



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Farmacia
Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRO EN GESTIÓN DE SERVICIO DE LA SALUD

AUTOR:

Santillán Guzmán, Christian (ORCID: 0000-0001-8759-8727)

ASESOR:

Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar (ORCID:0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en
salud

LIMA – PERÚ

2022

Dedicatoria

Dedicado en primer lugar a Dios que siempre me acompaña y me fortalece, a mis padres, por mostrarme el camino de la superación, a mis hermanos y sobrinos por su apoyo.

Agradecimiento:

Agradezco a la Universidad Cesar Vallejo por brindarme los recursos y herramientas que fueron necesarios para poder desarrollar mi tesis.

A mis mentores de la maestría por sus conocimientos y a Dios por ser mi supremo guía.

Índice de contenidos

	Pág.
Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de gráficos y figuras	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. MÉTODOLOGÍA	14
3.1. Tipo de diseño de Investigación	14
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra.3 y muestreo	16
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
3.5. Procedimiento	17
3.6. Método de análisis de datos	18
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	45
VI. CONCLUSIONES	51
VII. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIAS	53
ANEXOS	

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla 1. Resultado de la Pregunta 1	19
Tabla 2. Resultado de la Pregunta 2	20
Tabla 3. Resultado de la Pregunta 3	21
Tabla 4. Resultado de la Pregunta 4	22
Tabla 5. Resultado de la Pregunta 5	23
Tabla 6. Resultado de la Pregunta 6	24
Tabla 7. Resultado de la Pregunta 7	25
Tabla 8. Resultado de la Pregunta 8	26
Tabla 9. Resultado de la Pregunta 9	27
Tabla 10. Resultado de la Pregunta 10	28
Tabla 11. Resultado de la Pregunta 11	29
Tabla 12. Resultado de la Pregunta 12	30
Tabla 13. Resultado de la Pregunta 13	31
Tabla 14. Resultado de la Pregunta 14	32
Tabla 15. Resultado de la Pregunta 15	33
Tabla 16. Resultado de la Pregunta 16	34
Tabla 17. Resultado de la Pregunta 17	35
Tabla 18. Resultado de la Pregunta 18	36
Tabla 19. Resultado de la Pregunta 19	37
Tabla 20. Resultado de la Pregunta 20	38
Tabla 21. Resultado de la correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario	39

Tabla 22.	Resultado de la correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario	40
Tabla 23.	Resultado de la correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario	41
Tabla 24.	Resultado de la correlación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario	42
Tabla 25.	Resultado de la correlación entre la dimensión empatía y satisfacción del usuario	43
Tabla 26.	Resultado de la correlación entre la dimensión tangibilidad y satisfacción del usuario	44

Índice de gráficos y figuras

	Pág.
Figura 1. Resultado de la Pregunta 1	19
Figura 2. Resultado de la Pregunta 2	20
Figura 3. Resultado de la Pregunta 3	21
Figura 4. Resultado de la Pregunta 4	22
Figura 5. Resultado de la Pregunta 5	23
Figura 6. Resultado de la Pregunta 6	24
Figura 7. Resultado de la Pregunta 7	25
Figura 8. Resultado de la Pregunta 8	26
Figura 9. Resultado de la Pregunta 9	27
Figura 10. Resultado de la Pregunta 10	28
Figura 11. Resultado de la Pregunta 11	29
Figura 12. Resultado de la Pregunta 12	30
Figura 13. Resultado de la Pregunta 13	31
Figura 14. Resultado de la Pregunta 14	32
Figura 15. Resultado de la Pregunta 15	33
Figura 16. Resultado de la Pregunta 16	34
Figura 17. Resultado de la Pregunta 17	35
Figura 18. Resultado de la Pregunta 18	36
Figura 19. Resultado de la Pregunta 19	37
Figura 20. Resultado de la Pregunta 20	38

Resumen

El trabajo de investigación ha tenido como objetivo, describir de qué manera la calidad de servicio se vincula con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021.

El Tipo de la investigación fue aplicada, diseño no experimental, nivel descriptivo correlacional y de enfoque cuantitativo. La población en estudio fueron los que asistían a la farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, la muestra ha estado conformada de 75 usuarios y el muestreo fue de tipo no probabilístico. Para el recojo de los datos, se empleó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario que constaba de 20 preguntas. Se tuvo como hipótesis general, La calidad de servicio se vincula significativamente con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria del de una Institución Pública, Lima, 2021, se pudo determinar la correlación con la estadística inferencial, teniendo como resultado el valor de $p=0.000$, se aceptó la hipótesis general que confirma que la calidad de servicio se vincula significativamente con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0.572, por consiguiente existe una relación positiva considerable, que cuando hay una mejor calidad en el servicio, también habrá usuarios más encantados.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, farmacia ambulatoria

Abstract

The objective of the research work was to describe how the quality of service is linked to user satisfaction at the Outpatient Pharmacy of a Public Institution, Lima, 2021.

The type of research was applied, non-experimental design, descriptive correlational level and quantitative approach. The study population was those who attended the Outpatient pharmacy of Public Institution, the sample consisted of 75 users and the sampling was non-probabilistic. To collect the data, the survey technique was used and the questionnaire consisting of 20 questions was used as an instrument. It was taken as a general hypothesis, The quality of service is significantly linked to the satisfaction of the user of the Outpatient Pharmacy of a Public Institution, Lima, 2021, it was possible to determine the correlation with the inferential statistics, resulting in the p value = 0.000, the general hypothesis was accepted that confirms that the quality of service is significantly linked to user satisfaction, with a coefficient of 0.572, therefore there is a considerable positive relationship, that when there is a better quality in the service, there will also be most delighted users.

