



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la
distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2
de Mayo, 2017**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
Maestro en Gestión Pública**

AUTOR:

Br. Juan Felipe, De Tomas Hattori

ASESOR:

Dr. José Rudorico, Perales Vidarte

SECCIÓN:

Ciencias empresariales

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Gestión del talento humano

PERÚ – 2018

Página del jurado

Dr. Carlos Humberto Fabián
Presidente

Dr. Ulises Córdova García
Secretario

Dr. José Rudorico Perales Vidarte
Vocal

Dedicatoria

A Dios, por darme la fortaleza de seguir adelante e iluminar mis pasos. A mis padres y hermanas por apoyarme y enseñarme que todo esfuerzo tiene su recompensa, a mis hijos Masami y Arisa por el apoyo moral, finalmente a mi mejor amiga Luz.

Agradecimiento

A Dios, mis padres, hermanas y amigos por ayudarme a cumplir mis metas profesionales, en especial a mi amiga Br. Luz Elena por su aporte profesional. Gracias por sus ideas, recomendaciones y apoyo. A todos ellos, ¡gracias!

Declaratoria de Autenticidad

Yo, De Tomas Hattori, Juan Felipe estudiante del programa de Maestría de Gestión Pública de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 07623639 con la tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017”.

Declaro bajo juramento que:

1. La tesis es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
3. La tesis no ha sido autoplagiada; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude, plagio, autoplagio, piratería o falsificación asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, 23 de julio del 2017

Br. Juan Felipe De Tomas Hattori

DNI: 07623639

Presentación

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo se presenta ante ustedes la Tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017”, la misma que someto a vuestra consideración esperando que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Grado de Maestro en Gestión Pública.

Los contenidos que se desarrollaron fueron: Introducción, donde podemos encontrar antecedentes, fundamentación científica, técnica o humanística, justificación, problema, hipótesis y objetivos. Asimismo en el marco metodológico está compuesto por variables, operacionalización de las variables, metodología, tipos de estudio, diseño, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, método de análisis de datos.

En la parte de resultados se tuvieron en cuenta el análisis descriptivo, análisis inferencial. Asimismo se tuvieron en cuenta la discusión, conclusiones y recomendaciones.

Espero señores miembros del jurado que esta investigación se ajuste a las exigencias establecidas por la Universidad y merezca su aprobación.

Autor

Índice

	pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	x
Resumen	xi
Abstract	xii
I. Introducción	
1.1. Antecedentes	14
1.2. Fundamentación científica, técnica y humanística	16
1.3. Justificación	35
1.4. Problema	36
1.5. Hipótesis	38
1.6. Objetivos de la investigación	39
II. Marco Metodológico	
2.1 Variables	42
2.2. Operacionalización de variables	43
2.3. Metodología	44
2.4. Tipo de estudio	44
2.5. Diseño de investigación	44
2.6. Población, muestra y muestreo	45
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	46
2.8. Procedimientos de recolección de datos	48
III. Resultados	
3.1. Descripción de resultados	50
3.2. Contraste de hipótesis	54

IV. Discusión	60
V. Conclusiones	64
VI. Recomendaciones	66
VII. Referencias Bibliográficas	68
VIII. Anexos	75
Anexo 1: Matriz de consistencia	76
Anexo 2: Instrumento de toma de datos de la variable calidad de servicio	78
Anexo 3: Instrumento de toma de datos de la variable satisfacción del usuario	80
Anexo 4: Base de datos variable calidad de servicio	81
Anexo 5: Base de datos variable satisfacción del usuario	86
Anexo 6: Carta de aceptación	93
Anexo 7: Certificado de validez	94
Anexo 8: Tablas de confiabilidad del instrumento	106
Anexo 9: Artículo científico	107

Lista de tablas	pág.
Tabla 1. Variable Calidad de servicio	43
Tabla 2. Variable Satisfacción del usuario	43
Tabla 3. Asignación del tamaño de muestra por turno en el servicio de farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	46
Tabla 4. Frecuencias de clasificación por la calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	50
Tabla 5. Frecuencias de las dimensiones clasificadas por la Calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	51
Tabla 6. Frecuencias de clasificación por la satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	52
Tabla 7. Frecuencias de las dimensiones clasificadas por la satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	53
Tabla 8. Frecuencias de las opciones de respuesta del cruce de las variables Calidad de servicio y satisfacción del cliente en farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	54
Tabla 9. Correlación Rho de Spearman entre la satisfacción del Usuario y la Calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	55
Tabla 10. Correlación Rho de Spearman entre los elementos tangibles y la Calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	56
Tabla 11. Correlación Rho de Spearman entre la seguridad y la Calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	57
Tabla 12. Correlación Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y la Calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	58
Tabla 13. Correlación Rho de Spearman entre la Empatía y la Calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	59

Lista de figuras	pág.
Figura 1. Acciones para garantizar la calidad de atención	17
Figura 2. Principios de gestión de la calidad	23
Figura 3. Tipos de calidad	24
Figura 4. Componentes de la calidad	25
Figura 5. Aspectos que influyen en la satisfacción del usuario	26
Figura 6. Características de la percepción	31
Figura 7. Fuentes de las expectativas	33
Figura 8. Niveles de satisfacción	34
Figura 9. Distribución de frecuencias de clasificación por la calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	50
Figura 10. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	51
Figura 11. Distribución de frecuencias de clasificación por la satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	52
Figura 12. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	53
Figura 13. Distribución de frecuencias de las opciones de respuesta del cruce de las variables Calidad de servicio y satisfacción del cliente en farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017	54

Resumen

El estudio tuvo como título: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario” cuyo objetivo general fue determinar la relación entre estas dos variables en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo durante el 2017.

Fue una investigación básica, con diseño no experimental, midiendo la correlación entre las variables de estudio mediante el método hipotético deductivo. Con un enfoque cuantitativo Se evaluaron a 187 usuarios del servicio de farmacia del Hospital 2 de Mayo, mediante una ficha de observación de la calidad de atención (alfa de Cronbach = 0,762) y una encuesta sobre satisfacción del estudio (alfa de Cronbach = 0,855). El análisis de los datos se realizó mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman a un nivel de 0,05.

Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación fuerte y perfecta ($r=0,900$), interpretándose como a mayor Calidad de servicio entonces mayor Satisfacción del usuario. Hubo relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,398$), interpretándose como a mayor elementos tangibles, entonces mayor satisfacción del usuario. Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,432$), interpretándose como a mayor seguridad, entonces mayor satisfacción del usuario. Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,214$), interpretándose como a mayor capacidad de respuesta, entonces mayor satisfacción del usuario. Finalmente existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital Dos de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,431$), interpretándose como a mayor empatía, entonces mayor satisfacción del usuario.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario.

Abstract

The study was entitled "Quality of service and user satisfaction", whose general objective was to determine the relationship between these two variables in the distribution of pharmaceutical products of Hospital Dos de Mayo (H2M) during 2017.

It was a basic research, with a non-experimental design, measuring the correlation between the study variables using the hypothetical deductive method. With a quantitative approach 187 users of the H2M pharmacy service were evaluated through a study quality of care (Cronbach's alpha = 0.762) and a satisfaction survey observation record (Cronbach's alpha = 0.855). Data analysis was performed using the non-parametric Rho Spearman test at a level of 0.05.

There is a relationship between quality of service and user satisfaction in the distribution of Pharmaceutical Products of Hospital 2 de Mayo, 2017, being a strong and perfect relationship ($r = 0.900$), interpreted as a higher quality of service then greater User satisfaction. There was a relationship between the tangible elements and user satisfaction in the distribution of Pharmaceutical Products, being a direct (positive) but low ($r = 0.398$) relationship, interpreted as greater tangible elements, thus greater user satisfaction. There is a relationship between security and user satisfaction, being a direct (positive) relationship but low ($r = 0.432$), interpreted as being more secure, and thus greater user satisfaction. There is a relationship between responsiveness and user satisfaction, being a direct (positive) but low ($r = 0.214$) relationship, interpreted as a greater response capacity, thus greater user satisfaction. Finally, there is a relationship between empathy and user satisfaction in the distribution of Pharmaceutical Products of the Hospital Dos de Mayo, 2017, being a direct (positive) although low ($r = 0,431$) relationship, interpreted as a greater empathy, user.

Key words: Quality of service, user satisfaction.

I. Introducción

1.1. Antecedentes

1.1.1 Antecedentes internacionales

Montero *et al.* (2016) en su trabajo sobre la *“Calidad percibida en los pacientes externos en consulta en el servicio de farmacia”* de un hospital, se propuso determinar el nivel de calidad por percepción de los pacientes externos, diseñando un cuestionario para ese fin. Usó la encuesta, la misma que se aplicó a 591 usuarios, teniendo que el 23,6% señaló que era difícil llegar a las instalaciones de la farmacia dentro del nosocomio, el 51,8 indicó que el tiempo de espera fue excesivo, aunque el 81,1% indicó que el trato del personal fue bueno. Aunque el 47,7% indicó que el farmacéutico no se identificó a la hora de la atención. El nivel de satisfacción fue bajo en un 7,51%.

Arbelaez y Toaquizza (2016) en su tesis sobre *“Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel”* se propusieron conocer el nivel de satisfacción de una muestra de 125 usuarios externos de farmacia empleando el cuestionario SERVQUAL, concluyendo que la satisfacción e insatisfacción baja y media fueron predominantes, las diferencias entre las percepciones y las expectativas determinaron una mala calidad de atención en todas las dimensiones; el sexo femenino, los adultos mayores y la instrucción del nivel secundaria fueron elementos que se alejaron en mayor proporción del límite de la satisfacción

Izquierdo, Fernández, Campo, Ferrari y Herreros (2010) en su trabajo sobre *“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”*, estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, sobre la satisfacción percibida de los pacientes por el personal auxiliar de farmacia aplicando una encuesta en escala de Likert a 265 usuarios externos detectando mayor insatisfacción refiriendo la falta de personal, dificultad del sistema informático, organización y poca claridad de las prescripciones médicas.

Marquéz y Pérez (2008) en su trabajo sobre *“Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de*

atención farmacéutica a pacientes externos” se propusieron conocer tanto el grado de satisfacción como los motivos de insatisfacción de los pacientes. Estudio básico, transversal, empleando un instrumento en escala de Likert encuestando a todos los pacientes que acuden a ese servicio. Concluyó que aunque el índice de satisfacción es un indicador útil para poder establecer mejoras, es necesario conocer también los motivos de insatisfacción como complemento a esta información.

1.1.2 Antecedentes nacionales

Magallanes y Quevedo (2015) en su tesis *“Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto - Punchana – 2015”* se propusieron determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un hospital de Loreto. Usaron un cuestionario basado en el modelo de Donabedian. Determinaron que la dimensión estructura mostró asociación directa con los indicadores oportunidad y seguridad. La dimensión proceso tuvo asociación directa con la satisfacción en la eficacia, accesibilidad, integralidad y trabajo en equipo. En cuanto a la dimensión resultados, mostró asociación directa los indicadores: participación social e información completa.

Rojas y Bernaola (2015) en su trabajo *“Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez-Angamos Essalud, Lima- enero 2015”* se propusieron determinar el nivel de satisfacción percibido por usuarios de consulta externa del servicio de farmacia del Hospital III Suárez - Angamos EsSalud, encuestando a 13790 mediante un modelo SERVPERF. Concluyeron que los usuarios percibieron una atención parcialmente satisfactoria; percibieron un nivel satisfactorio de la atención en la fiabilidad y seguridad, percibieron un nivel parcialmente satisfactorio en la capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad.

El estudio de Ninamango (2014) sobre la *“Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo”*; determinó las perspectivas de los usuarios acerca de la calidad de los servicios. Para ello fue necesario

realizar un estudio cualitativo, descriptivo observacional de corte transversal. Se seleccionó a 230 pacientes utilizando el instrumento de SERVQUAL. Los resultados demuestran que existe insatisfacción global expresado en un 83,9 %. Por otro lado tenemos las siguientes dimensiones; capacidad de respuesta, expresado en un 81,7 %; confiabilidad con el 78,3%; elementos tangibles con el 72,6 %; la empatía con el 99.6 %, y por último la seguridad con el 63,2 %. El estudio concluyó que en los servicios de medicina existe una gran insatisfacción por parte de los usuarios que se atienden en este hospital nacional.

1.2. Fundamentación científica, técnica o humanística

1.2.1. Calidad de servicio

Partiendo de lo señalado por Deming (1989) la calidad es traducir las futuras necesidades de los consumidores o clientes en características susceptibles de medición. Solamente cuando un producto es diseñado para proveer satisfacción a un precio que el cliente pagará, se podrá configurar la calidad del mismo.

De acuerdo con Donabedian (1997):

Se debe proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica (p. 1744).

La OMS/OPS (2013), definió a la calidad con los siguientes términos: “Seguridad en los procesos de la prevención, tratamiento y recuperación”. Ahora bien, el énfasis de esta organización, fue de algún modo la resolución de seis aspectos esenciales para el fortalecimiento de la calidad en materia de seguridad al paciente, además se acordó que para el 2012, los Servicios de Salud en América Latina, debe garantizar la calidad de atención y sobre todo de darle el respaldo en la seguridad social a los usuarios. En dicha resolución,

las políticas y estrategias regionales garantizan la calidad de atención sanitaria, y para ello debe incluir no solo la seguridad de los usuarios, aprobada ya en el 2007, sino también considerar cinco acciones sobre las seis estrategias. Ello, implica lo siguiente:

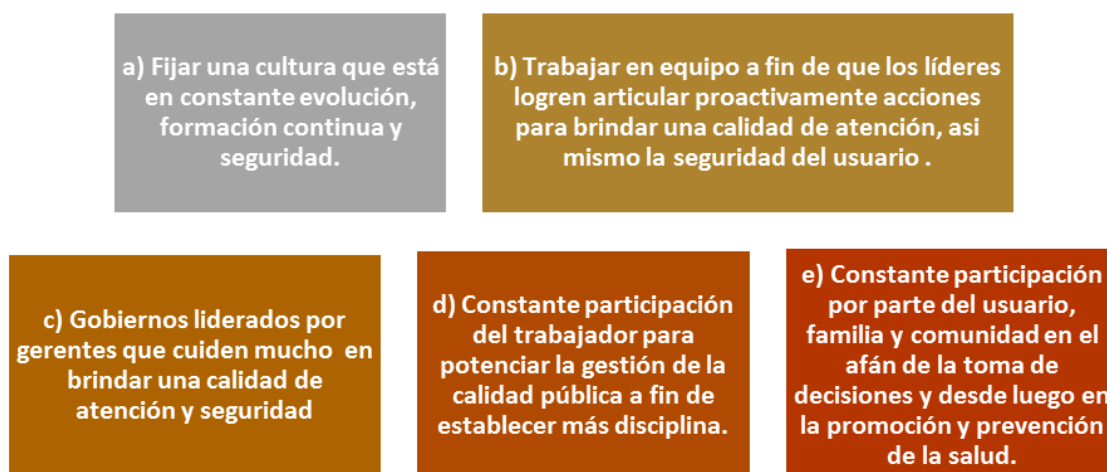


Figura 1. Acciones para garantizar la calidad de atención (OMS, 2013, párr.12).

Por otra parte, la Resolución Ministerial N° 727 – 2009/MINSA (Ministerio de Salud - MINSA, 2009), enfatizó que la gestión para la calidad de los servicios de salud pública no solo implica una reforma de salud, sino también exige que sea un proceso de aprendizaje, mejoramiento de necesidades, expectativas a futuro de los usuarios, los mismos que comprenden ser parte de un sistema y como tal actores para propiciar políticas de salud, además de tratar de buscar la excelencia de la organización, mediante políticas que establezcan la calidad de atención, y por ende constituirse como un derecho humano. Para ello, es importante, reforzar el liderazgo de los funcionarios o directivos, a fin de trabajar en equipo obteniendo mayor capacidad en la resolución de conflictos y problemas, suscitados en el sector, actualizando permanentemente la información requerida para un control o monitoreo de la calidad de atención para la implementación de las políticas públicas sanitarias en la gestión territorial.

No obstante, la calidad de atención refiere dos grandes enfoques, el primero está centrado en la oferta mide las características objetivas verificables de los servicios brindados por los profesionales de la salud; y el segundo, se

centra en la demanda, de este modo se refiere hace referencia a la valoración de los usuarios hacia los diversos niveles de atención.

En este sentido, la Calidad de atención es una propiedad que solo le compete a la atención en salud, y que por tanto contiene un alto grado de importancia, desarrollo y experiencia profesional en el sector salud. Ahora bien, la calidad también hace referencia a la totalidad de funciones, características o conductas de un excelente producto o de un óptimo servicio prestado, los mismos que se hacen imprescindibles para la satisfacción de las necesidades de los usuarios. (RM N° 727 – 2009/MINSA)

Por tanto, la calidad es una definición subjetiva tomada desde la mirada del usuario, sin embargo, debe ser objetivo, medible para las organizaciones prestadoras de salud.

