establecimientos de EsSalud. Si usted tiene preguntas sobre los aspectos éticos del estudio, o cree que ha sido tratado injustamente puede contactar al Comité Institucional de Ética del Hospital III EsSalud Chimbote.

Consentimiento:

Nombre y Apellido del participante:

---------- Fecha y Hora: ----------

Firma del participante: ----------

Nombre y apellido del Investigador: **Solis Fernandez Jenny Erika**

Fecha y hora:

Firma del investigador:

Anexo 6

Base de datos

CALIDAD DE ATENCION																			
FIABILIDAD				CAPACIDAD DE RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATIA				ELEMENTOS TANGIBLES			
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
4	1	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	1	4	4	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
1	2	3	3	1	3	2	3	4	3	3	3	2	1	2	3	4	3	3	3
4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	2	2	4	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
4	4	4	2	2	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2
1	1	1	1	3	1	3	3	3	1	1	1	1	3	3	3	1	3	2	2
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3
4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3
1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	3	3	2	3	3	1	1	3	3
3	3	4	3	1	3	1	2	4	4	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3

2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
4	1	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3
1	2	3	3	1	3	2	3	1	3	3	3	2	1	2	3	1	3	3	3
3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
1	1	1	3	3	1	2	1	1	1	1	1	1	2	3	1	1	1	1	1
3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	3	3	2	3	3	4	4	3	3
4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4
2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	1	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
4	3	4	2	2	4	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4
3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2
2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3
4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3
2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	1	4	4	1	1
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
4	4	4	2	2	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3

3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4
3	3	4	3	1	3	1	2	4	4	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3
2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
4	3	4	2	2	4	2	3	4	4	2	3	3	2	2	2	4	4	4	4
4	4	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	1	1	2	3	3
2	4	4	3	4	4	2	4	4	3	4	4	4	4	3	3	1	4	4	4
2	3	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	1	3	3	2	3	3	4	4	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3
3	2	3	3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	2	2	4	1	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4
1	2	3	3	1	3	2	3	4	3	3	3	2	1	2	3	4	3	3	3
3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3
3	3	2	3	1	1	2	2	3	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2
2	1	1	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	3	2	3	3	1	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	3	3
3	2	2	2	2	2	1	2	2	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2
1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3
3	3	4	3	1	3	1	2	4	4	1	2	3	1	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	4
2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3
2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	2	2	3	2	2	3
3	3	3	2	3	3	1	3	3	2	3	3	3	1	2	2	3	2	2	3
4	4	4	3	4	4	1	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	3	3	4	2	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4
4	3	4	3	4	3	3	3	2	3	4	3	4	3	2	3	3	3	3	3
3	4	4	3	3	3	3	2	4	4	3	3	3	1	1	2	2	3	3	3
3	3	2	3	2	2	2	3	3	4	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2
3	4	4	4	3	3	3	3	4	3	3	2	3	3	4	3	3	3	2	2
2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	3
4	3	3	4	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	3
1	1	1	1	3	3	1	1	1	1	3	1	1	1	3	3	1	1	1	1

4	4	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	2	2	2	1	4	4	1	1
4	4	4	4	3	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	4	3	4	4
4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4
3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2
3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	3	2	2	3
4	1	1	4	4	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

				SATISFACCION DEL PACIENTE									
PAC.	SEXO	EDAD	GRADO DE INSTRUCCION	HUMANA			TECN. CIENTIFICA			ENTORNO			
1	M	42	SUPERIOR	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2
2	F	48	SUPERIOR	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
3	F	62	SECUNDARIA	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
4	F	46	SUPERIOR	1	1	1	1	1	1	2	1	1	2
5	F	49	SUPERIOR	2	3	2	1	3	4	3	4	2	1
6	F	49	SUPERIOR	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1
7	F	53	SECUNDARIA	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
8	F	53	SUPERIOR	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3
9	F	33	SUPERIOR	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
10	F	31	SECUNDARIA	1	2	1	2	3	2	3	2	2	1
11	M	44	SUPERIOR	2	2	2	2	2	2	1	1	1	2
12	M	43	SUPERIOR	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
13	M	30	SUPERIOR	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
14	F	43	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
15	M	54	SECUNDARIA	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
16	F	29	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
17	F	60	SUPERIOR	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
18	F	33	SECUNDARIA	4	2	2	3	3	4	3	4	3	1
19	M	57	SUPERIOR	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
20	F	40	SECUNDARIA	3	3	2	2	1	4	2	3	2	3
21	F	40	SECUNDARIA	3	3	3	2	1	4	2	3	2	1
22	M	63	SUPERIOR	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2
23	F	47	SECUNDARIA	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
24	F	65	SUPERIOR	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
25	M	61	SUPERIOR	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1
26	F	46	SUPERIOR	2	2	1	1	1	3	4	4	4	1
27	M	45	SUPERIOR	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
28	F	62	SUPERIOR	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2
29	M	25	SECUNDARIA	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3
30	M	64	SECUNDARIA	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3