Keywords: Quality of service, user satisfaction, Outpatient Pharmacy.

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Panamericana de la salud, define al servicio de atención, como “una interacción directa del farmacéutico con el paciente o la comunidad, en la que se controlan las consecuencias del uso de medicamentos basados en las evidencias del conocimiento actual y en el compromiso con la obtención de resultados concretos” (OPS/OMS, 2013).

En España, para sostener la calidad de que sea más asequible y equitativo para la población, el sistema Nacional de Salud de una manera eficiente, optimiza sus recursos para con ello conseguir un resultado positivo y que el asegurado pueda percibir la satisfacción en su atención (Forrellat, 2014).

En Latinoamérica, Colombia para ser más específico, se comenzó en poner más énfasis sobre la calidad de servicio, cuyo objetivo principal en la implantación de un estándar de calidad para los procesos y gestiones en salud, para así pueda proporcionar un servicio más de excelencia, se tiene como objetivo que a futuro sea más beneficioso y de costos bajos para los establecimientos de salud, en la actualidad en los servicios de emergencia se ha perdido la calidad de la atención por la insatisfacción de los pacientes, a causa de que el personal médico no está preparado para la atención de situaciones críticas de manera eficiente e inmediata (Ramírez & Gil, 2016).

En Ecuador, hay discrepancias sobre la calidad q perciben, manifiesta algunos trabajos de investigación, han señalado que la mayoría de los pacientes adultos están satisfechos con la atención un 64.17%, otras investigaciones señalan en la atención de los usuarios un 86%, manifiesta el disgusto con el medico que no les brinda tiempo en la atención (Sisalema, 2019).

En el Perú, la calidad de servicio está muy deteriorada, deficiente y es un problema de salud pública, en el año 2016, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), había reportado un incremento más del 50% en caso de reclamos en las instituciones de salud, por la insatisfacción en las atenciones externas (Canzio, 2019).

Otros factores que involucran a la calidad de atención, la poca remuneración económica que percibe el personal de salud, hace que haya

desinterés en la atención, la falta de recursos humanos entre otros problemas que se susciben (Siancas, 2018).

Ahora en tiempo de pandemia de la COVID-19, en esta situación está poniendo al sistema sanitario en serios aprietos, ya que pretende reprimir el avance de la epidemia mundial, la atención se ha ido orientando exclusivamente a tratar a los pacientes que se sospecha o están con contagios y situaciones muy urgentes por COVID-19; por lo tanto, la crisis que trajo la pandemia, ha producido una inestabilidad en el sistema de atención adecuadas ante la demanda de la población, a pesar de ello la vocación de atención médica, el personal de salud está dedicada a entregar un servicio correcto y adecuado (Hincapie, 2020).

Vemos que todos los países están uniendo sus esfuerzos para poder contrarrestar las consecuencias de esta pandemia, aunque no es suficiente para detenerla, solamente con dar un ejemplo, como en el caso de los Estados Unidos, que tuvo que reducir a la mitad el número de visita a nosocomios, emergencias y las visitas médicas domiciliarias como medida para controlar el avance del COVID-19 (Infobae, 2020).

Tuvo como finalidad este estudio de poder conocer si el usuario está satisfecho en el servicio de farmacia, con ello se va tomar las decisiones y mejorar la calidad de atención dada. Este estudio va radicar en la parte social, debido a los resultados obtenidos darán pase de la calidad de atención en materia de atención brindada porque será un aspecto importante para un mejor monitoreo en la institución (Bustamante & Gálvez, 2017).

Además de ayudar en la mejora del sistema de suministro para garantizar la accesibilidad y disponibilidad de los medicamentos, con efectividad para poder brindar un mejor beneficio en la terapia con mínimo riesgo con costo asequible hacia el usuario. Por ello, la satisfacción puede ser vista como una evaluación subjetiva, dispuesta a cambios que dependen de varios elementos, en tanto la calidad de servicio puede ser vista como una evaluación objetiva, que supondría una valoración más estable en el tiempo (Lostaunau, 2019).

El Dpto. de farmacia, tiene como misión de otorgar un servicio tanto en la calidad y la confianza al usar los medicamentos hacia el usuario, pero en la realidad se observó que hay una baja calidad en la atención por parte del personal de farmacia, por ello no se está cumpliendo con los objetivos designados.

En este sentido se plantea el problema general, con la siguiente pregunta. ¿De qué manera la calidad de servicio se vincula con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?, y los problemas específicos con las siguientes preguntas: 1.- ¿De qué manera la fiabilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?, 2.-¿De qué manera la capacidad de respuesta se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?, 3.- ¿De qué manera la seguridad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?, 4.- ¿De qué manera la empatía se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021? y 5.- ¿De qué manera la tangibilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?.

Al respecto se menciona la justificación de la investigación: La justificación teórica, este trabajo debe investigarse porque va contribuir en reconocer la calidad de servicio y que el usuario salga satisfecho cuando acuda al servicio de farmacia de la institución pública, ya que permitirá ver otros enfoques y estrategias para resolver los problemas en la atención al usuario y así va contribuir en mejorar su calidad de vida. La justificación práctica, Este trabajo debe investigarse para poder permitir diagnosticar y mejorar las deficiencias de la prestación de servicio de la Farmacia Ambulatoria de una de una Institución Pública, en cuanto mejore el servicio de atención, tendrá más beneficios para el usuario. La justificación social, En este trabajo de investigación va permitir un aporte beneficioso hacia el usuario, debido que la mayoría de la población son socioeconómicamente de pobreza o pobreza extrema, por ello, como protagonista principal, se debe brindar un trato especial, ya que conlleva a una mejor calidad de vida, también este trabajo de investigación contribuirá para futuros estudios en las diversas instituciones del sector salud, donde se atiende a pacientes, para poder prevenir el deterioro de la salud de la población y por lo tanto elevar la calidad de servicio percibido.