La calidad de atención tiene su propia apreciación subjetiva que la realizan los usuarios de dichos servicios sanitarios, sobre el conjunto de características del mismo para alcanzar y satisfacer las necesidades básicas o las expectativas generadas a partir de la experiencia individual de cada uno de los usuarios. Esta valoración tiene mucha importancia, y se debe tomar en cuenta para lograr una buena gestión en la toma de decisiones a fin de elegir un servicio. Por otra parte, se entiende a la percepción como aquella sensación física que interpretada a la luz de la experiencia, evidenciándose una cognición rápida, aguda y detallada; al mismo tiempo la satisfacción es considerada cuando una realidad que la percibe un usuario, pueden ser cubiertas o excesivas (Urriago, 2010).

Malagón (En Ríos, 2012, p. 32) señaló que la calidad de atención comprende un conjunto de parámetros como la puntualidad, cortesía, respeto, presentación, amabilidad, calidez, trato amable y oportuno, destreza en la resolución de conflictos, diligencia en el empleo de medio y materiales para responder a las demandas del usuario, comunicación, eficacia y constante preparación del personal para brindar un servicio de calidad a los usuarios.

Suñol (1996) indicó que la calidad de servicio se define como “una experiencia que se espera o que se desea, desde la perspectiva del usuario” (p. 43), mientras que desde la óptica del que brinda el servicio, está relacionado a una valoración de un balance de la plusvalía acompañada de una evaluación de todas las fases de los procesos.

Feigenbaum (1971, citado por Chiavenato 2004) añadió que la calidad es un conjunto de elementos que proveen un sistema Seguro y totalizador, teniendo un equipo que realiza los esfuerzos continuos de mejora de la gestión de la calidad teniendo como barómetro la percepción de la satisfacción del cliente.

Añadiendo a lo anteriormente dicho, Drucker (1990, citado por Chiavenato, 2009), señaló que la calidad no se coloca en un servicio sino que es lo que el usuario obtiene de él y por lo que está dispuesto a pagar.

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Elementos Tangibles

Para Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988):

Los elementos tangibles son considerados como una de las dimensiones que mide la calidad de atención con respecto a la apariencia de infraestructura, equipamiento, recursos humanos y materiales; desde una apreciación visual acceso facial adecuada es importante mantener en óptimas condiciones las instalaciones físicas que permita acercarnos más al usuario (p. 79).

Asimismo, Morillo, Morrillo y Rivas (2011) señalaron que los aspectos tangibles involucran también los “pagos, comprobaciones de gasto, autorización de recursos extraordinarios, la atención amable en caja” como elementos claves en la gestión institucional. Lo que conllevaría a deducir que la intangibilidad de los servicios tangibles son parte de los mismos, tal como lo aseveró Roque *et al*, 2015, .p. 22).

Para Zeithman y Bitner (2002) la tangibilidad “viene a ser todos los objetos naturales percibidos sensorialmente. La evaluación de la tangibilidad emplean instrumentos de observación directa aunque cruzar la información

referida por los usuarios (percepción) a través de encuestas suele ser un buen método” (p. 80).

Para Urriago (2010) “Los elementos tangibles son aquellos factores físicos que son percibidos como útiles dentro de la organización sumado a su estado de conservación” (p. 36).

Setó (2004) añadió que la importancia de mantener los elementos tangibles dentro de la entidad es importante en la medida de lograr la fidelidad del usuario. (p. 44)

Dimensión 2: Seguridad

Castillo (2005) señaló que la “Seguridad viene hacer aquel conocimiento que los trabajadores adquieren mediante su quehacer, cortesía y capacidad de trato hacia la otra personas” (p. 25).

Es válido pensar en la seguridad de los usuarios, entendida como la “reducción y mitigación de actos inseguros dentro del sistema de salud” (Garrido y Quezada, 2007, p. 44). Tal seguridad es un principio fundamental en el cuidado del individuo y un elemento crítico en los procesos de gestión de calidad. Lo que llevó a añadir que la dualidad entre seguridad e inseguridad lleva a determinar el actuar de un usuario. (Tuesca, Iguarán y Suárez, 2006).

Montero *et al.* (2016) añadió que la seguridad es fácilmente percibida por el usuario y generalmente es la transmisión del confort que siente en la recepción del servicio, el mismo que, de acuerdo con Koleelemeijer (1992) se reflejó en la preferencia y la fidelización del cliente o usuario. Esto conlleva a proporcionar la real importancia de la seguridad en la prestación de servicios.

Deming (1989) insistió en la importancia no solamente de lograr la seguridad sino en mantenerla, generando mayor credibilidad en la calidad del servicio prestado.

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Según Parasuraman *et al.* (1985) hizo referencia a esta dimensión como:

(...) la disposición de apoyar a los usuarios externos a fin de acceder a un servicio rápido, así mismo responde a las necesidades en un tiempo

record. De este modo la calidad de atención que se brinda a los usuarios es un proceso para la satisfacción global de las necesidades del consumidor, considerándose que el usuario de por sí tiene necesidades en la calidad de atención (p. 71).

Chiavenato (2009): advirtió la relevancia de la capacidad de respuesta y la condiciona al nivel de competencias y capacidades que dispone el personal de las organizaciones, insistiendo en la necesidad de la potenciación continúa de esto en base a diagnósticos de los niveles de satisfacción de los usuarios a la evaluación continua de los procesos de calidad de servicio (p. 55).

Zeithman y Bitner (2002) agregaron que la capacidad de respuesta no solamente se liga al conjunto del *expertis* que disponga el personal sino a la oportunidad de la respuesta, es decir a la pertinencia de la respuesta ante la demanda de los usuarios (p. 49).

Asimismo, Mira, Aranz, Rodríguez-Marín, Buil, Castell y Vitaller (1998) señalaron que es la “capacidad para discriminar entre los diferentes criterios habitualmente considerados de buena práctica y tener la agudeza para reaccionar ante cualquier evento con eficacia y eficiencia” (p. 15).

Finalmente, Vásquez (2015) añadió que la “capacidad de respuesta debe de contar con protocolos de aplicabilidad, los mismos que deben ser retroalimentados continuamente al personal con la finalidad de afinarlos en el proceso mismo de atención” (p. 56).

Dimensión 4: Empatía

Fernández, López y Márquez (2008) indicaron que:

La empatía es la disposición interna que tiene los sujetos frente a otras, ya sea de una perspectiva social, planteando una emoción que no depende mucho de la persona si no que por lo contrario caracteriza a la situación o contexto de manera integral y multidimensional (p. 33).

Por otro lado, Bustamante, Llorens, & Acosta (2014) señalaron que la empatía tiene un fuerte componente emocional y si se da dentro de escenarios laborales las relaciones interpersonales entre los pares y entre estos y sus

superiores determina la empatía. Al respecto Gómez & Cristóbal (2003) señalaron que la empatía “es un estado situacional o circunstancial dada por la relación entre dos o más personas” (p. 41).

Al respecto Gómez & Cristóbal, E. (2003) señalaron que la empatía “es un estado situacional o circunstancial dada por la relación entre dos o más personas” (p. 41).

Magallanes y Quevedo (2015) agregaron que la empatía “es imprescindible desde el primer contacto con los usuarios debido a la importancia de la primera impresión con fines de fidelización” (p. 65).

Chiavenato (2009) puntualizó que la empatía debe ser “una cualidad del trabajador y no solo una condición durante la prestación del servicio, lo que lleva a inferir en la necesidad de evaluar al postulante durante el reclutamiento y selección del personal” (p. 49).

Teoría de la Calidad de Atención

Para Donabedian (1997) ésta se define como

(...) experiencia que se desea o espera, así mismo como la que proporciona al usuario el máximo y completo bienestar, luego de la valoración de un balance entre las ganancias y pérdidas que acompañan el procedimiento en todas sus etapas (p. 1745).

Suñol (1996) definió también la calidad de atención, como el grado de atención observado en resultados. Si aludimos el concepto de calidad de atención a la salud se da cuenta que es la atención máxima y completa de bienestar brindada al usuario externo, lo que implica también complacencia después de haber estimado aspectos positivos y negativos en los procesos de atención que por lo general culmina con resultados (p. 23).

Desde distintos puntos de vista, la teoría de Donabedian resaltó en principio la asociación de la satisfacción de los clientes y el cumplimiento de los requisitos; en consecuencia no es más que cumplir con los requisitos que están

en función o relación con la satisfacción de necesidades de los clientes, entre otras cosas.

Objetivos de la calidad:

Para Archive, (2005, citado por Chiavenato, 2009, p. 9) comprende:

- Excelentes servicios
- Tener en consideración al personal con cultura y amabilidad a los usuarios
- Suministrar información transparente, clara , oportuna y precisa, durante el proceso de la prestación del servicio(antes, durante y después)
- Personal idóneo
- Buscar siempre mejorar el desempeño del personal
- Manejar adecuadas herramientas tecnológicas, que permitan apoyar el proceso de formación de personal.

Principios de la gestión de la calidad

Para el Minsa (2016), los principios de gestión de la calidad son descritos como:

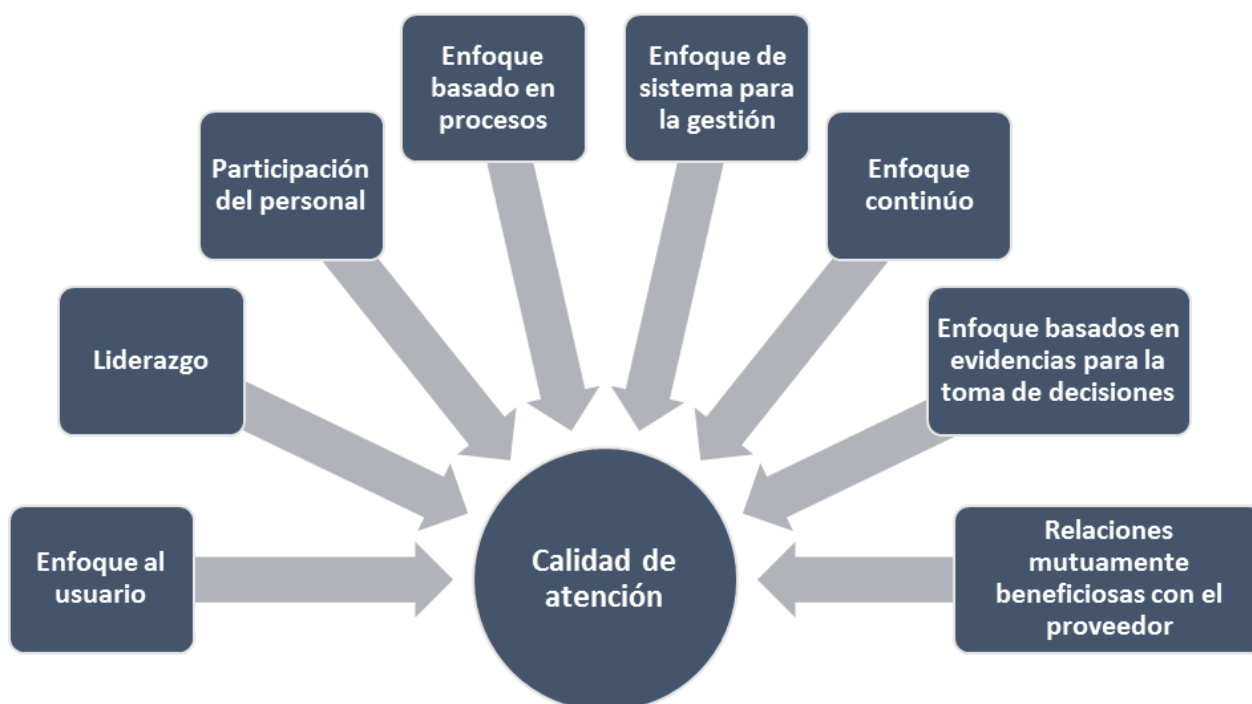


Figura 2. Principios de gestión de la calidad (Minsa, 2016)

Se observó que en realidad, los principios de la calidad de atención se enfocan en el usuario, sin embargo es importante las capacidades /competencias que debe tener el personal que brinda el servicio asistencial de salud, asimismo las competencias que deben tener los directivos en el proceso de dirección y gerenciamiento implicando que los profesionales y trabajadores se involucren en el logro de los objetivos corporativos, en base a la teoría de Chiavenato (2004, pp. 105- 109).

Tipos de calidad

De acuerdo con Donabedian (1997), la calidad se divide en tres tipos:



Figura 3. Tipos de calidad (Donabedian, 1997, p. 1746)

Ahora bien, los tipos de calidad son factores importantes tanto como para los clientes como para los trabajadores, ello determina que la calidad este de acuerdo o cumpla ciertas características o peculiaridades de un producto que se brinde, que bien puede satisfacer sus necesidades o expectativas o de lo contrario se rompa la cadena.

Componentes de la calidad de atención

Donabedian (1997), identificó tres componentes en el proceso de la atención, por tanto facilita su propia evaluación:

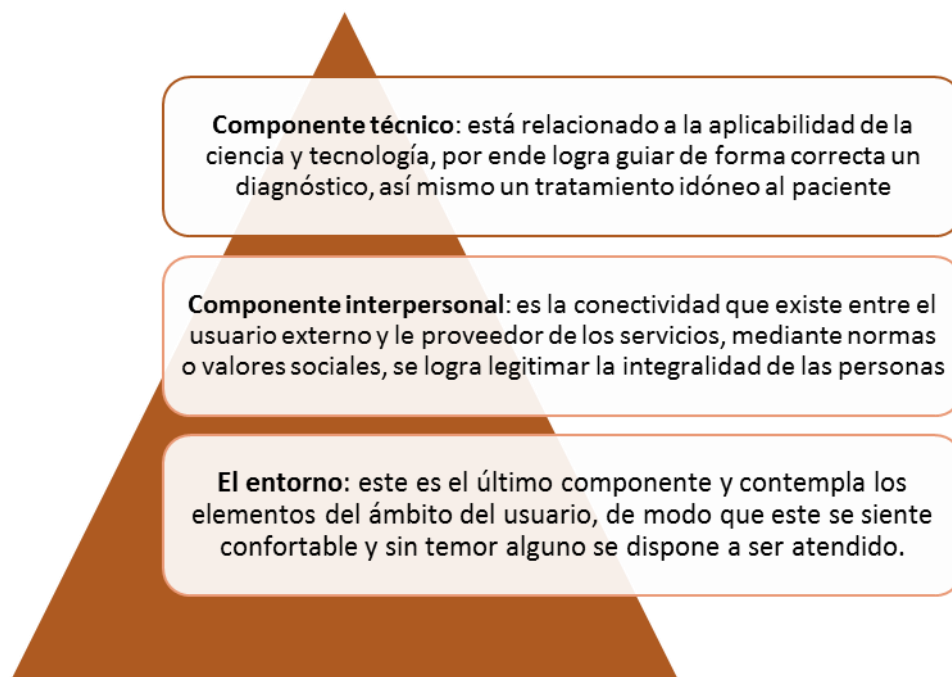


Figura 4. Componentes de la calidad (Donabedian, 1997, pp. 1746 – 7),

En consecuencia, la relación que existió entre estos tres componentes comprende ciertas condiciones que caracterizan a los servicios de salud y por tanto determina de manera objetiva la calidad de atención en el sector por los mismos usuarios externos.

1.2.2 Satisfacción del usuario.

Desde una perspectiva empresarial, Kotler (1991) sostuvo que la satisfacción es un requisito indispensable para asegurar un lugar en la “mente” de los clientes y por ende en el mercado, este definió la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas”. (p. 29).

De acuerdo con este autor, hay aspectos que influyen en la satisfacción del cliente o usuario siendo resultados importantes del servicio de calidad, siendo los siguientes:

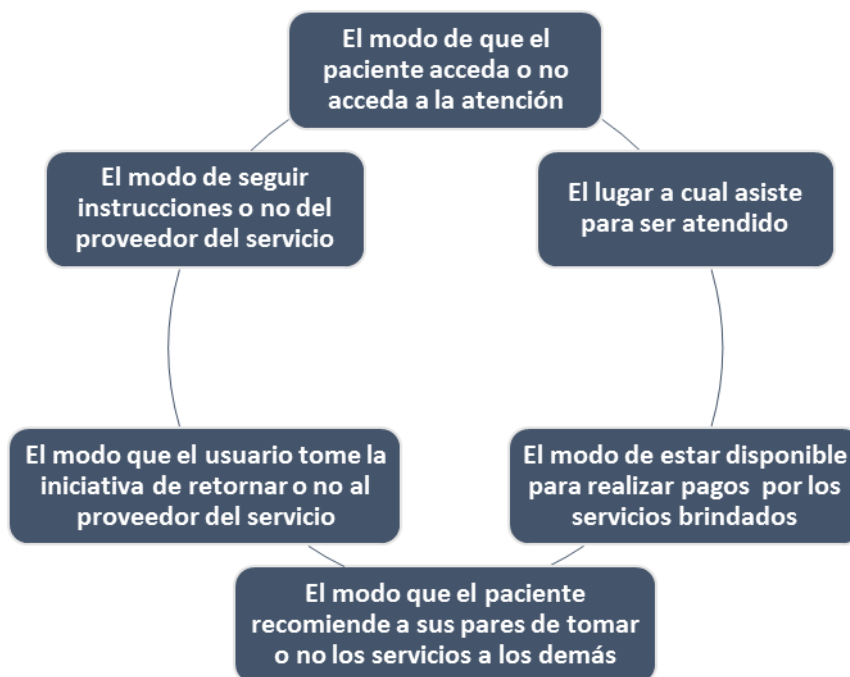


Figura 5. Aspectos que influyen en la satisfacción del usuario. (Rojas, 2007, p 32)

Atalaya (1995) en su estudio sobre la satisfacción explicó que “las realidades afectadas de manera directa están conectadas a través de su percepción” (p. 23).