31	M	22	SECUNDARIA	2	1	3	3	3	4	2	3	2	2
32	F	64	SUPERIOR	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1
33	M	62	SECUNDARIA	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1
34	F	36	SECUNDARIA	1	2	1	1	4	1	3	4	1	1
35	M	48	SUPERIOR	4	4	2	4	4	4	4	4	1	1
36	M	58	PRIMARIA	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
37	F	45	SUPERIOR	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2
38	F	65	SECUNDARIA	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2
39	M	60	SUPERIOR	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1
40	F	40	SECUNDARIA	3	3	3	2	1	4	2	3	2	1
41	F	65	SUPERIOR	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
42	F	29	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
43	M	45	SUPERIOR	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
44	M	30	SUPERIOR	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
45	M	64	SECUNDARIA	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3
46	F	31	SECUNDARIA	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2
47	M	62	SECUNDARIA	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1
48	F	53	SECUNDARIA	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
49	M	58	PRIMARIA	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
50	F	46	SUPERIOR	2	2	2	2	1	1	2	1	1	2
51	M	60	SUPERIOR	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1
52	M	42	SUPERIOR	3	3	3	3	4	3	3	3	4	2
53	F	40	SECUNDARIA	3	3	2	2	1	4	2	3	2	3
54	F	47	SECUNDARIA	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
55	F	60	SUPERIOR	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
56	F	46	SUPERIOR	2	2	1	1	1	3	4	4	4	1
57	F	43	SECUNDARIA	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
58	M	25	SECUNDARIA	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3
59	M	44	SUPERIOR	3	2	3	2	3	2	1	4	4	2
60	F	64	SUPERIOR	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1
61	F	53	SUPERIOR	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3
62	M	48	SUPERIOR	4	4	2	4	4	4	4	4	2	2
63	F	49	SUPERIOR	2	3	2	1	3	4	3	4	2	1
64	F	65	SECUNDARIA	4	4	4	3	2	3	3	3	4	4
65	F	48	SUPERIOR	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
66	M	57	SUPERIOR	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
67	M	63	SUPERIOR	4	3	3	2	3	3	3	3	3	4
68	F	33	SECUNDARIA	4	2	1	3	3	4	3	4	3	1
69	M	61	SUPERIOR	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1
70	M	54	SECUNDARIA	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
71	F	62	SUPERIOR	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2