Como objetivo general se ha planteado lo siguiente: Describir de qué manera la calidad de servicio se vincula con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. Y sus objetivos específicos: 1.-

Describir de qué manera la fiabilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 2. - Conocer de qué manera la capacidad de respuesta se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 3.-Analizar de qué manera la seguridad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 4.- Demostrar de qué manera la empatía se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021 y 5.- Determinar de qué manera la tangibilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021.

El planteamiento de hipótesis general es el siguiente: La calidad de servicio se vincula significativamente con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, Sus hipótesis específicas: 1.- La fiabilidad se vincula de forma importante con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 2.-La capacidad de respuesta se vincula de forma sustancial con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 3.- La seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 4.-La empatía se vincula de forma sustancial con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021 y 5.- La tangibilidad se vincula de forma notable con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Según Ayala, (2020) en su investigación trata de la relación entre la calidad de atención dada y la complacencia del usuario en la farmacia de Huaycán, su trabajo fue correlacional, no experimental, la muestra era de 40 individuos y su muestra fue no probabilístico, con la técnica de encuesta, de 38 preguntas, tuvo como resultado una correlación de 0,599 dando un dictamen de que es una correlación positiva moderada alta. Por lo tanto, podemos decir que, a una mejor atención brindada de calidad, el usuario se va encontrar moderadamente satisfecho.

Barrientos, (2018), su trabajo de investigación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del C.S. Laura Caller – distrito de los Olivos, el trabajo fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional, su muestra poblacional fue de 60, se realizó por medio de cuestionario, tuvo como resultado un Rho de Spearman = 0.852, fue una correlación positiva alta, concluye que cuando mejore la calidad en la atención también el usuario estará más satisfecho.

Cordero (2018), en su trabajo de velar si hay vinculación entre el usuario este satisfecho con la calidad del servicio del Centro de Salud San Juan Bautista - Trujillo, se aplicó un diseño correlacional y descriptivo, con una muestra fue de 50 usuarios que contaba con seguro del centro de salud, se tomó aleatoriamente a 50 trabajadores que se aplicó dos cuestionarios uno es sobre la satisfacción hacia el usuario el otro sobre la calidad en la atención, empleando la escala llamada Likert. demostró que hay una conexión directa fuerte entre ambas variables, por eso ha afirmado que cuando los usuarios son beneficiados, significa que han podido resolver sus dudas por parte de la atención brindada, ya que están ligadas entre sí, quiere decir a mejor atención, empatía y la cobertura de medicamentos, mayor será la satisfacción hacia el usuario.

Según Flores, (2020) en el presente trabajo de investigación, es velar si los usuarios están satisfechos con el servicio que han recibido en la consulta externa del Hospital de Vitarte, el estudio ha sido de tipo cuantitativo, no experimental,

correlacional y de corte transversal, evaluaron a una población de 490 usuarios que se seleccionaron de forma aleatoria, se utilizó un cuestionario sobre la satisfacción hacia el usuario externo cuyo modelo es SERVQUAL, basado en la escala de Likert. En la evaluación de los resultados tuvo un ($p=0.000$, Rho de Spearman = 0.754), fue una correlación positiva alta, concluye que hay relación entre la complacencia del usuario con la atención brindada.

Lostanau, (2019), en su trabajo de investigación es de poder determinar la relación si los usuarios están satisfechos con la calidad de atención, en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Regional de Ica, el estudio que realizó fue descriptivo, no experimental, correlacional, transversal y cuantitativo. Estuvo conformada la muestra por 93 usuarios, se le alcanzó dos cuestionarios de la calidad de atención y satisfacción, los resultados fueron que el 47.3% ha considerado muy buena la calidad de atención, 43% dijeron que es buena, 8.6% regular y 1.1% mala, en la satisfacción consideraron 36.6% muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 12.9% regular y 4.3% insatisfecho. En la prueba de correlación p-valor menor a 0.05, que demuestra que existe relación moderada y es proporcional de forma directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario y en cada una de las dimensiones de calidad que han sido estimados.

Davila, et al., (2017), realizaron un trabajo de investigación para poder determinar la satisfacción en un servicio de urgencias en Colombia, el estudio es de corte transversal, descriptivo y cuantitativo, evaluaron a 5961 usuarios, obteniendo como resultado que el 77.3% altos nivel de satisfacción y un alfa de Cronbach de 0.90. Concluye que hay grados de satisfacción muy elevados gracias a la calidad de atención dada, además el instrumento posee una alta confiabilidad, válido en determinar la calidad al usuario.

Guadalupe, et al., (2018), según el estudio de poder determinar el nivel de la calidad que se brinda con la satisfacción de los usuarios en el Hospital General IESS Milagro en Ecuador. La metodología ha sido descriptivo, cuantitativo y corte transversal. Tuvo una muestra de 383 usuarios. Se demostró por medio de resultados, presento falencias en las dimensiones de la capacidad de respuesta,

con un valor promedio de 0.216 en fiabilidad de 0.276 y la seguridad 0.307, en cambio en la tangibilidad fue la que salió con un puntaje de 0.559. Se concluyó que los usuarios no mostraron una satisfacción marcada en su atención.

Según Jaramillo, et al.,(2020), sobre su trabajo de investigación en el Hospital General Docente Ambato en Ecuador, se enfocó su objetivo en la calidad de atención que el usuario esté satisfecho, tuvo como muestra a 384 usuarios, su metodología fue SERVQUAL. Tuvo como resultado una correlación de 0.924, posee una relación positiva y fuerte. Concluye en sus expectativas que cuando el paciente está satisfecho, ha tenido una buena atención de calidad.