Thompson (2005) señaló que la satisfacción del usuario comprende el “proceso de saciar las expectativas de los mismos, sin embargo indicó también que esto se observa en un intervalo de tiempo y que podrían variar de acuerdo con la versatilidad de la oferta dentro de un mercado de servicios” (p. 44).

Ramos (2015) agregó que la satisfacción consiste en “una evaluación individualizada de la percepción del usuario externo después del uso de un producto intangible o de un servicio. En el cliente, la satisfacción es observada gracias a las características determinadas de la intangibilidad de producto recibido” (p. 39).

De acuerdo a esto Rojas (2004) añadió que la satisfacción del usuario “es dependiente de las oportunidades que le dan la percepción y las expectativas de la calidad de servicio. De esa manera, el paciente tendrá satisfacción, siempre y cuando los servicios que necesite, exceda sus expectativas sobre el mismo” (p. 51).

Por otro lado, Oliver (1999, citado por Thompson, 2005) añadió que la “insatisfacción se produce cuando la percepción del producto o del desempeño del prestador del servicio no logran superar las expectativas del usuario” (p. 29). Para llegar a la satisfacción solamente se requiere que la percepción del usuario coincida con las expectativas de los mismos. Finalmente la complacencia es cuando se supera ampliamente las expectativas del usuario.

Koontz y Wehrich (2013), sostuvieron que la satisfacción del usuario comprende una respuesta emocional, en consecuencia resulta en un procedimiento consciente evaluativo, evidenciando que la percepción de los consumidores se aproxima o supera la valoración del servicio prestado.

Zamora (2015) agregó que el “modelo filosófico de evaluación de la satisfacción del usuario se basa en la comparación valorativa de servicios / productos teniendo como cimiento la respuesta de las necesidades o los anhelos que los requirentes tengan” (p. 58).

Respecto a lo último señalado por Zamora (2015), Huerta (2015) agregó “que los anhelos se pueden emplear como indicadores de medida para comparar el llenado de las expectativas de los usuarios” (p. 65).

Consecuentemente, González (2006), señaló que “estas expectativas o anhelos, traducidas en un conjunto de esperanzas de lograr lo deseado, significan las metas mínimas que las entidades deben cumplir como estándares que permitan mantenerlos competitivos dentro del mercado de rubro al cual se dedican” (p. 71).

Dimensiones de la variable:

Dimensión 1: Confiabilidad

De acuerdo a Atalaya (1995) se definió la confiabilidad como “la capacidad de desempeño del servicio prometido de modo seguro y preciso” (p.16). Dicho concepto tiene mayor amplitud cuando una organización cumple sus promesas de entrega, de prestación, solución de problemas y costos.

Por otro lado, Weiner (1985) señaló “la confiabilidad guarda estrecha relación con la calidad de servicio” (p. 41), puesto que reúne ciertas peculiaridades como por ejemplo la veracidad, honestidad y credibilidad bajo condiciones estipulados por la organización.

En este sentido, Atalaya (1995) refirió que la confiabilidad si bien es cierto es la capacidad para desempeñar un servicio de forma precisa y segura también exige tener en cuenta un grado de credibilidad y honestidad en el servicio que se brinda, en otro aspecto se hace referencia que la confiabilidad cumple promesas de entrega, suministrados de modo seguro preciso y honesto; entre tanto se debe observar los efectos e impactos de cambio para mejorar dicha dimensión.

En algunos trabajos como los de Kolelemeijer (1992), Bigne *et al.* (1997) y Gómez y Cristóbal (2003) apuntaron a determinar la confiabilidad dentro de un modelo de calidad como una cualidad importante que permite mostrar resultados veraces a los usuarios o clientes, generando la característica más relevante.

Dimensión 2: Validez

La validez según Atalaya (1995) comprendió:

La característica principal del servicio que brinda un establecimiento de salud a través de un profesional de manera eficaz y correcta, además de la capacidad para alcanzar efectos que se desea o se espera de acuerdo a la expectativas del usuario: la validación comprende el proceso por el cual un investigador desarrolla instrumentos basados en cuestionarios con la finalidad de obtener evidencias sustentables. En este sentido la validez viene a hacer la característica fundamental de lo eficaz y lo correcto que se regula de acuerdo a la ley del conocimiento. Por esta validación se determina lo que realmente se quiere obtener o medir en el cuestionario de manera que permita recopilar la información necesaria para lo cual fue creado (p. 14).

En consecuencia el autor definió la validez como una peculiaridad de un servicio o producto pero, para que ésta tenga consistencia, debe estar en concordancia entre el efecto deseado y las expectativas de los usuarios.

Por otro lado, Matthews (1998) definió la validez “como una peculiaridad de un servicio o producto pero, para que ésta tenga consistencia, debe estar en concordancia entre el efecto deseado y las expectativas de los usuarios” (p.29).

De acuerdo con Peters (2013), “el propósito de tener validez en la calidad de servicio brinda la certeza de tener mejores resultados en la satisfacción del usuario” (p. 22).

Situación enriquecida por Duque (2005) que agregó “el concepto de seguridad como parte de la validez de la calidad de servicio confirma la fidelidad del usuario” (p. 76).

Finalmente, Pecchinenda y Kappas (1998) señalaron que “en la evaluación emocional de procesos, la valoración es la herramienta fundamental de la validez, la misma que proporciona credibilidad en el empleo de un servicio o de un bien intangible” (p. 44).

Dimensión 3: Lealtad

La teoría de japonés Ouchi (citado por Koontz y Weihrich, 2013) sustentó que:

La lealtad conectada a la confianza; son en sí valores que no pueden desconocerse en la concepción mental, del trabajo japonés y el valor de la humildad reconoce en si situaciones de limitación obtenidas en las capacidades del ser humano. Esta condición se logra mediante la experiencia, constituyéndose de esta manera parte de la personalidad institucional (p. 68).

De acuerdo a la teoría de Ouchi las relaciones existentes entre las personas y las instituciones se logran afianzar mucho más en tanto y cuanto se percibe una atmosfera idónea cuya virtud se manifiesta a través de la confianza, que se maneja; de modo que la inteligencia logre cumplir con su función de observar debajo de la invisible línea del iceberg burocrático, para lo cual la identidad de los individuos pertenece a un grupo determinado y esto a su vez demuestran lealtad. La lealtad en la mentalidad japonesa es un principio imprescindible de una organización o institución (la confianza y la lealtad tienen el mismo estatus de valor en la concepción laboral del Japón).

Por otra parte, la lealtad para Atalaya (1995)

(...) viene a constituir una marca o sello que distingue a los gerentes o líderes, y se da siempre cuando estos ayudan a sus trabajadores a fortalecer relaciones sólidas y verdaderas, por otro lado podemos decir que es un acuerdo contractual que tiene los mismos usuarios con la organización, en tanto y cuanto sus necesidades sean completamente satisfechas por consiguiente, ese nivel por el cual un profesional o personal de una organización pública del sector salud se ponga la camiseta de la misma organización, y por ende su participación activa en sus actividades o acciones programadas (pp.15 – 18).

Por otro lado Lovelock (1983) añadió que:

La fidelidad en cierto modo es relativa, ello significa que en algún momento de nuestras vidas se experimenta conflictos. Por último también es la fidelidad que los individuos establecen a una organización entre tanto; es el instrumento vital o espíritu que toda empresa busca (p. 10).

Para Berne, Mugica y Yagüe (1996), la lealtad del usuario fue “una de las expresiones de la satisfacción que este siente por los servicios prestados en la entidad, siendo parte importante en la gestión estratégica de la calidad percibida” (p. 41).

Sin embargo, Cisneros y Molina (1996), señalaron que si bien la lealtad es importante para la fidelización del usuario, no se debe caer en la complacencia de los servicios prestados poniendo en riesgo la sostenibilidad de la entidad, siendo importante hacer siempre un balance teniendo en cuenta la relevancia del recurso interno.

Aspectos que comprenden la satisfacción

Por percepción:

De acuerdo con Thompson (2005) reúne las siguientes características:

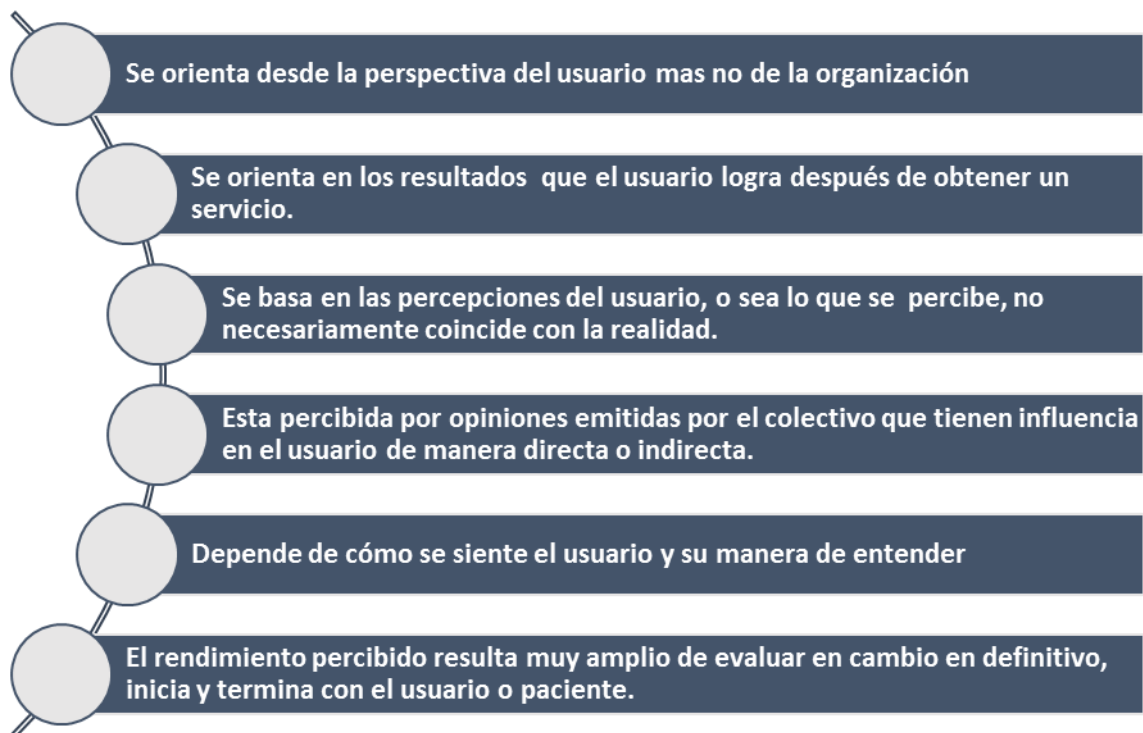


Figura 6. Características de la percepción. (Thompson, 2005, p. 44)

Atalaya (1995): en su estudio sobre la satisfacción explicó que “las realidades afectadas de manera directa están conectadas a través de su percepción” (p. 23).

Thompson, (2005) señaló que:

El rendimiento percibido es aquel resultado por obtener un servicio, basándose en percepciones, dependiendo del estado de ánimo o la comodidad del usuario, pudiendo tener influencia en otras personas a fin de transformar el estado de ánimo de los usuarios externos (p. 45).

Ramos (2015) agregó que la satisfacción “consiste en una evaluación individualizada de la percepción del usuario externo después del uso de un producto intangible o de un servicio” (p. 61). En el cliente, la satisfacción es observada gracias a las características determinadas de la intangibilidad de producto recibido.

De acuerdo a esto Rojas (2004) añadió que la satisfacción del usuario “es dependiente de las oportunidades que le dan la percepción y las expectativas de la calidad de servicio” (p. 50). De esa manera, el paciente tendrá satisfacción, siempre y cuando los servicios que necesite, exceda sus expectativas sobre el mismo.

Por otro lado, Oliver (1999, citado por Thompson, 2005) añadió que la insatisfacción se produce cuando la percepción del producto o del desempeño del prestador del servicio no logran superar las expectativas del usuario. Para llegar a la satisfacción solamente se requiere que la percepción del usuario coincida con las expectativas de los mismos. Finalmente la complacencia es cuando se supera ampliamente las expectativas del usuario.

Koontz y Weihrich (2013), sostuvieron que la satisfacción del usuario “comprende una respuesta emocional, en consecuencia resulta en un procedimiento consciente evaluativo, evidenciando que la percepción de los consumidores se aproxima o supera la valoración del servicio prestado” (p. 39).

Zamora (2015) agregó que el modelo filosófico de evaluación de la satisfacción del usuario “se basa en la comparación valorativa de servicios / productos teniendo como cimiento la respuesta de las necesidades o los anhelos que los requirentes tengan” (p. 59).

Respecto a lo último señalado por Zamora (2015), Huerta (2015) agregó que los anhelos se pueden “emplear como indicadores de medida para comparar el llenado de las expectativas de los usuarios” (p. 79).

Consecuentemente, González (2006), señaló que estas expectativas o anhelos, traducidas en un conjunto de esperanzas de lograr lo deseado, significan las metas mínimas que las entidades deben cumplir como estándares

que permitan mantenerlos competitivos dentro del mercado de rubro al cual se dedican.

Por las expectativas

En base a lo manifestado por Thompson (2005) las expectativas “son aquellos resultados que desea obtener el usuario, también se puede decir que las expectativas de los usuarios se generaron por situaciones o circunstancias diversas” (p. 46). En otros términos, está en base a lo que ofrecen otros competidores.

Esto resulta importante porque la mengua de los índices de satisfacción en los usuarios no siempre significa la disminución de la calidad del producto o del servicio que se brinda, ya que podría ser que el usuario tenga un incremento de expectativa por aumento de sus necesidades o por la aparición de mejores productos en el mercado competitivo. Ante esto, la supervisión gradual se hace imprescindible, lo que determina que las expectativas de los clientes expresen lo siguiente:

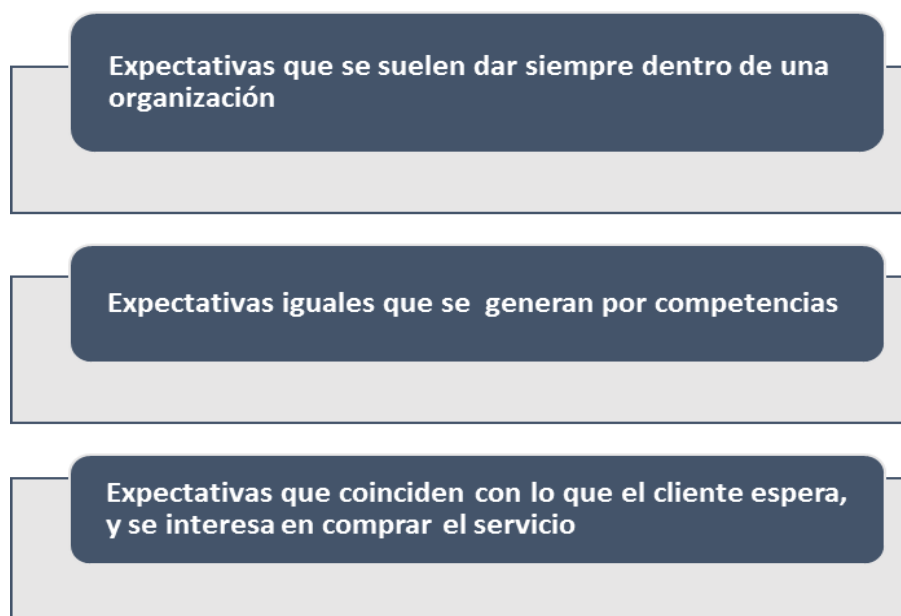


Figura 7. Fuentes de las expectativas (Thompson, 2005, p. 61)

Niveles de satisfacción

Muchos usuarios o consumidores experimentan los tres niveles de satisfacción:

En primer lugar, la insatisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio no logran alcanzar las expectativas propiamente del usuario.

En segundo lugar, la satisfacción: esta se produce cuando el desempeño que se percibe del producto o del servicio coinciden con las expectativas del usuario.

En tercer lugar, la complacencia: esta se produce cuando el desempeño que se percibe exagera las expectativas del usuario

Figura 8. Niveles de satisfacción. (Thompson, 2012 p. 62)

De acuerdo a esto, los tres niveles de la satisfacción no siempre alcanzan las expectativas. Esto significa que la satisfacción está entre las expectativas insatisfechas y la complacencia. Los usuarios suelen experimentar el cumplimiento de las expectativas y en consecuencia el adecuado desempeño de las mismas.