72	M	43	SUPERIOR	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
73	M	22	SECUNDARIA	2	1	3	3	3	4	2	3	2	2
74	F	33	SUPERIOR	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
75	F	36	SECUNDARIA	1	2	1	1	4	1	3	4	1	1
76	F	49	SUPERIOR	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1
77	F	45	SUPERIOR	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2
78	F	62	SECUNDARIA	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
79	M	61	SECUNDARIA	**3**	**3**	**3**	**2**	**2**	**2**	**2**	**3**	**2**	**2**
80	M	25	SECUNDARIA	4	3	4	3	4	2	4	3	4	3
81	F	49	SUPERIOR	2	3	2	4	3	4	3	4	2	1
82	F	60	SUPERIOR	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2
83	M	57	SUPERIOR	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2
84	M	42	SUPERIOR	3	**3**	**3**	**3**	**4**	**3**	**3**	**3**	**4**	**2**
85	M	61	SUPERIOR	2	2	3	2	3	3	2	3	3	1
86	M	58	PRIMARIA	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2
87	M	43	SUPERIOR	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
88	F	31	SECUNDARIA	4	4	3	3	2	3	3	3	4	2
89	F	36	SECUNDARIA	1	2	1	1	4	1	3	4	1	1
90	M	45	SUPERIOR	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4
91	F	62	SECUNDARIA	3	3	4	3	3	3	4	4	3	3
92	F	40	SECUNDARIA	3	3	3	2	1	4	2	3	2	1
93	F	64	SUPERIOR	3	3	3	2	3	3	2	3	2	1
94	M	48	SUPERIOR	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1
95	F	46	SUPERIOR	2	2	1	1	1	3	4	4	4	1
96	F	48	SUPERIOR	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2
97	F	40	SECUNDARIA	3	3	2	2	1	4	2	3	2	3
98	F	33	SECUNDARIA	4	2	1	3	3	4	3	4	3	1
99	F	46	SUPERIOR	3	3	3	3	4	4	3	4	4	2
100	F	62	SUPERIOR	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
101	M	62	SECUNDARIA	2	1	3	3	1	1	1	1	2	1
102	F	33	SUPERIOR	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3
103	M	52	SUPERIOR	3	3	3	2	1	4	3	4	3	2
104	M	30	SUPERIOR	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3
105	F	45	SUPERIOR	2	3	3	2	1	1	2	2	2	2
106	F	65	SUPERIOR	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3
107	M	44	SUPERIOR	3	2	3	2	3	2	1	4	4	2
108	F	53	SUPERIOR	2	2	2	3	3	3	1	3	3	3
109	F	43	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
110	F	65	SECUNDARIA	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2
111	F	47	SECUNDARIA	3	3	3	1	2	3	3	3	3	3
112	M	63	SUPERIOR	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2

113	M	60	SUPERIOR	2	3	3	2	2	3	3	3	3	1
114	M	54	SECUNDARIA	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2
115	F	53	SECUNDARIA	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
116	M	22	SECUNDARIA	2	1	3	3	3	4	2	3	2	2
117	M	64	SECUNDARIA	1	1	1	1	1	3	2	2	2	3
118	F	49	SUPERIOR	2	3	3	2	2	3	1	2	1	1
119	M	61	SECUNDARIA	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
120	F	29	SECUNDARIA	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
121	M	52	SUPERIOR	3	3	3	2	1	4	3	4	3	2
122	M	61	SECUNDARIA	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2
123	M	52	SUPERIOR	3	3	3	2	1	4	3	4	3	2

REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor		
SOLIS FERNANDEZ JENNY ERIKA	40600588	esolisf@hotmail.com
Apellidos y Nombres	DNI	Correo Electrónico

2. Tipo de Documento de Investigación

X	Tesis		Trabajo de Suficiencia Profesional		Trabajo Académico		Trabajo de Investigación

3. Grado Académico o Título Profesional [1]

	Bachiller	X	Título Profesional		Título Segunda Especialidad		Maestría		Doctorado

4. Título del Documento de Investigación

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SU INFLUENCIA EN LA SATISFACCIÓN DE PACIENTES DE FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL III ESSALUD CHIMBOTE 2021

5. Programa Académico

6. Tipo de Acceso al Documento

X	Abierto o Público [3] *(info:eu-repo/semantics/openAccess)*		Acceso restringido [4] *(info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)*

(*) En caso de restringido sustentar motivo

A. Originalidad del Archivo Digital

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS [5]

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento. [6]

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	08	03	2023

Huella Digital

Firma

Importante

1. *Según Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.*
2. *Ley N° 30035. Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 006 -2015-PCM.*
3. *Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.*
4. *En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N° 004-2016-CONCYTEC-DEGC (Numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital*
5. *Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.*
6. *Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales-RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los metadatos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".*

Nota. - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3).

Calidad de Atención y su Influencia en la satisfacción de pacientes de farmacia de consulta externa del Hospital III Essalud Chimbote 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

30%	29%	7%	18%
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	5%
3	repositorio.unica.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
5	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	1%
8	repositorio.untumbes.edu.pe Fuente de Internet	1%