Según Ulloa, et al.,(2021) realizaron el estudio de ver si se está cumpliendo con la calidad de atención dada por parte de los estudiantes de enfermería de la universidad Santander en Colombia y si está relacionada con la satisfacción del usuario que se encuentra hospitalizado en cualquier entidad prestadora de servicios de salud del estado. El estudio fue transversal, descriptivo y cuantitativo. Se tomó una muestra de 217 usuarios hospitalizados, se les aplicó un Cuestionario que mide la calidad en el cuidado por parte de enfermería. Se obtuvo como resultado que la satisfacción de los usuarios hospitalizados con relación a la atención por parte de los estudiantes fue efectiva en un 99.1%, en la dimensión de satisfacción con una puntuación de 92.3 y sobre la experiencia en el cuidado fue de 88.4. Más del 60% de los usuarios hospitalizados mencionó estar de acuerdo con la atención recibida. Por lo tanto, los usuarios poseen una satisfacción positiva a la atención brindada por los estudiantes de enfermería, por el cuidado personalizado, con buena orientación, en la comunicación, educación y conocimiento.

Según, Yépez, et al., (2020), realizaron un trabajo sobre el análisis de los usuarios satisfechos con la calidad de atención en la pandemia del COVID-19 en el C.S. Nobol en Ecuador, el estudio fue cuantitativo, tipo observacional y corte transversal. Se encuestaron a 203 usuarios, cuyos resultados fueron la relación de la satisfacción con la fiabilidad ($p=0.001$), seguridad ($p=0.001$), empatía ($p=0.002$), aspectos tangibles($p=0.001$), concluyendo que alcanza la perspectiva en cuanto que el usuario se siente satisfecho con la atención recibida.

En este presente trabajo se han tomado referencias de teorías relacionadas a las dos variables del tema de investigación, Percepción de la calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, tal como se describen a continuación:

Para la primera Variable (V_1) Calidad de servicio, según la Real Academia Española lo ha definido como un conjunto de propiedades, que han permitido apreciar su valor.

Duque (2005), ha recopilado importante información sobre lo que es calidad, nos dice que ahora, la palabra calidad estas muy usada y no resulta algo novedoso más aún han causado polémicas, la calidad está más desarrolladas en el área de servicio al cliente en entidades a nivel mundial, por lo tanto, hay investigaciones y estudios constantes, ahora se hace más fácil por la tecnología como las redes sociales, correos electrónicos, van a jugar un papel importante para la mejora de la calidad y desarrollo en las empresas.

Según Abad (2008) el término calidad está enfocado en una característica propia que ha resultado imprecisa y extinguida, por ello en el contexto actual, se necesita nuevos indicadores para que sean los conceptos más dinámicos y haya un mejor trabajo y mayor producción de la misma.

Camisón, et al., (2006) ha referido que el término calidad está relacionado con llegar al perfeccionamiento en un bien o servicio, la calidad ha ido cambiando a lo largo del tiempo según las necesidades, expectativas de los usuarios, entidades y mercados a nivel mundial.

Koontz et al., (2012) ha mencionado según su experiencia, que el término calidad, viene hacer la ejecución de un proceso en tener mínimos errores y falencias, de realizarse en un primer intento y sin equivocarse, es importante de la utilización de estadísticas para poder cuantificar y medir la calidad y poder tener una referencia sobre la situación en una organización

Crosby (1988) señala que la calidad está relacionada con los cumplimientos de los requerimientos, además estos deben estar claros para que no haya errores, deben medirse continuamente, porque si la no conformidad se detecta esto señala que hay una deficiencia en la calidad.

Según Juran (1990), menciona que la definición de calidad está implicada en la identificación en lo que necesita el cliente, para poder llegar en la medida poder satisfacer la necesidad del usuario, en el bien o servicio debe tener una cualidad o un valor agregado que cumpla con lo que espera el cliente, además él debe elegir según lo que necesite basado en su experiencia.

Ishikawa (1996), hace mención que la calidad es la suma de cualidades en un proceso, en el bien o en el servicio, incluye aspectos de los trabajadores y del sistema, para el beneficio del cliente un producto de calidad debe cumplir con un precio sea lo más cómodo posible a comparación del mercado y que cumpla con las expectativas en lo que busca el consumidor.

Según Cronin Jr. (1992), había planteado que la calidad en servicio se ha definido como la determinación de la satisfacción en las necesidades de los usuarios, quiere decir que la calidad es la expectativa del desempeño y resulta vinculada con la satisfacción.

Zeithalm, (1981) En la definición se refiere a la calidad que se observa, es decir *“al veredicto del cliente sobre el dote y supremacía de un producto o servicio”*.

Parasuraman, et al., (1993) En este sentido, la calidad que se percibe es subjetiva, debe de suponer un nivel más abstracto, más alto, un valor agregado y específicos del producto y con características de dimensiones múltiples.

Según Deming, (1998) la calidad se interpreta a las obligaciones a futuro de los individuos en ciertas características que se pueda medir; solo así un producto servicio puede ser trazado y manufacturado para la complacencia del cliente a un valor que él abonará.

Imai, (1998) La calidad no solamente es un producto o un servicio acabado, es por todos los procesos que está involucrado en una fábrica o empresa como es el diseño, desarrollo, producción, las ventas, mantenimiento que está ligado con el producto o servicio.

Está formado por cinco dimensiones según el modelo SERVQUAL.

Fiabilidad: Viene a hacer la capacidad o habilidad de poder solucionar inconvenientes en el servicio donde ejerce con seguridad y eficiencia (Parasuraman, et al., 1993).