Teoría de la disparidad del valor percibido

Westbrook y Reilly (1983), sostuvo que:

La satisfacción comprende una respuesta de las emociones, por ende es un procedimiento evaluativo cognoscentes por el cual percepciones o creencias de los consumidores suelen aproximarse al objeto o producto deseado, acciones o condiciones comparadas desde sus propios valores. En otras palabras los anhelos se pueden utilizar como especie de medida para comparar, al mismo tiempo los clientes se diferencian entre expectativas y anhelos (pp. 56 – 57).

No obstante, el modelo epistemológico usó un estándar para comparar y se considera como un acuerdo en el orden superior los valores; más aún cuando suelen relacionarse con los deseos o necesidades fundamentales de los propios usuarios; desde luego este modelo recoge la forma en la cual los usuarios comprar producto o servicio específicos, que bien respondan a sus

necesidades o diversos anhelos, por ende se asignan valores diversos del producto.

1.3. Justificación

Teórica

Bajo la sombra de la teoría de calidad de Donabedian (1997), enfocando en el usuario, este trabajo de investigación busca contrastar los preceptos teóricos de este autor, asumiendo una medición de la calidad bajo un enfoque de medición indirecta, mediante las encuestas de satisfacción y otra directa, mediante observación de los *modus* de actuar de los prestadores de servicio en la farmacia de este nosocomio. Asumiendo que las condiciones laborales que se brinda al servidor son las correctas, bajo la normativa laboral peruana y lo estipulado por el Ministerio de salud para esta prestación.

Práctica

En lo que respecta a este aspecto, este trabajo se realiza no tanto con la finalidad de determinar responsabilidades en los prestadores, sino con el fin de detectar dificultades o limitantes que podría tener el mismo personal en el cumplimiento de sus labores, siendo razones para un deficiente servicio a los usuarios, o en su defecto se podría detectar que los usuarios podrían tener demasiada expectativa y probablemente tener una percepción sesgada del servicio de farmacia. Los resultados podrían clarificar esta situación, la misma que sería un buen punto de inicio para revisar procesos en este servicio.

Metodológica

Finalmente, si se pretende dilucidar procesos, este trabajo proveerá de insumos para mejorar los criterios de gestión de calidad dentro de este servicio de farmacia, pudiendo transformarse en un modelo de gestión para otros servicios análogos dentro de este hospital. Por otro lado, el enfoque que se da este trabajo, haciendo una medición corroborativa mediante dos técnicas de toma de datos, es un modo de medir variables, en la búsqueda de mejores

procedimientos de investigación, por lo que esta tesis, de por sí, constituye una nueva guía de trabajo para otros investigadores en gestión y en salud.

1.4. Problema

Desde hace más de 50 años el concepto de calidad se ha ido erigiendo como pilar elemental en todas las empresas e instituciones públicas y privadas. Tratadistas como Deming (1993) sistematizaron los conceptos de calidad y fundamentaron los principios básicos sobre el cual, otros especialistas, añadieron procedimientos para medirla, planificarla, direccionarla y evaluarla a medida que los contextos socio temporales van co-evolucionando.

En nuestro país, el sector salud ha sido uno de los rubros en donde se impulsa considerablemente la aplicación de los estándares tanto para la atención directa como la indirecta, sin olvidar el bienestar del personal. Así, en el Plan Bicentenario: Perú hacia el 2021 se estipula con carácter de política obligatoria la implementación y ejecución de estándares de calidad en las oportunidades de salud y el acceso a los servicios de salud con calidad y calidez (p. 73), por lo que queda como obligatorio el monitoreo a los gestores, para efectos de control y reajuste de proceso, sin embargo a escasos cuatro años se evidencia desorden, desinterés y sobre todo maquillaje en los informes anuales de las instituciones asistenciales que solamente llenan formatos “para cumplir” con lo que pide el Ministerio de Salud (MINSA), entidad que carece de un sistema de control efectivo de monitoreo de la calidad de atención en salud en los nosocomios y peor aún en redes y micro redes a nivel nacional.

El MINSA, mediante R.M. 527-2011-MINSA, estandarizó el uso del instrumento SERVQUAL para la medición de la calidad desde una perspectiva indirecta, a través de las expectativas y percepción de la calidad de atención, desde la opinión de los usuarios externos, sin embargo no precisó el empleo de este instrumento para todos los servicios de salud y tampoco para medición de servicios no asistenciales. Por esta razón, en base a los preceptos originales proporcionados por Parasumaran, Zeithaml y Berry (1985), los autores del SERVQUAL, otros investigadores contemporáneos modificaron el instrumento con la finalidad de contextualizar a distintas realidades la medición de la calidad

de atención, contextualándolo de acuerdo con los escenarios y realidades a medir.

Con esta consideración, la disponibilidad de los instrumentos para emplearlos en monitoreo indirectos (por percepción) es considerable en la bibliografía. Sin embargo, la medición directa aún resulta poco frecuente y allí está el kit del problema, pues el contraste de lo obtenido por percepción y lo obtenido por indagación directa resulta muchísimo más difícil de observar en las instituciones prestadoras de salud en nuestro país, situación que será abordada en esta investigación, teniendo dos fuentes de verificación y contraste para tener un mejor panorama de la realidad objetiva y, en consecuencia, proveer de mejores argumentos de gestión para una correcta toma de decisiones en este sector.

La medición de los componentes de la calidad de servicio en entidades prestadoras de salud es frecuente en muchos trabajos que miden la calidad de forma indirecta, sin embargo el detalle de cada una de ellas provee información relevante muchas veces desestimadas por los gestores. Conocer el estado situacional de la seguridad que tienen los usuarios con un servicio resulta importante para determinar los procedimientos de capacidad de respuesta que deberían implementarse, adoptar situaciones de procedimientos de trato al usuario, en donde la empatía resulte el factor gravitante de las interrelaciones así como también advertir el estado de funcionalidad de los elementos tangibles de la entidad, situación que no se ha dado dentro del servicio propuesto en esta investigación.

En el hospital nacional Dos de Mayo, nosocomio referencial del nivel III – 1, la afluencia de personas que hacen de los distintos servicios es durante los 365 días del año y durante las 24 horas del día. Muchos de estos usuarios son personas que hacen uso de su seguro integral de salud (SIS) y por lo tanto se tienen un gran grupo de personas que requieren – y a veces – exigen atención, medicinas, insumos para operación, etc. como un derecho absoluto, enfrentándose a una triste realidad de desbalanceo económico en este hospital, además de la tratativa inquisidora de los sistemas de control de la calidad de atención (SuSalud), quienes, en algunas veces, por justificar su

presencia, se inclinan hacia reclamos subjetivos de los usuarios. Sin duda, hay muchos temas conexos en esta situación problemática, sin embargo en esta tesis se pretende observar un servicio poco estudiado y que sin embargo constituye la etapa final más importante en los tratamientos de los usuarios, al proveer no solo los medicamentos sino también las indicaciones para la toma de los mismos.

Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo?

Problemas específicos

Problema específico 1

¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo?

Problema específico 2

¿Cuál es la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo?

Problema específico 3

¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo?

Problema específico 4

¿Cuál es la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo?

1.5. Hipótesis

Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo

Hipótesis específicas

Hipótesis específica 1

Existe relación significativa los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo

Hipótesis específica 2

Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo

Hipótesis específica 3

Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo

Hipótesis específica 4

Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo

1.6. Objetivos.

Objetivo general

Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo

Objetivos específicos

Objetivo específico 1

Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo

Objetivo específico 2

Determinar la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo

Objetivo específico 3

Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo

Objetivo específico 4

Determinar la relación entre la empatía y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo

II. Marco metodológico

2.1. Variables.

Variable 1: Calidad de servicio

Definición conceptual

Donabedian (1997), se debe proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica (p. 1744).

Definición operacional.

La variable se descompone en 4 dimensiones, las mismas que son: Elementos Tangibles, Seguridad, Capacidad de Respuesta y Empatía, las mismas que se dividen en indicadores que se plasmaron en ítems que contenían tres opciones de respuesta en escala politómica.

Variable 2: Satisfacción del usuario

Definición conceptual

Kotler (1991) sostuvo que la satisfacción es un requisito indispensable para asegurar un lugar en la “mente” de los clientes y por ende en el mercado. Kotler, definió la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas” (p. 29).

Definición operacional.

La variable se descompone en 3 dimensiones, las mismas que son: Confiabilidad, Validez y Lealtad, las mismas que se dividen en indicadores que se plasmaron en ítems que contenían cinco opciones de respuesta en escala de Likert.

2.2. Operacionalización de variables

Tabla 1

Variable Calidad de servicio

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
D1: Elementos Tangibles	Infraestructura y Equipamiento,	1	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre	Dimensión 1: Buena (2 – 4) Por mejorar (5 – 6)
	Recursos humanos y materiales	2		
D2: Seguridad	Credibilidad	3		Dimensión 2: Buena (7 – 9) Por mejorar (3 – 6)
	Veracidad	4		
	Honestidad	5		
D3: Capacidad de Respuesta	Capacidad del profesional	6		Dimensión 3: Buena (9 – 12) Por mejorar (4 – 8)
	Voluntad de apoyo esencial a los usuarios	7,8		
		9		
D4: Empatía	Carisma	10		Dimensión 4: Buena (7 – 9) Por mejorar (3 – 6)
	Amabilidad	11		
	Contagio emocional	12		

Nota: Adaptación de la fundamentación científica (2017)

Tabla 2

Variable Satisfacción del usuario.

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles o rangos
D1: Confiabilidad	Cumplimiento de horarios	1 2 3 4,5	1 = Nunca	Dimensión 1: Satisfecho (43 – 70) Insatisfecho (14 – 42)
	Seguridad			
	Claridad			Dimensión 2: Satisfecho (22 – 35) Insatisfecho (7 – 21)
	Inspira confianza			
D2: Validez	Amabilidad	6-8 10 9,11 12,15	2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Dimensión 3: Satisfecho (16 – 20) Insatisfecho (5 – 15)
	Implementación			
	Atención efectiva			Variable: Satisfecho (61 – 100) Insatisfecho (20 – 60)
	Eficiencia en la explicación			
D3: Lealtad	Nivel de conocimiento del personal	13,14 16 - 20		
	Confianza			
	Trata del personal			
	Comprensión			
	Conformidad			

Nota: Adaptación de la fundamentación científica (2017)

2.3. Metodología

El método fue el hipotético deductivo, el mismo que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) es el método que corresponde a un enfoque cuantitativo. Este método se basa en el contraste de las hipótesis y parte desde lo general hacia lo particular.

En lo referente a la recolección de información se hizo de manera individual y de forma anónima. Se procedió primero a solicitar permiso para la ejecución de la encuesta ante la institución y posteriormente se recogió la información de la muestra elegida. Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al llenado de fichas Excel para consolidar la información y posterior procesamiento en SPSS V24.

2.4. Tipo de estudio

Por su alcance el estudio corresponde a una investigación de nivel básico, descriptivo correlacional.

De acuerdo con Hernández *et al.* (2010), es básica porque se “fundamenta en la generación de conocimiento” (p. 77).

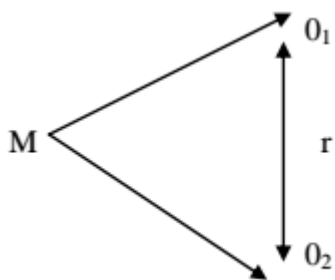
Es descriptivo porque busca especificar las propiedades, las características y los perfiles de personas, grupos comunidades, proceso, objetos o cualquier otro fenómeno que se somete a un análisis. Es decir, “únicamente pretenden medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren, esto es, su objetivo” (Hernández *et al.*, 2010, p. 80).

2.5. Diseño de la investigación

El Diseño de esta investigación fue no experimental correlacional.

Según Sánchez y Reyes (2006, p. 104) este tipo de diseño no experimental se da cuando no existe manipulación deliberada de variables para inducir respuestas en las unidades de análisis.

De acuerdo con el mismo autor, es correlacional porque sitúa a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de inclinación en una misma muestra de sujetos. Por consiguiente el análisis de los datos cuantitativos obtenidos es estadístico permitiendo así la inferencia sobre las variables y sus relaciones. El siguiente grafico simboliza el diseño:



Donde:

M = tamaño de muestra de estudio

O₁ = variable calidad de servicio

O₂ = variable satisfacción del usuario

r = Relación existente entre las variable

(O = Observaciones)

2.6. Población y muestra

Población

Se tomó a todos los usuarios del servicio de farmacia del Hospital 2 de mayo, los mismos que de acuerdo con los registros de este nosocomio se registraron una mediana de 362 usuarios durante los tres turnos de atención.

Muestra.

Para este estudio, se tomó una muestra calculada mediante la siguiente

$$\text{fórmula: } n = \frac{pq}{\left(\frac{E^2}{Z^2}\right) + \frac{pq}{N}}$$

Dónde:

P = Proporción de insatisfacción se asume: 0.50 = 50%.

Q = Complemento de P (0.50 = 50%)

E = 0.05

Z = Estadístico normal al 95% = 1.96

N = 362

Después del cálculo se obtuvo **187 usuarios** a evaluar, los mismos que se distribuirán proporcionalmente de acuerdo a la afluencia en los tres turnos, de acuerdo a lo siguiente:

Tabla 3

Asignación del tamaño de muestra por turno en el servicio de farmacia del H2M.

Turno	N	%	Asignación de Muestra (187) * %
Mañana	209	0,58	108
Tarde	97	0,27	50
Noche	56	0,15	29
Total	362	1,00	187

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

2.7. Técnica e instrumento de toma de datos

Técnica

Se empleó la observación directa para la medición de la variable calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital 2 de Mayo y la técnica de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario.

La técnica de observación, de acuerdo con Hernández, *et al.* (2010), consiste en un proceso sistemático en donde se registran eventos perceptibles por el evaluador.

De acuerdo con Flick (Citado por Hernández *et al.*, 2010), la encuesta es una técnica con mucha versatilidad para la toma masiva de datos de muestras grandes, teniendo la ventaja de mantener el anonimato del participante

Instrumento

Se emplearon dos instrumentos de toma de datos para las variables.

Para la medición de la variable Calidad de servicio según Vásquez (2015) teniendo una escala de medición Politómica de tres opciones de respuesta.

Ficha técnica Instrumento 1

Instrumento :	Medición de la calidad de servicio.
Autor :	Vásquez (2015).
Nº de ítems :	12
Tiempo :	3 a 5 minutos
Dimensiones:	D1: Elementos Tangibles; D2: Seguridad; D3: Capacidad de respuesta y D4: Empatía
Escala :	Politómica 1 = Nunca; 2 = A veces y 3 = Siempre.
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach = 0, 762 (Ver Tabla en el anexo 10)
Baremo :	Buena (25 – 36) y Por mejorar (12 – 24)

Ficha técnica Instrumento 2

Instrumento :	Satisfacción del usuario
Autor :	Applegate (1995)
Nº de ítems :	20
Tiempo :	10 a 15 minutos
Dimensiones:	D1: Confiabilidad; D2: Validez y D3: Lealtad
Escala :	Likert: 1 = Nunca; 2 = Casi nunca; 3 = A veces; 4 = Casi siempre y 5 = Siempre
Confiabilidad:	Alfa de Cronbach = 0,855 (Ver Tabla en el anexo 10)
Baremo :	Satisfecho (61 – 100), Insatisfecho (20 – 60)

Para la medición de la satisfacción del usuario se empleó el instrumento modificado de Applegate (1995), el mismo que se dimensiona en 3 componentes de acuerdo a los indicadores que se pretende medir en base a una escala de Likert con cinco opciones de respuesta.

2.8. Método de datos

Se utilizó la estadística descriptiva para los datos organizados. Se los presentó en tablas y figuras descriptivas. Para la determinación de la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del H2M se empleó la prueba de correlación de Rho Spearman (0,05).

$$r_s = 1 - \frac{6(\sum d^2)}{n(n^2 - 1)}$$

Rangos (Bisquerra, 1987, p. 189):

0,00 – 0,25 Escasa o nula.

0,26 – 0,50 Débil.

0,51 – 0,75 Moderada y fuerte.

0,76 – 1,00 Fuerte y perfecta.