Capacidad de respuesta: Es brindar al usuario una atención eficaz y poder brindar una solución de una eventualidad en el tiempo adecuado (Parasuraman, et al., 1993).

Seguridad: Es la capacidad de brindar conocimientos con la veracidad del caso, de transmitir confianza y garantía del servicio (Parasuraman, et al., 1993).

Empatía: Es la dimensión más importante, porque como seres humanos estamos siempre influenciados por emociones tanto positivos como negativos, por eso es fundamental el que brinde la atención sea amables, pacientes, siempre atentos, entendible, más aún en niños y personas adultas, como dice la frase “ponerse al zapato del otro”, a veces no es muy sencilla por eso es bueno desarrollar la inteligencia emocional (Parasuraman, et al., 1993).

Tangibilidad (Infobae, 2020): Es la dimensión más objetiva, ya que depende del área física que ofrece para la atención, está relacionada con las infraestructuras, equipamiento, entre otros. es una de las dimensiones más importantes ya que si no se cumple ciertos parámetros, puede que la calidad de atención no sea el óptimo como en los establecimientos de salud, en las buenas prácticas de almacenamiento, por los espacios reducidos, inadecuado almacenamiento, problemas de equipos técnicos, entre otros (Parasuraman, et al., 1993).

Para la Segunda Variable (V_2), según Kotler, (2008) la Real Academia Española, la palabra satisfacción tiene como significado de poder cumplir un deseo

o gusto, además que esté dentro de sus expectativas y exigencia que el cliente lo requiera.

La satisfacción hacia el usuario se puede comparar con el resultado que se obtiene al brindar un bien o servicio con lo que se desea obtener.

Para, Secien & Darras (2005) han referido que no hay una forma de poder medir en qué forma el cliente está satisfecho, es importante, tomar conciencia que la opinión de los usuarios, va ayudar a desarrollar y mejorar en las organizaciones del sector. La satisfacción es sin duda un indicador fundamental y de gran importancia en las instituciones que ofrecen servicios, más aún en el sector salud. El término satisfacción se puede definir como la actitud con juicio valorativo que el individuo tiene en la interrelación en una atención.

Según Oliver (1980) el término satisfacción viene hacer una respuesta del usuario de una idea inicial en la relación de sus perspectivas y por la incompatibilidad esas perspectivas y de su utilidad en el producto o servicio brindado.

Para Andaleeb, (2017), el término satisfacción se ha definido según el cumplimiento del usuario, quiere decir para medir si la atención de un establecimiento cumple con el nivel de complacencia, el paciente debe haber cumplido en los puntos de contacto del servicio.

Según Kaushal, (2016) ha definido a la satisfacción del servicio de salud, por medio del paciente y la interacción de todo el personal de salud que participa en la atención, para un mayor impacto de la satisfacción, debe estar alineado con la accesibilidad, equidad y del profesionalismo en la atención.

Para Churchill & Suprenant, (1982), determina que la satisfacción de un cliente está influenciada por experiencias pasadas, en ello nace la perspectiva y lo relaciona con situaciones actuales para poder determinar si cumple con lo requerido.

(MINSA, 2012) Velar las incertidumbres de los usuarios es esencial para que haya un servicio que mejora la calidad, pero también sería las destrezas cognitivas del trabajador en salud. La interrelación del personal de la salud con el usuario, va ayudar a determinar la calidad en la atención, a través de una serie de procesos, en tener acceso a la atención, la discreción, el tiempo de la espera, el buen trato, la eficiencia y eficacia del servicio.

Para Münch, (1998) manifiesta que según el orden la satisfacción va primero que la calidad de servicio, porque se logra satisfacer con las necesidades alcanzadas del usuario mediante una atención brindada cumpliendo los requisitos y además con un valor agregado sobre el producto o servicio.

Según Cantú, (2001) la satisfacción del cliente o calidad de servicio, depende mayormente del servicio brindado como, por ejemplo: en los errores ocurridos durante la realización de la atención, el periodo de tiempo que espera del usuario, la apariencia personal, que va con su personalidad en caso de su comportamiento, en forma de vestirse, si está bien uniformado o no, también de su higiene personal, además de las habilidades, actitudes y comportamiento del trabajador en brindar la atención.

Para Brady & Cronin, (2001), manifiesta que la apreciación de la calidad está constituida por la satisfacción del usuario, esta evaluación está centrado en varios niveles que al juntarlo se puede ver la imagen general en que etapa se encuentra la atención dada.

se va evaluar la encuesta con las siguientes dimensiones:

Dimensión Humana: También llamada “interpersonal”, muchas veces esta dimensión es desplazada, sin embargo, es importante para la bioética médica, porque da la importancia al aspecto humanístico que está muy poco desarrollado, ya que esta dimensión está enfocada en el área interpersonal y aspecto ético-moral y cívico (Dueñas, 2010)

Dimensión del entorno: está relacionado con el confort, porque agrupa elementos que se brinda en la atención, como un ambiente adecuado, limpio,

con buena iluminación, buena ventilación, entre otros, además la comodidad ayuda a mejora la interacción con el personal que brinda el servicio (Dueñas, 2010)

Dimensión Científico - Tecnológico: Está relacionado con los conocimientos teórico-práctico que posee el profesional en este caso el personal de farmacia, aparte de los conocimientos, debe ser titulado e inscrito en la SUNEDU, un aspecto limitante de esta dimensión es el recurso humano en el servicio, además está determinado sobre los stocks de productos en el servicio (Dueñas, 2010)

III. MÉTODOLÓGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipos de Diseño de la investigación

Tipo de Investigación: La investigación aplicada va a ayudar a generar conocimientos aplicativos de forma directa a los problemas que tiene la sociedad o zona productiva, se basa en los hallazgos de la investigación básica para ser aplicado en su mejora (Lozada, 2014).