III. Resultados

3.1. Descripción de resultados

Calidad de servicio

Tabla 4

Frecuencias de clasificación por la calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje válido
Por mejorar	29	15,5
Buena	158	84,5
Total	187	100,0

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

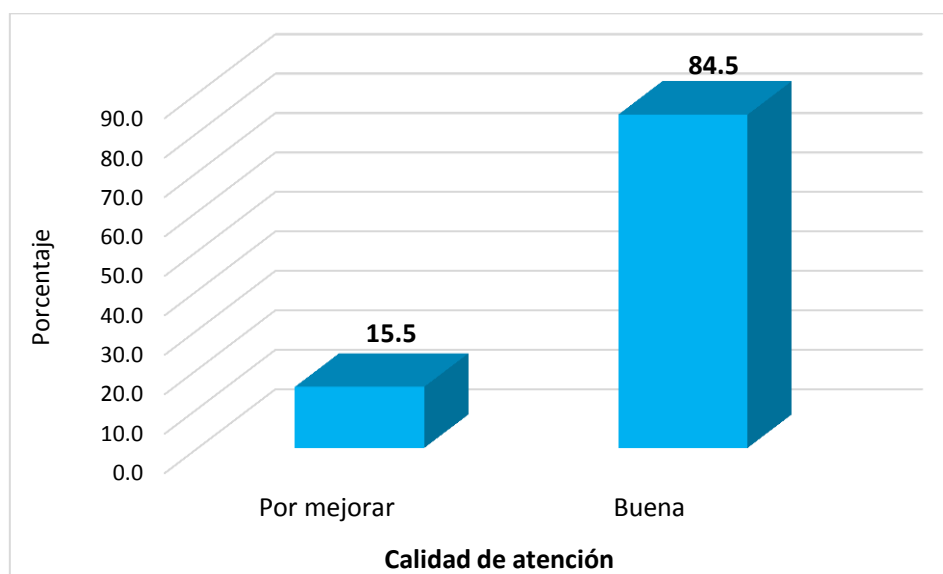


Figura 9. Distribución de frecuencias de clasificación por la calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Según la tabla 4 y figura 9, se observó que un 84,5% de los 187 usuarios encuestados obtuvieron buena calidad de servicio en farmacia del Hospital Dos de Mayo, mientras que un 15,5% obtuvo un nivel Por mejorar.

Tabla 5

Frecuencias de las dimensiones clasificadas por la Calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Dimensiones de la Calidad de servicio	Por mejorar		Buena	
	n	%	n	%
D1: Elementos Tangibles	21	11,23	166	88,77
D2: Seguridad	31	16,58	156	83,42
D3: Capacidad de Respuesta	21	11,23	166	88,77
D4: Empatía	58	31,02	129	68,98

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

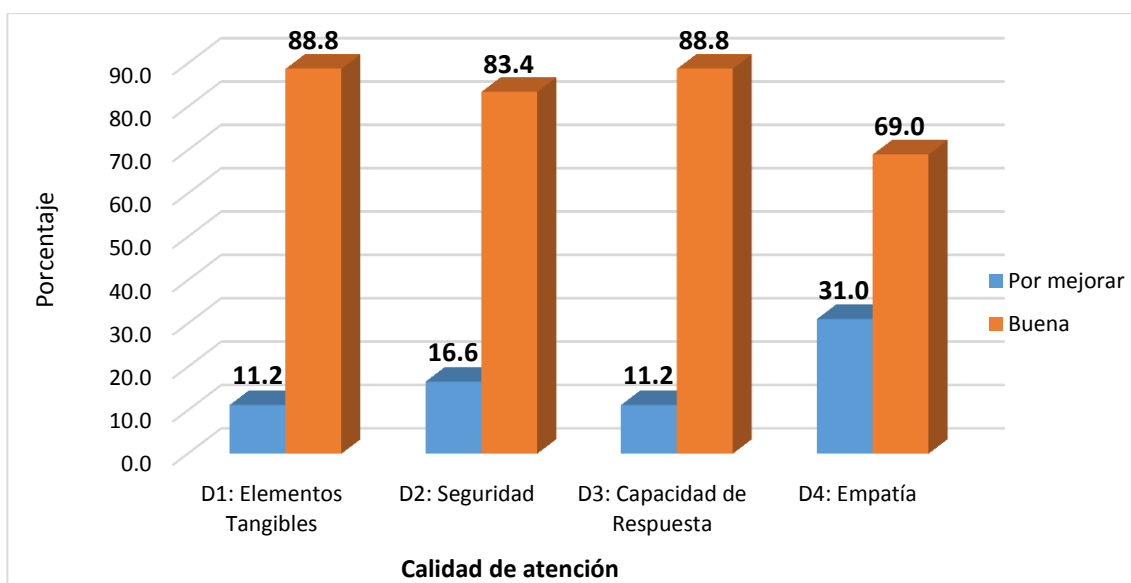


Figura 10. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la Calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Se observó en la tabla 5 figura 10, que en todas las dimensiones la frecuencia predominante fue 'Buena' Calidad de servicio, teniendo que en la dimensión 1 y 3: 'Elementos tangibles' y 'capacidad de respuesta' tuvieron el mayor porcentaje con 88,8%, pero seguido muy de cerca por la dimensión 2 (Seguridad) con un porcentaje de 83,4%. En la dimensión 4: 'Empatía' se obtuvo el menor porcentaje en esta categoría, teniendo un 69% en 'Buena' y un 31% en la categoría 'Por mejorar'.

Satisfacción del usuario

Tabla 6

Frecuencias de clasificación por la satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Satisfacción del Usuario	Frecuencia	Porcentaje válido
Insatisfecho	30	16,0
Satisfecho	157	84,0
Total	187	100,0

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

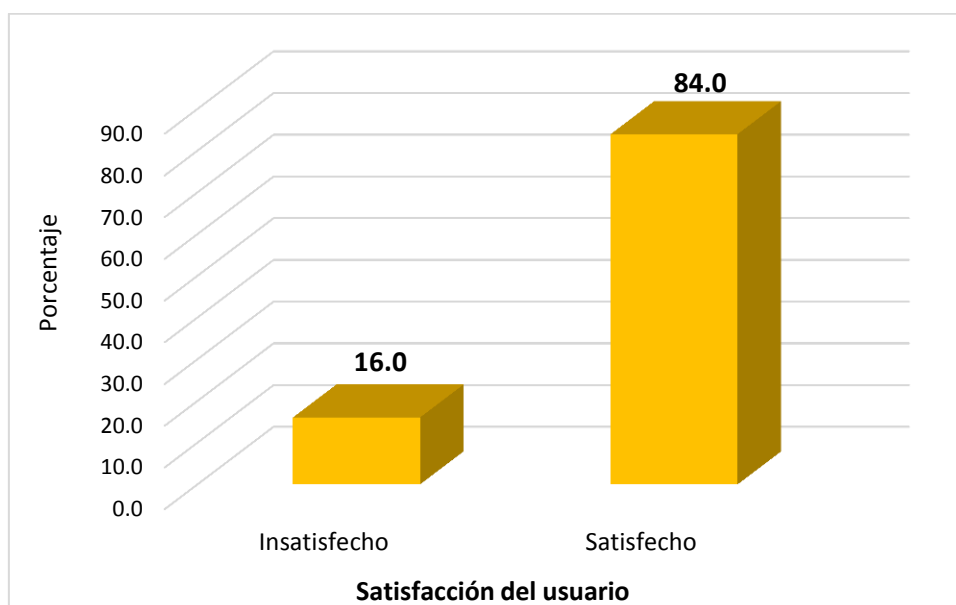


Figura 11. Distribución de frecuencias de clasificación por la satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Se observó en la tabla 6 figura 11, que un 84% de los 187 usuarios encuestados estuvieron satisfechos con la atención en farmacia del Hospital Dos de Mayo, mientras que un 16% estuvo insatisfecho.

Tabla 7

Frecuencias de las dimensiones clasificadas por la satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Dimensiones de la Satisfacción del usuario	Insatisfecho		Satisfecho	
	N	%	n	%
D1: Confiabilidad	19	10,16	168	89,84
D2: Validez	20	10,70	167	89,30
D3: Lealtad	20	10,70	167	89,30

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

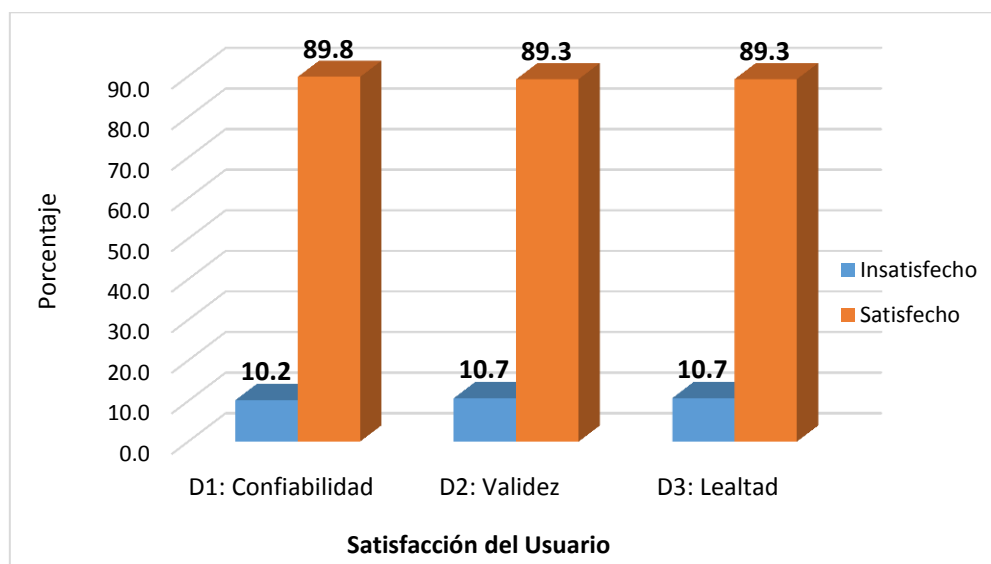


Figura 12. Distribución de frecuencias de las dimensiones de la satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Se observó en la tabla 7 figura 12, que en todas las dimensiones la frecuencia predominante fue 'Satisfecho', teniendo que en la dimensión 1: Confiabilidad tuvo el mayor porcentaje con 89,8%, pero seguido muy de cerca por las dimensiones 2 y 3 (Validez y Lealtad respectivamente) con un porcentaje de 89,3% cada una.

3.2. Análisis inferencial

3.2.1 Hipótesis general

Previamente al planteamiento de las hipótesis se tuvo el siguiente resultado:

Tabla 8

Frecuencias de las opciones de respuesta del cruce de las variables Calidad de servicio y satisfacción del cliente en farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Satisfacción del cliente	Calidad de servicio			
	Por mejorar		Buena	
	n	%	n	%
Insatisfecho	27	14,4	3	1,6
Satisfecho	2	1,1	155	82,9

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

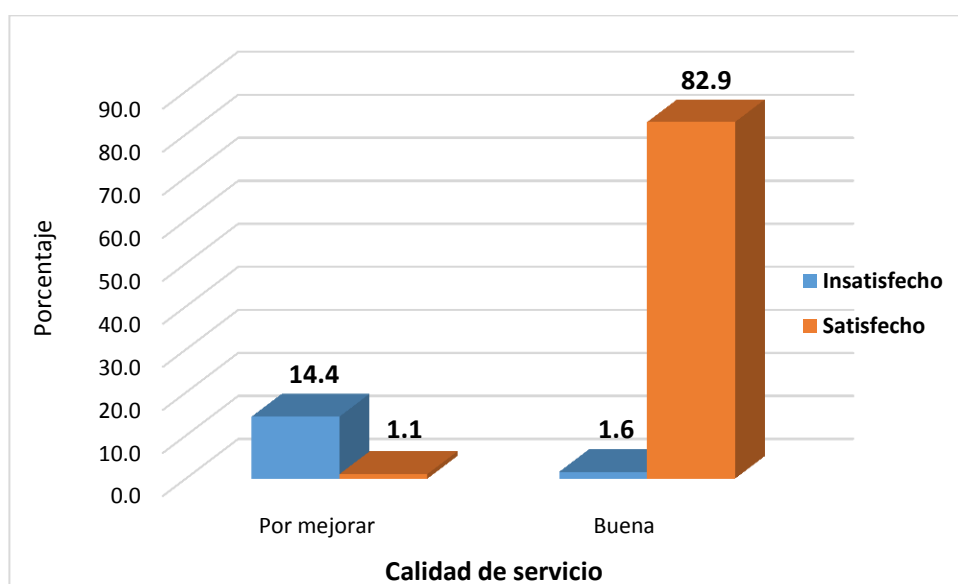


Figura 13. Distribución de frecuencias de las opciones de respuesta del cruce de las variables Calidad de servicio y satisfacción del usuario en farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Se observó que la mayor frecuencia estuvo en la intersección entre la categoría Buena de la variable Calidad de servicio con la categoría satisfecho de la variable Satisfacción del usuario con un 82,9% del total. Esta frecuencia fue

seguida por las categorías por mejorar (calidad de servicio) e Insatisfecho (Satisfacción de usuario) con un 14,4% de 187 encuestados.

Las hipótesis propuestas fueron las siguientes:

H0: No existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017.

H1: Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017.

Tabla 9

Correlación Rho de Spearman entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

			Satisfacción del cliente	Calidad de servicio
Rho de Spearman	Satisfacción del cliente	Coefficiente de correlación	1,000	,900**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	187	187
	Calidad de servicio	Coefficiente de correlación	,900**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	187	187

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

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

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que el valor de la significancia obtenida fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$) teniendo evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación fuerte y perfecta ($r=0,900$), interpretándose como a mayor Calidad de servicio entonces mayor Satisfacción del usuario.

3.2.2 Hipótesis específica 1

H0: No existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017.

H1: Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017.

Tabla 10

Correlación Rho de Spearman entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

			D1: Elementos Tangibles	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D1: Elementos Tangibles	Coefficiente de correlación	1,000	,398**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	187	187
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,398**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	187	187

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

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

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que el valor de la significancia obtenida fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$) teniendo evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación débil ($r=0,398$), interpretándose como a mayor elementos tangibles, entonces mayor satisfacción del usuario.

3.2.3 Hipótesis específica 2

H0: No existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017.

H1: Existe relación significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017

Tabla 11

Correlación Rho de Spearman entre la seguridad y la satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

			D2: Seguridad	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D2: Seguridad	Coefficiente de correlación	1,000	,432**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	187	187
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,432**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	187	187

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

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

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que el valor de la significancia obtenida fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$) teniendo evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,432$), interpretándose como a mayor seguridad, entonces mayor satisfacción del usuario.

3.2.4 Hipótesis específica 3

H0: No existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017.

H1: Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017.

Tabla 12

Correlación Rho de Spearman entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

			D3: Capacidad de Respuesta	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D3: Capacidad de Respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,214**
		Sig. (bilateral)		,003
		N	187	187
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,214**	1,000
		Sig. (bilateral)	,003	
		N	187	187

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

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

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que el valor de la significancia obtenida fue menor que el nivel de significación ($p=0,003 < 0,05$) teniendo evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,214$), interpretándose como a mayor capacidad de respuesta, entonces mayor Calidad de servicio.

3.2.5 Hipótesis específica 4

H0: No existe relación entre la Empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017.

H1: Existe relación entre la Empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017.

Tabla 13

Correlación Rho de Spearman entre la Empatía y la satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017

			D4: Empatía	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	D4: Empatía	Coefficiente de correlación	1,000	,431**
		Sig. (bilateral)		,000
		N	187	187
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,431**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	
		N	187	187

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

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

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que el valor de la significancia obtenida fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$) teniendo evidencia para rechazar la hipótesis nula y afirmar que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación directa positiva aunque débil ($r=0,431$), interpretándose como a mayor empatía, entonces mayor satisfacción del usuario.

IV. Discusión

Desde la descripción de resultados se observó que entre lo encuestado y lo observado hubo mucha coherencia, teniendo mayoritariamente resultados positivos para la institución nosocomial, sin embargo es rescatable que para el caso de la variable Calidad de servicio hubo una evidente distinción de la dimensión Empatía, en donde se tuvo el nivel más bajo de 'Bueno' (Ver Tabla 7 de Resultados). Acudiendo a la teoría Fernández, López y Márquez (2008) puntualizan que es una predisposición sujeta a condiciones emocionales internas de las personas, tanto de la que brinda el servicio como la del que lo recibe, por lo que es una situación de contexto, pudiendo condicionarse a temas circunstanciales y no reflejando necesariamente una condición longitudinal permanente, sin embargo si sería importante trabajar el tema con los trabajadores tal como lo sugirió Bustamante y Gálvez (2017). Por otro lado cuando se demostró que existe relación entre la calidad de Servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, siendo una relación positiva y fuerte ($r=0,900$), interpretándose como a mayor Calidad de servicio entonces mayor Satisfacción del usuario, quedo corroborado la consistencia y coherencia de los resultados de ambas variables, siendo congruente con lo vertido por Arbelaez y Toaquiza (2016), aunque ellos tuvieron solamente un modo de medición de la variable, en contraste a lo realizado en este trabajo.

En la demostración de la primera hipótesis específica, se encontró que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, siendo una relación directa positiva aunque débil ($r=0,398$), interpretándose como a mayor elementos tangibles, entonces mayor satisfacción del usuario. Lo interesante de este resultado es que a pesar de existir relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario el nivel de relación es menor que el del obtenido en la hipótesis general, lo que podría interpretarse como que existen otros factores como el sugerido por Ramos (2015) en su investigación y expresar resultados descriptivos como lo hizo Cabrera (2016) quedando la posibilidad de desarrollo de nuevas propuestas de investigación dentro de escenarios similares o en otros análogos con la finalidad de esclarecer no

solamente los preceptos teóricos sino también el comportamiento de esta dimensión.