Diseño de investigación: Fue no experimental, porque no ha variado de forma intencionada la variable independiente. En la investigación es mas de observación a la variable independiente sin ninguna modificación, para después hacer su evaluación. El estudio es transversal porque ayuda a evaluar las variables a narrar la incidencia en un tiempo y periodo determinado (Hernández, et al., 2014).

Nivel de Investigación: Ha sido descriptivo porque va describir las variables correspondientes, lo más resaltante en la investigación ya que estas no son manipuladas.

Es correlacional, porque va establecer una relación estadística existente entre las variables de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Hernández, et al., 2014).

Enfoque de investigación: Ha sido cuantitativo, ya que se utilizó la recopilación de información, así determinar la hipótesis con fundamentos con base de los análisis estadísticos y de la base numérica para poder probar las teorías (Hernandez, et al., 2014)

3.2 . Variables y Operacionalización: El trabajo de investigación ha tendido enfoque cuantitativo, la primera variable (o independiente) estudiada es Calidad de servicio; y, la segunda variable (o dependiente) es Satisfacción del usuario.

Variable 1 (Independiente) Calidad de los servicios.

- **Definición Conceptual:** La calidad en la atención involucra la utilización de la ciencia y la tecnología en la medicina en poder incrementar sus beneficios en el área de salud, empero además no involucra que aumente los peligros. Sin embargo, se espera que la atención dada en salud haga un equilibrio conveniente de riesgo y beneficios, además nombra que la calidad debería ser el mayor beneficio para el usuario, realizando uso del entendimiento avanzado y de la tecnología, teniendo presente continuamente el instante indicado y la índole del paciente para su uso. También menciona Donabedian, que el modelo sobre la atención sanitaria posee igualdades y diferencias, la similitud obliga a determinar el nivel de satisfacción del usuario por medio de las prestaciones de bienes y servicios que sea conveniente y aceptables, es más complejo para que sea más utilizable la calidad en la atención de salud se tiene que incluir dentro de su definición con ser más responsable hacia los usuarios y ante la sociedad (Donabedian , 2017).
- **Definición Operacional:** Va a consistir en poder analizar la calidad de la atención mediante la encuesta : va ver disparidad entre las percepciones reales por parte de los usuarios que asisten al servicio y sus expectativas sobre el mismo que se han formado (Samame, 2015).
- **Indicadores:** se tiene como referencia a la encuesta que detalla continuación los indicadores de las cinco dimensiones, D₁ de Fiabilidad, atención y discriminación. De la D₂ Capacidad de respuesta, Atención rápida, eficacia y solución. De la D₃ Seguridad; Confianza, De la D₄ Empatía, comprensión d. Y la D₅ Tangibilidad; impacto visual y señalización adecuada para ubicar el servicio, sala de espera adecuada y cómoda, baños disponibles y limpios. Impacto visual del servicio de farmacia, señalización adecuada para ubicar el servicio, sala de espera adecuada y cómoda, baños disponibles y limpios.
- **Escala de medición:** La escala es ordinal y se desarrollará con la técnica de Likert.

Variable 2 (Dependiente) Satisfacción del usuario

- **Definición Conceptual:** Para poder llegar a la satisfacción de una necesidad debe estar relacionadas por acciones para cumplir las expectativas. por ello tiene en la atención de salud ciertas dimensiones como es humana, del entorno y científico. El papel del profesional quien brinda un servicio debe siempre tener en cuenta que nuestro objetivo es mejorar la calidad de la persona, no basarse en la parte de la tecnología, sino en desarrollar las habilidades blandas con valor ético, esto va beneficiar a la población (Thompson, 2005)
- **Definición Operacional:** La definición de operacional va ser el nivel de satisfacción hacia el usuario en servicio de Farmacia central de una Institución Pública va estar relacionado con la atención recibida por parte del personal de farmacia (Barrientos, 2018).
- **Indicadores:** se tiene como referencia a la encuesta, que detalla continuación los indicadores de las cinco dimensiones, D₆ Humanista; atención, Trato amable y Cortez, orden de llegada de los pacientes y el personal. D₇ Científica y tecnológica; Eficacia en el servicio, orientación en el servicio y dominio de la farmacoterapia y ofrecimiento de alternativas al tratamiento y D₈ Entorno; limpieza y orden, iluminación y ventilación adecuada en la farmacia, señalización adecuada de la farmacia y abastecimiento o disponibilidad de los productos.
- **Escala de medición:** La escala es ordinal y se desarrolló con la técnica de Likert.

3.3 Población muestra y técnicas de muestreo

Población: Fueron los usuarios que asistieron al servicio de farmacia ambulatoria de una Institución Pública en el año 2021. Con una población de 100 usuarios.

- **Criterios de inclusión:** Como criterio de inclusión se está considerando a al usuario que asistió al servicio de farmacia ambulatoria de una Institución Pública, haber sido atendidos por el personal de farmacia, que sea usuario de mayor edad y que haya aceptado de forma voluntaria al estudio.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó a usuarios que presentan problemas

mentales (psicológicos y/o psiquiátricos), que están con tratamiento oncológico, que impida responder preguntas.

Muestra: La muestra fue probabilística de modo censal, se aplicó la fórmula de población finita, constituye los 75 usuarios que asisten a farmacia ambulatoria de una Institución Pública.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: En el trabajo de investigación, se midió estas variables (la calidad de servicio y satisfacción del usuario) en estudio se empleó una encuesta para la recolección de datos que consta de 20 ítems que se les entregó a los usuarios que forman parte de la muestra.