Por otro lado, en la segunda hipótesis específica también se demostró que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario y en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,432$), interpretándose como a mayor seguridad, entonces mayor satisfacción del usuario. Lo que fue congruente con lo manifestado por Magallanes y Quevedo (2015) cuando señalaron que la seguridad es un aspecto elemental en los establecimientos dispensadores de insumos para el tratamiento de los pacientes. En ese orden de ideas, se hace imprescindible atender lo manifestado por Maidana, Lugo, Vera, Pérez y Mastroianni (2016) cuando destacaron la relevancia de la seguridad en el expendio de productos farmacéuticos aunque la orientación metodológica estuvo orientada hacia un diseño experimental.

En la demostración de la tercera hipótesis específica se demostró que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,214$), interpretándose como a mayor capacidad de respuesta, entonces mayor satisfacción del usuario. Siendo un resultado importante para este nosocomio debido a que revelaría la capacidad del personal de farmacia para responder a las demandas de los usuarios frente a distintas maneras de abordaje por parte de ellos mismos tal como lo señalaron Izquierdo, Fernández, Campo, Ferrari y Herreros (2010).

En el contraste de la cuarta hipótesis específica se evidenció que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,431$), interpretándose como a mayor empatía, entonces mayor satisfacción del usuario, siendo coherente con lo determinado por otros investigadores como Bustamante y Gálvez (2017), aunque vista desde una perspectiva descriptiva o como lo manifestado por Ríos (2012) quien en un servicio análogo al presentado en esta tesis, determinó un resultado similar a esta investigación. Añadiendo a lo anteriormente señalado, es importante

señalar que esta dimensión fue la que menos porcentaje de nivel bueno tuvo en los resultados descriptivos, siendo una oportunidad de investigación en el futuro.

V. Conclusiones

- Primera:** Existió relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación fuerte y perfecta ($r=0,900$), se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula.
- Segunda:** Existió relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,398$), se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula.
- Tercera:** Existió relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,432$), se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula.
- Cuarta:** Existió relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,214$), se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,003 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula.
- Quinta:** Existió relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque moderada ($r=0,431$), se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechazó la hipótesis nula.

VI. Recomendaciones

- Primera:** A los funcionarios y jefes de los servicios del Hospital Dos de mayo se recomienda adoptar la estrategia de verificación de la calidad de servicio del personal de manera inopinada con la finalidad de garantizar el cumplimiento de las estrategias de calidad propuestas dentro de este nosocomio.
- Segunda:** Al personal de farmacia del Hospital Dos de Mayo se recomienda mejorar la dimensión Empatía con el usuario, debido a que fue la que menor calidad de servicio tuvo en comparación al resto de dimensiones evaluadas. Esto conllevaría a adoptar estrategias de gestión del personal con la finalidad de potenciar este aspecto.
- Tercera:** A los jefes de servicio y demás personal se recomienda publicar los procedimientos de adquisición de medicamentos en la farmacia de este nosocomio, ya que por observaciones propias, muchas veces el personal tiene que responder las mismas preguntas a los usuarios, pudiendo ser factores estresores en el personal.
- Cuarta:** A otros investigadores se recomienda ampliar este estudio incluyendo nuevas variables intervinientes como el género, rango etario, tiempo de servicio, condición laboral, entre otros, para dilucidar mejor el comportamiento de estas variables de estudio, pudiendo tener una caracterización del personal y aproximar mejor los diagnósticos sociales en el personal prestador de servicio en salud..

VII. Referencias Bibliográficas

- Applegate, R. (1995). *User Satisfaction with Information Services: A Test of the Disconfirmation-Satisfaction*. Madison, USA: Library OPAC - University of Wisconsin.
- Atalaya M. (1995). *La satisfacción en estudiantes universitarios*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Facultad de Ciencias Administrativas. Lima, Perú.
- Arbelaez, G. R. y Toaquiza, N. C. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel*. (Tesis de postgrado) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://bit.ly/2ubwGtU>
- Berne, C., Mugica, J. M. y Yagüe, m. J. (1996). La gestión estratégica y los conceptos de calidad percibida, satisfacción del cliente y lealtad. *Economía Industrial*, 6(307); 63-74. Recuperado de <http://bit.ly/2upBlql>
- Bigné, J.E., Moliner, M.A., Vallet, T.M. & Sánchez, J. (1997). Un estudio comparativo de los instrumentos de medición de la calidad de los servicios públicos. *Revista Española de Investigación de Marketing ESIC*, 33-52.
- Bisquerra, R. (1987). *Introducción a la estadística aplicada a la investigación educativa*. Barcelona, España: PPU.
- Bustamante, L. y Gálvez, N. C. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *TzhoeCoen, Revista Científica de la Universidad Señor de Sipán*, 9(1). 12 – 19. Recuperado de <http://bit.ly/2rV5JKI>
- Bustamante, M., Llorens, S. & Acosta, H. (2014). Empatía y calidad de servicio: El papel clave de las emociones positivas en equipos de trabajo. *Revista Latinoamericana de Psicología Positiva*, 1(1); 7 – 17.
- Castillo, R. (2005). Introducción a la calidad. *Seguridad & Desarrollo*, 3(2); 12 – 18.
- Cabrera, M. A. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional*

- Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015.* (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado de <http://bit.ly/2sUsU8L>
- CEPLAN (2011). *Plan Bicentenario: Perú hacia el 2012.* Perú, Lima: Centro Nacional de Planeamiento Estratégico
- Chiavenato, I. (2004) *Introducción a la teoría general de la administración.* México: McGraw-Hill – Interamericana.
- Chiavenato, I. (2009). *Administración de recursos humanos: El capital humano de las organizaciones.* (9ma ed.). México D.F.: McGraw-Hill-Interamericana.
- Cisneros, G. y Molina, J. (1995). Fidelización efectiva: no caiga en los errores más frecuentes. *Harvard-Deusto Marketing & Ventas.* (17); 30 – 35. Recuperado de <http://bit.ly/2tIPrdF>
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la Crisis.* Madrid: Diaz de Santos S. A.
- Deming, W. E. (1993). *The New Economics for Industry, Government, and Education.* Boston: MIT Press.
- Donabedian A. (1997). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la Calidad de Atención a la Salud.* México D.F: Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud.
- Duque, E. J. (2005). Revisión del concepto calidad del servicio y sus modelos de medición. *Innovar, Revista de Ciencias Administrativas y Sociales,* 64-80.
- Fernández, T., López, R. y Márquez, R. (2008). *Relaciones interpersonales en escenarios laborales.* Bogotá, Colombia: Carves Edits.
- Garrido, F; y Quesada, S. (2007) Seguridad del paciente. *Síntesis Ejecutiva 13.* <http://www.salud.gob.mx/unidades/evaluacion/publicaciones/sintesis/sintesis13.pdf>
- Gómez, M. & Cristóbal, E. (2003, 8-11 de abril). *Modelos de evaluación de la calidad percibida: un análisis de Fabilidad y validez aplicado a los*

establecimientos virtuales. 27° Congreso Nacional de Estadística e Investigación Operativa, Lleida.

González, H. (2006). *Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001*. NY: ISO edits.

Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.

Huerta, E. A. (2015) *Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el topico de medicina del servicio de emergencia del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, enero del 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima. Recuperado de <http://bit.ly/2sUuxmT>

Izquierdo, E., Fernández, A., Campo, M., Ferrari, J. M. y Herreros, A. (2010). 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. *Revista de Calidad Asistencial*, 26(3); 161 – 167. Recuperado de <http://bit.ly/2teWZmp>

Koleelemeijer, K. (1992). *Measuring Perceived Service Quality in Retailing: A Comparison of Methods*. UK: European Marketing Academy.

Koontz, H. y Wehrich, H. (2013) *Elementos de Administración: un enfoque internacional y de innovación*. (8va ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana editores

Kotler, P. (1991) *Marketing Management*. (7th ed). Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Lovelock, C. H. (1983). Classifying Services to Gain Strategic Marketing Insights. *Journal of Marketing*, 47, 9-20.

Maidana, G. M., Lugo, G. B., Vera, Z., Pérez, S. y Mastroianni, P. C. (2016). Evaluación de un programa de Atención Farmacéutica en pacientes con Diabetes Mellitus Tipo 2. *Pharmaceutical Care Española*, 18(1); 3 – 15. Recuperado de <http://bit.ly/2tcirrx>

Magallanes, S. A. y Quevedo, C. (2015). *Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de*

- Loreto - Punchana – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – UNAP. Recuperado de <http://bit.ly/2tQtZPc>
- Márquez, J. F. y Pérez, C. (2008). Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. *Farmacia Hospitalaria*, 32(2); 71-76. Recuperado de <http://bit.ly/2tuCsJs>
- Matthews, G. (1998), *Cognitive science perspectives on personality and emotion*. Amsterdam: Elsevier.
- MINSA (2009). *Directorio de Normas: R.M. 727-2009-MINSA*. Recuperado de <http://bit.ly/2qwLceR>
- MINSA (2011). *Directorio de Normas: R.M. 527-2011-MINSA*. Recuperado de <http://bit.ly/2qwLceR>
- MINSA (2016). Portal institucional. Recuperado de <http://www.minsa.gob.pe/>
- Mira, J.J, Aranaz J, Rodríguez-Marín, J, Buil, J. A., Castell, M. y Vitaller, J. (1998) SERVQHOS: un cuestionario para evaluar la calidad percibida de la asistencia hospitalaria. *Medicina Preventiva*; 4;12-18
- Montero, A. *et al.* (2016). Calidad percibida por los pacientes externos en la consulta de atención farmacéutica del servicio de farmacia. *Farmacia Hospitalaria*, 30(2); 105-111. Recuperado de <http://bit.ly/2tffYNE>
- Morrillo, M. del C., Morillo, C. y Rivas, D. E. (2011). Medición de la calidad del servicio en las instituciones financieras a través de la escala ServQUAL. *Contaduría y Administración*, 234, 101-130.
- Ninamango, W. M. (2014). *Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2014*. (Tesis para optar el título profesional). Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima. Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2c52euB>
- Organización Mundial de la Salud – OMS y Organización Panamericana de la Salud - OPS (2013). *Calidad de la Atención en Salud*. Recuperado de <http://bit.ly/2vyjPWv>

- Parasumaran, A. P., Zeithaml, V. A. y Berry, L. (1985). A Conceptual Model of Service Quality and its Implication for Future Research (SERVQUAL). *Journal of Marketing* 49: 41-50. Recuperado de <http://bit.ly/2pE7DyN>
- Pecchinenda, A. y Kappas, A. (1998). Impact of competitive and collaborative instructions on appraisals and physiological activity during dyadic interactions in a video-game. *Psychophysiology*, 35, S65.
- Peters, M. (2013). Managerialism and the neoliberal university: Prospects for new forms of "open management" in higher education. *Contemporary Readings in Law and Social Justice*, 5(1), 11-26.
- Ramos, L. A. (2015) *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del Usuario externo del centro de Salud de Picsi*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Ríos, L. (2012). *Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza perspectiva de los usuarios: Lima, enero – febrero, 2012*. (Tesis de postgrado) UNMSM, Lima.
- Rojas, G. M. y Bernaola, N. E. (2015). *Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez-Angamos Essalud, Lima- enero 2015*. (Tesis de postgrado). Universidad Wiener, Lima. Recuperado de <http://bit.ly/2sgLZQD>
- Roque, J.S., Hinojosa, L., Huamán, N. L., Huaraca, C., Huamanquispe, J. y Velazco, J. F. (2015). Satisfacción del usuario en la consulta externa del primer nivel de atención. *Rev. Cuerpo Med. HNAAA*, 8(2), 85 – 89. Recuperado de <http://bit.ly/2tO332v>
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Setó, D. (2004). *De la calidad de servicio a la fidelidad del cliente*. Madrid, España: ESIC. Recuperado de <http://books.google.co.ve/books?id=9Nk8s>
- Suñol, R. (1996). *Calidad de Atención*. Barcelona: Fundación Avedis Donabedian.

- Thompson, I. (2005). *La Satisfacción del Cliente*. Promonegocios. Recuperado de: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
- Tuesca, M. R.; Iguarán, U. M.; Suárez, L. M. (2006). Síndrome de desgaste Profesional en enfermeras(os) del área metropolitana de Barranquilla. *Salud Uninorte (diciembre)*;. 22 (2)
- Urriago, M. (2010) *Calidad de la atención en salud Percepción de los usuarios del Hospital Universitario del Valle, HUV, "Evaristo García", Cali*. (Tesis de postgrado) Universidad del Valle, Colombia.
- Vásquez, K. M. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud Llama*. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2qGCsVQ>
- Weiner, B. (1985). An attributional theory of achievement motivation and emotion. *Psychological Review*, 92, 548-573.
- Westbrook, M. y Reilly, J. J. (1983). *Satisfaction of the quality of service: A new marketing perspective*. NJ, USA: Prescott edits & col.
- Zamora, S. (2015) *Satisfacción de los usuarios externos acerca de la infraestructura y de la calidad de atención en la consulta del servicio de gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad*. (Tesis de maestría). Universidad Nacional Mayor de San Marcos, Lima.
- Zeithman, V. A. y Bitner, J. (2002) *Marketing de servicio*. (2da ed.). México: Graw Hill Interamericana

Anexos

Anexo 1. Matriz de consistencia

Problemas	Objetivos	Hipótesis	Variable: Calidad de servicio				
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles
Problema general ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo?	Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo.	Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo	D1: Elementos Tangibles	Infraestructura y Equipamiento, Recursos humanos y Materiales.	1, 2		Dimensión 1: Buena (2 – 4) Por mejorar (5 – 6)
			D2: Seguridad	Credibilidad Veracidad Honestidad	3 4 5		
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	D3: Capacidad de Respuesta	Capacidad Voluntad de profesional Apoyo esencial a los usuarios	6 7,8 9	1 = Nunca 2 = A veces 3 = Siempre	Dimensión 3: Buena (9 – 12) Por mejorar (4 – 8)
Problema específico 1. ¿Cuál es la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo?	Objetivo específico 1. Determinar la relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo	Hipótesis específica 1. Existe relación significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo	D4: Empatía	Carisma Amabilidad Contagio emocional	10 11 12		
Variable: Satisfacción del usuario							
			Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Rango o nivel
Problema específico 2. ¿Cuál es la relación entre la seguridad y satisfacción del usuario	Objetivo específico 2. Determinar la relación entre la capacidad de la seguridad y la satisfacción	Hipótesis específica 2. Existe relación significativa entre la seguridad y la	D1: Confiabilidad	Cumplimento de horarios Seguridad Claridad Inspira confianza Amabilidad	1 2 3 4,5 6,8	1 = Nunca 2 = Casi nunca 3 = A veces 4 = Casi siempre 5 = Siempre	Dimensión 1: Satisfecho (43 – 70) Insatisfecho (14 – 42)
			D2: Validez	Implementación Atención efectiva Eficiencia en la explicación Nivel de conocimiento del personal	10 9,11 12,15 13,14		

<p>en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo?</p>	<p>del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo.</p>	<p>satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo.</p>	<p>D3: Lealtad</p> <p>Confianza Trata del personal Comprensión Conformidad</p> <p>16 - 20</p>	<p>Insatisfecho (7 – 21)</p> <p>Dimensión 3: Satisfecho (16 – 20) Insatisfecho (5 – 15)</p> <p>Variable: Satisfecho (61 – 100) Insatisfecho (20 – 60)</p>
<p>Problema específico 3.</p>	<p>Objetivo específico 3.</p>	<p>Hipótesis específica 3.</p>	<p>Tipo: Básico, descriptivo; Diseño: No experimental, correlacional.</p> <p>Técnica: Encuesta / Observación Instrumentos: Calidad de servicio (Vásquez, 2015) y Satisfacción del usuario (Applegate, 1995)</p>	<p>Análisis de datos Análisis descriptivo, Prueba Rho de Spearman (0,05)</p> <p>Muestra: 187 personas</p>
<p>¿Cuál es la relación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo?</p>	<p>Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo</p>	<p>Existe relación significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo.</p>		
<p>Problema específico 4.</p> <p>¿Cuál es la relación entre la empatía y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo?</p>	<p>Objetivo específico 4.</p> <p>Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo.</p>	<p>Hipótesis específica 4.</p> <p>Existe relación significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo.</p>		

6. El personal mantiene la ética : reserva la información personal del paciente y lo asume como privado (Grado de compromiso y no se mofa de la prescripción del usuario con sus colegas)	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
7. El personal brinda información, clara, precisa y suficiente a sus colegas y personal a las que brinda cuidado (información brindada oportunamente)	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
8. El personal acude cuando el personal asistencial de salud lo necesita (capacidad de respuesta)	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
9. El personal es capaz de brindar un cuidado personalizado de las medicinas que proporciona y de calidad de los medicamentos (atención personalizada)	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
10. El personal se muestra acogedor/compreensivo con el personal asistencial que acuden a farmacia (comprensión del personal)	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
11. El personal cuida a todos la atención de todos los usuarios por igual, poniéndose en el lugar del usuario para así entenderlo (capacidad para entender al paciente)	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3
12. El personal demuestra su paciencia en brindar instrucciones a sus pares para que colaboren en los tratamiento (paciencia del personal)	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3	1	2	3

Fuente: Vásquez (2015).

Anexo 3. Instrumento de toma de datos de la variable 2: Satisfacción del usuario.