Instrumento: El estudio se realizó por medio de un cuestionario, en el servicio de farmacia Ambulatoria, el cuestionario es de modelo SERVQUAL, que se ha modificado la realidad, mide cinco dimensiones de la calidad de servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad) y tres dimensiones sobre la satisfacción del usuario (humanista, científico-tecnológico, entorno) un total de 20 ítems, para los usuarios que pasaron desde su facturación hasta la dispensación del medicamento (Luis, 2019)

Validez: Este proceso permitió comprobar la validez del instrumento por las evidencias que muestra su contenido mediante prueba de expertos. (Ver Anexo 3: Validación de instrumentos)

Confiabilidad: En este proceso se midió el nivel de confianza que se asigna a los datos que se han recogido y se ha considerado los criterios de consistencia y que haya coherencia en la prueba piloto de 20 participantes, mediante el Alfa de Cronbach (Sánchez, et al., 2018)

(Ver Anexo 4: Confiabilidad de la variable).

3.5 . Procedimiento: Para poder realizar este estudio se hizo las coordinaciones con la encargada de la jefatura del Dpto. de Farmacia del Instituto de

Enfermedades Neoplásicas, haciendo conocimiento del estudio que se va realizar.

Ahora que ya se determinó la muestra, se procedió a realizar la encuesta en horas del turno de la mañana de 10:am a 12:00pm, esa hora es de mayor afluencia de personas, dándoles una breve explicación de la encuesta.

3.6. Método de Análisis de datos: Después de obtener la muestra, pudimos analizar los datos obtenidos aplicando los instrumentos para su medición, se procedió a vaciar los datos como base de información, para poder ingresar al Excel y el SPSS versión 21 para poder procesar la información.

3.6.1 Análisis descriptivo: Se verificó los resultados de la conclusión del mismo se presentan en tablas con números absolutos y también en se presenta en porcentajes.

3.6.2. Análisis inferencial: Para determinar y comprobar la hipótesis, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ), es correspondientes a variables en estudio de naturaleza cuantitativa (calidad de servicio y satisfacción del usuario), además de ser ordinal y no de escala, además con el coeficiente de correlación, se pudo evaluar su relación si es fuerte, mediano o débil y su dirección (Hernandez, et al., 2014).

3.7. Aspectos Éticos: Para la obtención de los datos que se han adquirido por medio de la encuesta, se tomó en cuenta su consentimiento de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria de una Institución Pública, con previa confiabilidad y validez de los instrumentos aprobados para el estudio, se aseguró la información tomada con confidencialidad.

IV. RESULTADOS

Análisis estadístico descriptivo

Pregunta N°1

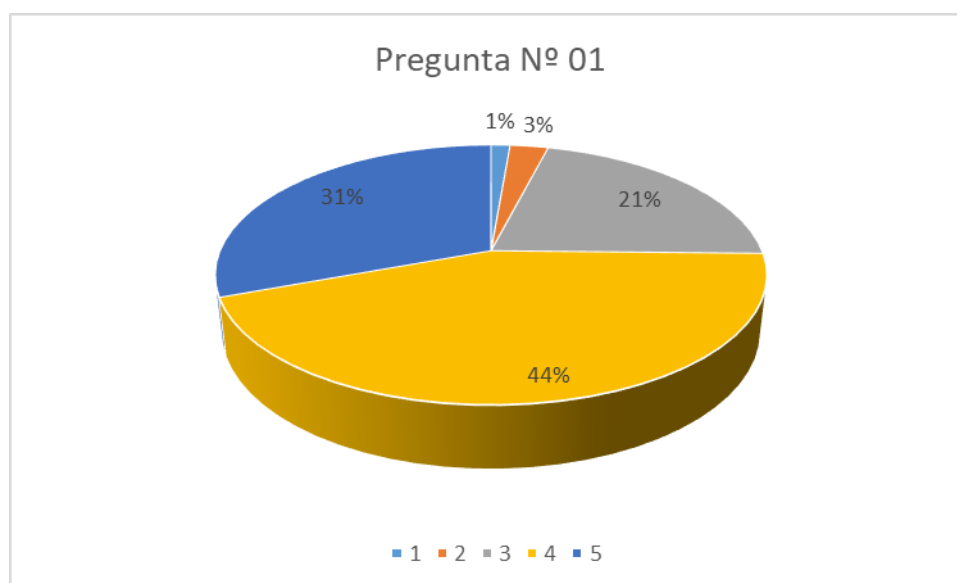
¿La calidad de atención fue la correcta desde un inicio hasta el final?

Tabla N° 1

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	2	3
3	16	21
4	33	44
5	23	31
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 1

Figura N°1



Análisis: Se puede observar que un 44% de la población opina que es muy buena, el 31% manifiesta que es excelente, el 21% manifiesta que es bueno, el 3% opina que es regular y el 1% opina que es deficiente que la atención sea la correcta desde el inicio hasta el final.