Instrumento: Satisfacción del usuario (Percepción).

Nº	CONFIABILIDAD	5	4	3	2	1
		Siempre	Casi siempre	A veces	Casi nunca	Nunca
1	Considera usted que el personal de farmacia es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.					
2	El personal de farmacia le brindo seguridad al momento de la atención					
3	El personal de farmacia fue claro con las indicaciones sobre el(los) medicamento(s)					
4	El local de la farmacia tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente					
5	Le inspira confianza el personal de farmacia al momento de acercarse a la atención					
6	El personal de farmacia muestra un cuidado especial cuando examina su receta					
7	El personal de farmacia se muestra amable y respetuoso					
8	El personal de farmacia toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento que le dio el médico.					
	VALIDEZ					
9	Cree usted que el personal de farmacia realiza una atención adecuada					
10	Cree usted que la farmacia del hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen stock de medicamentos.					
11	Normalmente Ud. tiene que esperar mucho tiempo en la cola de atención.					
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de farmacia					
13	El personal de farmacia suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de iniciarlo					
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad					
15	El personal de farmacia es eficiente con su trabajo					
	LEALTAD					
16	Usted prefiere adquirir los medicamentos en la farmacia dentro del hospital					
17	Usted considera que hay mayor garantía en la atención de la farmacia dentro del hospital					
18	Usted. trata con respeto al personal de farmacia					
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención farmacéutica.					
20	Usted. se encuentra conforme por la atención recibida y no cambiaría esta farmacia por otra fuera del hospital					

Fuente: Applegate (1995)

Anexo 4. Base de datos Instrumento 1: Calidad de servicio.

CS_1	CS_2	CS_3	CS_4	CS_5	CS_6	CS_7	CS_8	CS_9	CS_10	CS_11	CS_12
3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2
3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2
2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	3	2
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
3	3	2	2	3	3	3	2	3	3	2	3
2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	3

2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3
2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3
1	1	2	1	2	1	3	2	3	2	3	3
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
3	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2
3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2
3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	2	2	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	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2
2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2

3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2
3	2	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2
2	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
2	3	3	3	1	2	3	2	2	2	3	2
3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	3	3
3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2
3	2	2	3	2	2	3	3	3	2	3	3
2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2
3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	3	2
3	3	3	3	3	3	2	2	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	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3
2	3	2	3	3	3	2	2	1	1	1	1
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3

3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
2	2	3	3	2	3	3	2	3	3	3	3
2	2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	3
2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3
2	2	3	2	2	2	3	2	3	3	3	3
3	2	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	2
3	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	2	3
3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
2	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2
2	2	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2
3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3
2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3
3	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2
3	3	3	2	2	3	2	2	3	2	2	2
3	3	3	2	2	3	3	2	3	2	2	2
3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3
3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
3	3	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2
3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	2
3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2
3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3
3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3
3	3	2	3	3	3	2	2	2	3	2	3
2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3
3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	2	1	2	3	2	2
3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2
3	2	3	3	2	3	3	2	3	3	2	3
3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	2	3
3	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3
2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2
2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
3	2	2	3	2	2	3	2	2	3	3	3
2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2
2	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2
3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3

2	2	2	3	2	2	2	2	3	2	3	2
3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2
3	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3
3	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	2
3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
3	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
3	2	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2
2	2	3	3	2	2	2	2	3	2	3	2

Anexo 5. Base de datos Instrumento 2: Satisfacción del usuario.

SU_1	SU_2	SU_3	SU_4	SU_5	SU_6	SU_7	SU_8	SU_9	SU_10	SU_11	SU_12	SU_13	SU_14	SU_15	SU_16	SU_17	SU_18	SU_19	SU_20
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	2	2	4	3	4	3
4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	5	4	5	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4

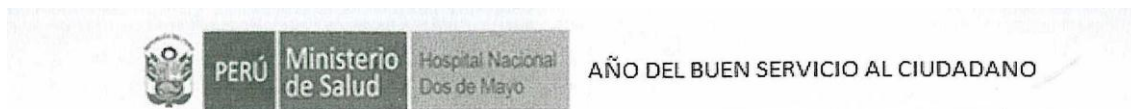
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4
2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4

2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4

4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4

2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	2	2	4	3	4	3
4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	5	4	5	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4

3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
3	2	3	4	4	4	4	4	4	4	5	2	4	3	2	2	4	3	4	3
4	4	5	4	5	5	4	5	4	3	5	3	4	3	3	3	5	4	5	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2
2	2	3	3	4	4	3	3	3	2	4	4	4	4	3	4	3	2	4	4
2	4	2	4	4	4	4	4	2	3	4	3	4	4	3	2	4	3	4	2
4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	5	4	4	4	5	5	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4
4	4	4	5	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	4	4	4
2	5	1	5	5	3	5	5	4	4	5	5	5	5	2	5	5	3	5	2
4	4	5	4	5	4	4	5	5	3	5	3	4	5	3	2	5	4	5	5
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4
3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4
4	3	4	5	2	3	3	4	2	1	2	1	4	1	5	5	1	1	4	2

Anexo 6: Carta de aceptación.

Lima, 12 de julio del 2017

CARTA N° 002- 2017-DF-HNDM

SEÑOR
LIC. JUAN FELIPE ÑE TOMAS HATTORI
Tesisista de la Escuela de Postgrado –
Universidad César Vallejo – Lima

ASUNTO: AUTORIZACION PARA EJECUCION
DE TRABAJO DE TESIS

Es grato dirigirme a usted, con la finalidad de saludarlo cordialmente y al mismo tiempo señalarle lo siguiente:

Que, habiendo evaluado su proyecto de tesis titulado CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DISTRIBUCION DE PRODUCTOS FARMACEUTICOS DEL HOSPITAL NACIONAL DOS DE MAYO 2017, y considerándolo de utilidad para la gestión de la mejora continua en este nosocomio, le expreso mi autorización para la realización del mismo, solicitándole la remisión del informe final a esta Jefatura.

Sin otro particular, me despido de usted, asegurándole éxitos en la ejecución de su investigación.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL NACIONAL "DOS DE MAYO"

Q.F. JANETT P. UNTIVEROS ROSAS
C.Q.F.P. N° 3402
Jefe del Dpto. de Farmacia

C.c. Archivo
JPUR/sc

Anexo 7: Certificado de validez.

Instrumento 1: Calidad de servicio



ESCUOLA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIONES TANGIBLES								
1	El personal cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de procedimientos y protocolos de farmacia (estado de equipos de cómputo, material informativo).	✓		✓		✓		
2	El personal es capaz de brindar un cuidado personalizado de las medicinas que proporciona y de calidad de los medicamentos (atención personalizada)	✓		✓		✓		
DIMENSION 2. SEGURIDAD								
3	El personal demuestra conocimiento de los procedimientos y protocolos de atención en farmacia (Informa al usuario y aclara las dudas).	✓		✓		✓		
4	El personal mantiene la ética : reserva la información personal del paciente y lo asume como privado (Grado de compromiso y no se mofa de la prescripción del usuario con sus colegas)	✓		✓		✓		
5	El personal cuida a todos la atención de todos los usuarios por igual, poniéndose en el lugar del usuario para así entenderlo (capacidad para entender al paciente)	✓		✓		✓		
DIMENSION 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	El área de farmacia administra medicamentos a los pacientes en la fecha indicada, oportuna (abastecimiento de medicamentos).	✓		✓		✓		
7	El personal realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el usuario (Rapidez, precisión)	✓		✓		✓		
8	El personal brinda información, clara, precisa y suficiente a sus colegas y personal a las que brinda cuidado (información brindada oportunamente)	✓		✓		✓		
9	El personal acude cuando el personal asistencial de salud lo necesita (capacidad de respuesta)	✓		✓		✓		
DIMENSION 4. EMPATIA								
10	El personal propicia la percepción de un ambiente amable, optimista y sincero(cortesía y amabilidad)	✓		✓		✓		
11	El personal se muestra acogedor/compreensivo con el personal asistencial que acuden a farmacia (comprensión del personal)	✓		✓		✓		
12	El personal demuestra su paciencia en brindar instrucciones a sus pares para que colaboren en los tratamiento (paciencia del personal)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ORTEGA MENDOZA HERRERA J. DNI: 10164394
Especialidad del validador: Mg. Gestor en los Servicios de P.S. S. S. S.

23 de Junio del 2017



Firma del Experto Informante.

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / items	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSION 1 ELEMENTOS TANGIBLES							
1	El personal cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de procedimientos y protocolos de farmacia (estado de equipos de cómputo, material informativo).	✓		✓		✓		
2	El personal es capaz de brindar un cuidado personalizado de las medicinas que proporciona y de calidad de los medicamentos (atención personalizada)	✓		✓		✓		
	DIMENSION 2. SEGURIDAD	Si	No	Si	No	Si	No	
3	El personal demuestra conocimiento de los procedimientos y protocolos de atención en farmacia (informa al usuario y aclara las dudas).	✓		✓		✓		
4	El personal mantiene la ética : reserva la información personal del paciente y lo asume como privado (Grado de compromiso y no se mofa de la prescripción del usuario con sus colegas)	✓		✓		✓		
5	El personal cuida a todos la atención de todos los usuarios por igual, poniéndose en el lugar del usuario para así entenderlo (capacidad para entender al paciente)	✓		✓		✓		
	DIMENSION 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El área de farmacia administra medicamentos a los pacientes en la fecha indicada, oportuna (abastecimiento de medicamentos).	✓		✓		✓		
7	El personal realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el usuario (Rapidez, precisión)	✓		✓		✓		
8	El personal brinda información, clara, precisa y suficiente a sus colegas y personal a las que brinda cuidado (información brindada oportunamente)	✓		✓		✓		
9	El personal acude cuando el personal asistencial de salud lo necesita (capacidad de respuesta)	✓		✓		✓		
	DIMENSION 4. EMPATIA	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal propicia la percepción de un ambiente amable, optimista y sincero(cortesía y amabilidad)	✓		✓		✓		
11	El personal se muestra acogedor/comprendivo con el personal asistencial que acuden a farmacia (comprensión del personal)	✓		✓		✓		
12	El personal demuestra su paciencia en brindar instrucciones a sus pares para que colaboren en los tratamientos (paciencia del personal)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] No aplicable []

Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Mg. MARIELA NORTEYNCIA PATUELO KOOJI DNI: 5745984

Especialidad del validador: GESTIÓN PÚBLICA

05 de Junio del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Firma del Experto Informante.

Nota: Suficiencia, se otorga cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE: CALIDAD DEL SERVICIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	DIMENSIÓN 1 ELEMENTOS TANGIBLES							
1	El personal cuenta o utiliza el material y equipo suficiente y adecuado para el cumplimiento de procedimientos y protocolos de farmacia (estado de equipos de cómputo, material informativo).	✓		✓		✓		
2	El personal es capaz de brindar un cuidado personalizado de las medicinas que proporciona y de calidad de los medicamentos (atención personalizada)	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 2. SEGURIDAD							
3	El personal demuestra conocimiento de los procedimientos y protocolos de atención en farmacia (Informa al usuario y aclara las dudas).	✓		✓		✓		
4	El personal mantiene la ética : reserva la información personal del paciente y lo asume como privado (Grado de compromiso y no se mofa de la prescripción del usuario con sus colegas)	✓		✓		✓		
5	El personal cuida a todos la atención de todos los usuarios por igual, poniéndose en el lugar del usuario para así entenderlo (capacidad para entender al paciente)	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 3. CAPACIDAD DE RESPUESTA							
6	El área de farmacia administra medicamentos a los pacientes en la fecha indicada, oportuna (abastecimiento de medicamentos).	✓		✓		✓		
7	El personal realiza los procedimientos con facilidad y rapidez sin ocasionar molestias incómodas en el usuario (Rapidez, precisión)	✓		✓		✓		
8	El personal brinda información, clara, precisa y suficiente a sus colegas y personal a las que brinda cuidado (información brindada oportunamente)	✓		✓		✓		
9	El personal acude cuando el personal asistencial de salud lo necesita (capacidad de respuesta)	✓		✓		✓		
	DIMENSIÓN 4. EMPATIA							
10	El personal propicia la percepción de un ambiente amable, optimista y sincero(cortesía y amabilidad)	✓		✓		✓		
11	El personal se muestra acogedor/compreensivo con el personal asistencial que acuden a farmacia (comprensión del personal)	✓		✓		✓		
12	El personal demuestra su paciencia en brindar instrucciones a sus pares para que colaboren en los tratamiento (paciencia del personal)	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS ÍTEMS PLANTEADOS SON SUFICIENTES

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [X] **Aplicable** después de corregir [] **No aplicable** []


Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: PERALES VIDARTE, JOSÉ RUDÓRICO DNI: 32603142

Especialidad del validador: MATEMÁTICO FÍSICO METODOLÓGICO

...O.A....de JUNIO...del 2017.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son



Firma del Experto.

Instrumento 2: Satisfacción del usuario



ESCUELA DE POSTGRADO

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CONFIABILIDAD								
1	Considera usted que el personal de farmacia es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	El personal de farmacia le brindó seguridad al momento de la atención	✓		✓		✓		
3	El personal de farmacia fue claro con las indicaciones sobre el(tos) medicamento(s)	✓		✓		✓		
4	El local de la farmacia tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente	✓		✓		✓		
5	Le inspira confianza el personal de farmacia al momento de acercarse a la atención	✓		✓		✓		
6	El personal de farmacia muestra un cuidado especial cuando examina su receta	✓		✓		✓		
7	El personal de farmacia se muestra amable y respetuoso	✓		✓		✓		
8	El personal de farmacia toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento que le dio el médico.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: VALIDEZ								
9	Cree usted que el personal de farmacia realiza una atención adecuada	✓		✓		✓		
10	Cree usted que la farmacia del hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen stock de medicamentos.	✓		✓		✓		
11	Normalmente Ud. tiene que esperar mucho tiempo en la cola de atención.	✓		✓		✓		
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de farmacia	✓		✓		✓		
13	El personal de farmacia suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de iniciarlo	✓		✓		✓		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	✓		✓		✓		
15	El personal de farmacia es eficiente con su trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 LEALTAD								
16	Usted prefiere adquirir los medicamentos en la farmacia dentro del hospital	✓		✓		✓		
17	Usted considera que hay mayor garantía en la atención de la farmacia dentro del hospital	✓		✓		✓		
18	Usted trata con respeto al personal de farmacia	✓		✓		✓		
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención farmacéutica.	✓		✓		✓		
20	Usted. se encuentra conforme por la atención recibida y no cambiaría esta farmacia por otra fuera del hospital	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./ Mg: ORTEGA MENDOZA MARINA J. DNI: 20164394

Especialidad del validador: Mg. GOSNOL en LOS SERVICIOS DE SALUD

23 de JUN del 2017

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo



Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión
Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSIÓN 1: CONFIABILIDAD								
1	Considera usted que el personal de farmacia es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	El personal de farmacia le brindó seguridad al momento de la atención	✓		✓		✓		
3	El personal de farmacia fue claro con las indicaciones sobre el(los) medicamento(s)	✓		✓		✓		
4	El local de la farmacia tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente	✓		✓		✓		
5	Le inspira confianza el personal de farmacia al momento de acercarse a la atención	✓		✓		✓		
6	El personal de farmacia muestra un cuidado especial cuando examina su receta	✓		✓		✓		
7	El personal de farmacia se muestra amable y respetuoso	✓		✓		✓		
8	El personal de farmacia toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento que le dio el médico.	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 2: VALIDEZ								
9	Cree usted que el personal de farmacia realiza una atención adecuada	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cree usted que la farmacia del hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen stock de medicamentos.	✓		✓		✓		
11	Normalmente Ud. tiene que esperar mucho tiempo en la cola de atención.	✓		✓		✓		
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de farmacia	✓		✓		✓		
13	El personal de farmacia suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de iniciarlo	✓		✓		✓		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	✓		✓		✓		
15	El personal de farmacia es eficiente con su trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSIÓN 3 LEALTAD								
16	Usted prefiere adquirir los medicamentos en la farmacia dentro del hospital	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Usted considera que hay mayor garantía en la atención de la farmacia dentro del hospital	✓		✓		✓		
18	Usted trata con respeto al personal de farmacia	✓		✓		✓		
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención farmacéutica.	✓		✓		✓		
20	Usted. se encuentra conforme por la atención recibida y no cambiaría esta farmacia por otra fuera del hospital	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

Opinión de aplicabilidad: **Aplicable** [] **Aplicable después de corregir** [] **No aplicable** []

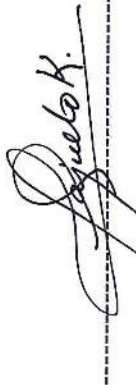
Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: Mg. MARIELA HORTENCIA PAJUELO XOQUI DNI: 15745984

Especialidad del validador: GESTION PÚBLICA

- ¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
- ²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
- ³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

05 de JUNIO del 2017



Firma del Experto Informante.

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
DIMENSION 1: CONFIABILIDAD								
1	Considera usted que el personal de farmacia es responsable y cumple con sus horarios de trabajo.	✓		✓		✓		
2	El personal de farmacia le brindó seguridad al momento de la atención	✓		✓		✓		
3	El personal de farmacia fue claro con las indicaciones sobre el(los) medicamento(s)	✓		✓		✓		
4	El local de la farmacia tiene ventilación, iluminación natural y/o artificial y le inspira confianza el ambiente	✓		✓		✓		
5	Le inspira confianza el personal de farmacia al momento de acercarse a la atención	✓		✓		✓		
6	El personal de farmacia muestra un cuidado especial cuando examina su receta	✓		✓		✓		
7	El personal de farmacia se muestra amable y respetuoso	✓		✓		✓		
8	El personal de farmacia toma su tiempo para explicar que procedimientos va a seguir en el tratamiento que le dio el médico.	✓		✓		✓		
DIMENSION 2: VALIDEZ								
9	Cree usted que el personal de farmacia realiza una atención adecuada	Si	No	Si	No	Si	No	
10	Cree usted que la farmacia del hospital cuenta con materiales e insumos que le garantice un buen stock de medicamentos.	✓		✓		✓		
11	Normalmente Ud. tiene que esperar mucho tiempo en la cola de atención.	✓		✓		✓		
12	Usted se sintió satisfecho con la atención brindada por el personal de farmacia	✓		✓		✓		
13	El personal de farmacia suele explicar en qué consistirá el tratamiento antes de iniciarlo	✓		✓		✓		
14	Usted percibió que la atención recibida fue con calidad	✓		✓		✓		
15	El personal de farmacia es eficiente con su trabajo	✓		✓		✓		
DIMENSION 3 LEALTAD								
16	Usted prefiere adquirir los medicamentos en la farmacia dentro del hospital	Si	No	Si	No	Si	No	
17	Usted considera que hay mayor garantía en la atención de la farmacia dentro del hospital	✓		✓		✓		
18	Usted. trata con respeto al personal de farmacia	✓		✓		✓		
19	Usted Comprende los límites que se brinda en la atención farmacéutica.	✓		✓		✓		
20	Usted. se encuentra conforme por la atención recibida y no cambiaría esta farmacia por otra fuera del hospital	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): LOS ÍTEMS PLANTEADOS SON SUFICIENTES

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [] No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr./Mg: PERALES VIDARTE JOSÉ RUDORICO DNI: 32603142

Especialidad del validador: MATEMÁTICO FÍSICO METODOLÓGICO

¹ Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

² Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

³ Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

.....
 04 de JUNIO del 2017


 Firma del Experto.

Anexo 8: Tablas de confiabilidad del instrumento.

Estadísticos de fiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento que mide la variable Calidad de servicio.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,762	12

Estadísticos de fiabilidad Alfa de Cronbach del instrumento que mide la variable Satisfacción del usuario.

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	20

Anexo 9: Artículo científico.**1. TÍTULO**

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017”

2. AUTOR

Br. Juan Felipe De Tomas Hattori

Correo electrónico: masamijuan@hotmail.com

3. RESUMEN

El estudio tuvo como título: “Calidad de servicio y satisfacción del usuario” cuyo objetivo general fue determinar la relación entre estas dos variables en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo durante el 2017.

Fue una investigación básica, con diseño no experimental, midiendo la correlación entre las variables de estudio mediante el método hipotético deductivo. Con un enfoque cuantitativo Se evaluaron a 187 usuarios del servicio de farmacia del Hospital 2 de Mayo, mediante una ficha de observación de la calidad de atención (alfa de Cronbach = 0,762) y una encuesta sobre satisfacción del estudio (alfa de Cronbach = 0,855). El análisis de los datos se realizó mediante la prueba no paramétrica de Rho Spearman a un nivel de 0,05.

Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación fuerte y perfecta ($r=0,900$), interpretándose como a mayor Calidad de servicio entonces mayor Satisfacción del usuario. Hubo relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,398$), interpretándose como a mayor elementos tangibles, entonces mayor satisfacción del usuario. Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,432$), interpretándose como a mayor seguridad, entonces mayor satisfacción del usuario. Existe

relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,214$), interpretándose como a mayor capacidad de respuesta, entonces mayor satisfacción del usuario. Finalmente existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital Dos de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,431$), interpretándose como a mayor empatía, entonces mayor satisfacción del usuario.

4. PALABRAS CLAVE

Calidad de servicio, satisfacción del usuario.

5. ABSTRACT

The study was entitled "Quality of service and user satisfaction", whose general objective was to determine the relationship between these two variables in the distribution of pharmaceutical products of Hospital Dos de Mayo (H2M) during 2017.

It was a basic research, with a non-experimental design, measuring the correlation between the study variables using the hypothetical deductive method. With a quantitative approach 187 users of the H2M pharmacy service were evaluated through a study quality of care (Cronbach's alpha = 0.762) and a satisfaction survey observation record (Cronbach's alpha = 0.855). Data analysis was performed using the non-parametric Rho Spearman test at a level of 0.05.

There is a relationship between quality of service and user satisfaction in the distribution of Pharmaceutical Products of Hospital 2 de Mayo, 2017, being a strong and perfect relationship ($r = 0.900$), interpreted as a higher quality of service then greater User satisfaction. There was a relationship between the tangible elements and user satisfaction in the distribution of Pharmaceutical Products, being a direct (positive) but low ($r = 0.398$) relationship, interpreted as greater tangible elements, thus greater user satisfaction. There is a relationship between security and user satisfaction, being a direct (positive) relationship but low ($r = 0.432$), interpreted as being more secure, and thus greater user satisfaction. There is a relationship between responsiveness and user

satisfaction, being a direct (positive) but low ($r = 0.214$) relationship, interpreted as a greater response capacity, thus greater user satisfaction. Finally, there is a relationship between empathy and user satisfaction in the distribution of Pharmaceutical Products of the Hospital Dos de Mayo, 2017, being a direct (positive) although low ($r = 0,431$) relationship, interpreted as a greater empathy, user.

6. KEYWODS

Quality of service, user satisfaction.

7. INTRODUCCIÓN

Para la realización del presente trabajo de investigación se buscaron antecedentes y se consideró pertinente describir los siguientes:

De acuerdo con Donabedian (1997):

Se debe proporcionar al paciente el máximo y más completo bienestar, después de haber considerado el balance de las ganancias y pérdidas esperadas, que acompañan el proceso de atención en todas sus partes. Esta calidad recoge el pensamiento técnico de quienes la aplican (médicos, enfermeras, administradores) con su cosmovisión y formación académica (p. 1744).

Kotler (1991) sostuvo que la satisfacción es un requisito indispensable para asegurar un lugar en la “mente” de los clientes y por ende en el mercado, este define la satisfacción del cliente como “el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicios con sus expectativas”. (p. 29).

Dimensiones de la variable calidad de servicio: Elementos tangibles, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Dimensiones de la variable satisfacción del usuario: confiabilidad, validez y lealtad.

Problema general: ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo?

Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo.

Hipótesis general: Existe relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de productos farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo.

8. METODOLOGÍA

El método fue el hipotético deductivo, el mismo que de acuerdo con Hernández, Fernández y Baptista (2010) es el método que corresponde a un enfoque cuantitativo. Este método se basa en el contraste de las hipótesis y parte desde lo general hacia lo particular.

En lo referente a la recolección de información se hizo de manera individual y de forma anónima. Se procedió primero a solicitar permiso para la ejecución de la encuesta ante la institución y posteriormente se recogió la información de la muestra elegida. Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al llenado de fichas Excel para consolidar la información y posterior procesamiento en SPSS V24.

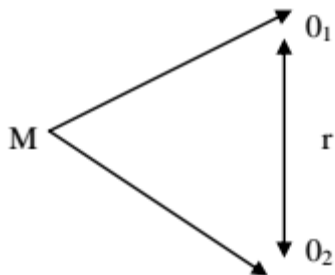
Por su alcance el estudio corresponde a una investigación de nivel básico, descriptivo correlacional.

El Diseño de esta investigación fue no experimental correlacional.

Según Sánchez y Reyes (2006, p. 104) este tipo de diseño no experimental se da cuando no existe manipulación deliberada de variables para inducir respuestas en las unidades de análisis.

De acuerdo con el mismo autor, es correlacional porque sitúa a la determinación del grado de relación existente entre dos o más variables de inclinación en una misma muestra de sujetos. Por consiguiente el análisis de

los datos cuantitativos obtenidos es estadístico permitiendo así la inferencia sobre las variables y sus relaciones.



Se tomó a todos los usuarios del servicio de farmacia del Hospital 2 de mayo, los mismos que de acuerdo con los registros de este nosocomio se registraron una mediana de 362 usuarios durante los tres turnos de atención.

Para este estudio, se tomó una muestra calculada mediante la siguiente

$$\text{fórmula: } n = \frac{pq}{\left(\frac{E^2}{Z^2}\right) + \frac{pq}{N}}$$

Se empleó la observación directa para la medición de la variable calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital 2 de Mayo y la técnica de encuesta para la medición de la satisfacción del usuario.

Se emplearon dos instrumentos de toma de datos para las variables.

Para la medición de la variable Calidad de atención según Vásquez (2015) teniendo una escala de medición Politómica de tres opciones de respuesta.

Se utilizó la estadística descriptiva para los datos organizados. Se los presentó en tablas y figuras descriptivas. Para la determinación de la relación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención en el servicio de farmacia del H2M se empleó la prueba de correlación de Rho Spearman (0,05).

9. RESULTADOS

Calidad de servicio

Frecuencias de clasificación por la calidad de servicio de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje válido
Por mejorar	29	15,5
Buena	158	84,5
Total	187	100,0

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó que un 84,5% de los 187 usuarios encuestados obtuvieron buena calidad de servicio en farmacia del Hospital Dos de Mayo, mientras que un 15,5% obtuvo un nivel Por mejorar.

Satisfacción del usuario

Frecuencias de clasificación por la satisfacción de los usuarios de la farmacia del Hospital Dos de Mayo, 2017.

Satisfacción del Usuario	Frecuencia	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	30	16,0	16,0
Satisfecho	157	84,0	100,0
Total	187	100,0	

Nota: Análisis estadístico SPSS (2017)

Se observó, que un 84% de los 187 usuarios encuestados estuvieron satisfechos con la atención en farmacia del Hospital Dos de Mayo, mientras que un 16% estuvo insatisfecho.

10. DISCUSIÓN

Desde la descripción de resultados se observó que entre lo encuestado y lo observado hubo mucha coherencia, teniendo mayoritariamente resultados

positivos para la institución nosocomial, sin embargo es rescatable que para el caso de la variable Calidad de servicio hubo una evidente distinción de la dimensión Empatía, en donde se tuvo el nivel más bajo de 'Bueno'. Acudiendo a la teoría Fernández, López y Márquez (2008) puntualizan que es una predisposición sujeta a condiciones emocionales internas de las personas, tanto de la que brinda el servicio como la del que lo recibe, por lo que es una situación de contexto, pudiendo condicionarse a temas circunstanciales y no reflejando necesariamente una condición longitudinal permanente, sin embargo si sería importante trabajar el tema con los trabajadores tal como lo sugirió Bustamante y Gálvez (2017). Por otro lado cuando se demostró que existe relación entre la calidad de Servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, siendo una relación positiva y fuerte ($r=0,900$), interpretándose como a mayor Calidad de servicio entonces mayor Satisfacción del usuario, quedo corroborado la consistencia y coherencia de los resultados de ambas variables, siendo congruente con lo vertido por Arbelaez y Toaquiza (2016), aunque ellos tuvieron solamente un modo de medición de la variable, en contraste a lo realizado en este trabajo.

En la demostración de la primera hipótesis específica, se encontró que existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, siendo una relación directa positiva aunque débil ($r=0,398$), interpretándose como a mayor elementos tangibles, entonces mayor satisfacción del usuario. Lo interesante de este resultado es que a pesar de existir relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario el nivel de relación es menor que el del obtenido en la hipótesis general, lo que podría interpretarse como que existen otros factores como el sugerido por Ramos (2015) en su investigación y expresar resultados descriptivos como lo hizo Cabrera (2016) quedando la posibilidad de desarrollo de nuevas propuestas de investigación dentro de escenarios similares o en otros análogos con la finalidad de esclarecer no solamente los preceptos teóricos sino también el comportamiento de esta dimensión.

Por otro lado, en la segunda hipótesis específica también se demostró que existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario y en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,432$), interpretándose como a mayor seguridad, entonces mayor satisfacción del usuario. Lo que fue congruente con lo manifestado por Magallanes y Quevedo (2015) cuando señalaron que la seguridad es un aspecto elemental en los establecimientos dispensadores de insumos para el tratamiento de los pacientes. En ese orden de ideas, se hace imprescindible atender lo manifestado por Maidana, Lugo, Vera, Pérez y Mastroianni (2016) cuando destacaron la relevancia de la seguridad en el expendio de productos farmacéuticos aunque la orientación metodológica estuvo orientada hacia un diseño experimental.

En la demostración de la tercera hipótesis específica se demostró que existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,214$), interpretándose como a mayor capacidad de respuesta, entonces mayor satisfacción del usuario. Siendo un resultado importante para este nosocomio debido a que revelaría la capacidad del personal de farmacia para responder a las demandas de los usuarios frente a distintas maneras de abordaje por parte de ellos mismos tal como lo señalaron Izquierdo, Fernández, Campo, Ferrari y Herreros (2010).

En el contraste de la cuarta hipótesis específica se evidenció que existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,431$), interpretándose como a mayor empatía, entonces mayor satisfacción del usuario, siendo coherente con lo determinado por otros investigadores como Bustamante y Galvez (2017), aunque vista desde una perspectiva descriptiva o como lo manifestado por Ríos (2012) quien en un servicio análogo al presentado en esta tesis, determinó un resultado similar a esta investigación. Añadiendo a lo anteriormente señalado, es importante señalar que esta dimensión fue la que menos porcentaje de nivel bueno tuvo en los resultados descriptivos, siendo una oportunidad de investigación en el futuro.

11. CONCLUSIONES

- Primera:** Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación fuerte y perfecta ($r=0,900$), se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula.
- Segunda:** Existe relación entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,398$), se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula.
- Tercera:** Existe relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,432$), se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula.
- Cuarta:** Existe relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque débil ($r=0,214$), se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,003 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula.
- Quinta:** Existe relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en la distribución de Productos Farmacéuticos del Hospital 2 de Mayo, 2017, siendo una relación positiva aunque moderada ($r=0,431$), se observó que el valor de significancia fue menor que el nivel de significación ($p=0,000 < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula.

11. REFERENCIAS

- Arbelaez, G. R. y Toaquiza, N. C. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel*. (Tesis de postgrado) Universidad Técnica de Ambato, Ecuador. Recuperado de <http://bit.ly/2ubwGtU>
- Bustamante, L. y Gálvez, N. C. (2017). Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. *TzhoeCoen, Revista Científica de la Universidad Señor de Sipán*, 9(1). 12 – 19. Recuperado de <http://bit.ly/2rV5JKI>
- Cabrera, M. A. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo atendido en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital Nacional Dos de Mayo, Lima, Noviembre 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Ricardo Palma, Lima. Recuperado de <http://bit.ly/2sUsU8L>
- Donabedian A. (1997). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la Calidad de Atención a la Salud*. México D.F: Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud
- Fernández, T., López, R. y Márquez, R. (2008). *Relaciones interpersonales en escenarios laborales*. Bogotá, Colombia: Carves Edits.
- Hernández, R, Fernández, C. y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación científica*. (5ta ed.) México D.F.: McGraw Hill.
- Kotler, P. (1991) *Marketing Management*. (7th ed). Englewood Cliffs: Prentice-Hall.
- Magallanes, S. A. y Quevedo, C. (2015). *Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto - Punchana – 2015*. (Tesis de pregrado). Universidad Nacional de la Amazonia Peruana – UNAP. Recuperado de <http://bit.ly/2tQtZPc>
- Maidana, G. M., Lugo, G. B., Vera, Z., Pérez, S. y Mastroianni, P. C. (2016). Evaluación de un programa de Atención Farmacéutica en pacientes con Diabetes Mellitus Tipo 2. *Pharmaceutical Care Española*, 18(1); 3 – 15. Recuperado de <http://bit.ly/2tcirrx>

- Ramos, L. A. (2015) *Factores asociados al nivel de satisfacción sobre la calidad de atención del Usuario externo del centro de Salud de Picsi*. (Tesis de maestría). Universidad de San Martín de Porres, Lima.
- Ríos. L. (2012). *Percepción de la calidad de la atención en el Programa de Planificación Familiar del Hospital Nacional Arzobispo Loayza perspectiva de los usuarios: Lima, enero – febrero, 2012*. (Tesis de postgrado) UNMSM, Lima.
- Sánchez, H. y Reyes, C. (2006) *Metodología y diseño de la investigación científica*. Lima: Editorial Visión Universitaria.
- Vásquez, K. M. (2015). *Diagnóstico del clima organizacional y la calidad de atención al paciente en el centro de salud Llama*. (Tesis de grado). Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo. Chiclayo. Perú. Recuperado de <http://bit.ly/2qGCsVQ>