Pregunta N°2

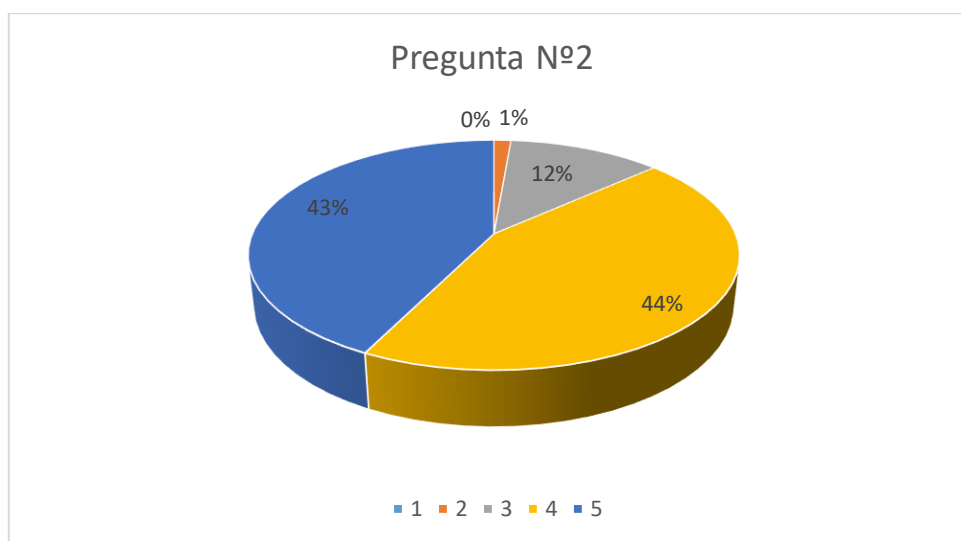
¿Se realizó la atención sin problema de discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros usuarios?

Tabla N°2

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	1	1
3	9	12
4	33	44
5	32	43
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 2

Figura N°2



Análisis: Se puede observar que un 44% de la población opina que es muy bueno, el 43% opina que es excelente, el 12% manifiesta que es buena y el 1% que es regular, que la atención fue no discriminatoria, con respecto a otros usuarios.

Pregunta N°3

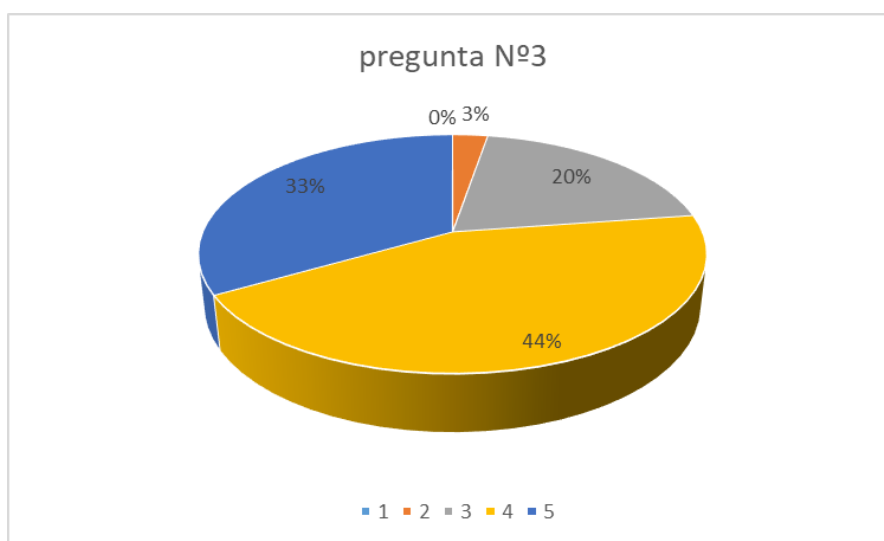
¿La atención brindada fue rápida y eficiente?

Tabla N°3

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	2	3
3	15	20
4	33	44
5	25	33
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 3

Figura N°3



Análisis: Se puede observar que un 44% de la población opina que es muy bueno, un 33% manifiesta que es excelente, un 20% opina que es buena y un 3% manifiesta que es regular en la atención brindada si fue rápida y eficiente.

Pregunta N°4

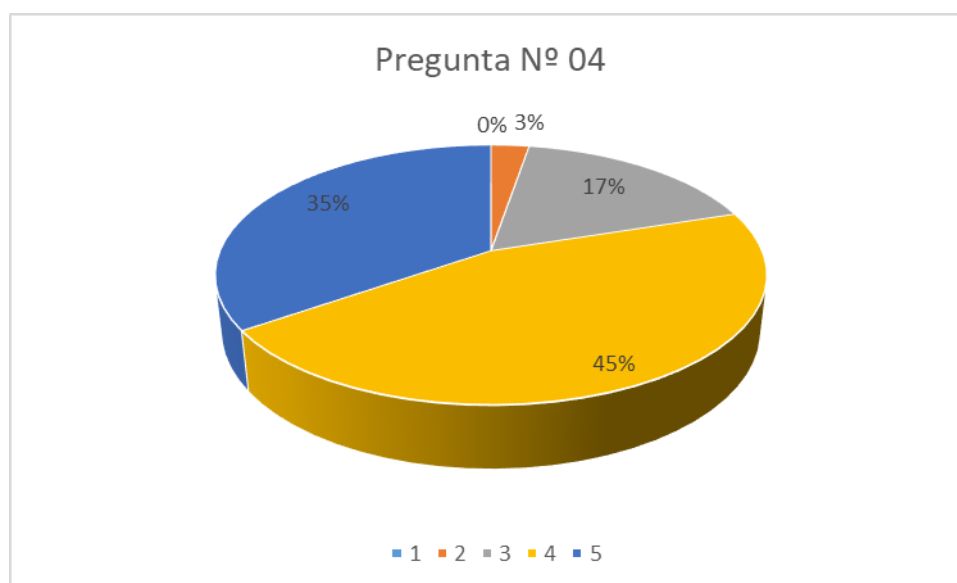
¿Le brindaron solución inmediata a su problema o dificultad?

Tabla N°4

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	2	3
3	13	17
4	34	45
5	26	35
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 4

Figura N°4



Análisis: Se puede observar que un 45% de la población opina que es muy bueno, un 35% manifiestan que es excelente, un 17% opinan que es bueno, y un 3% opinan que es regular, que brinden una solución inmediata a su problema o dificultad.

Pregunta N°5

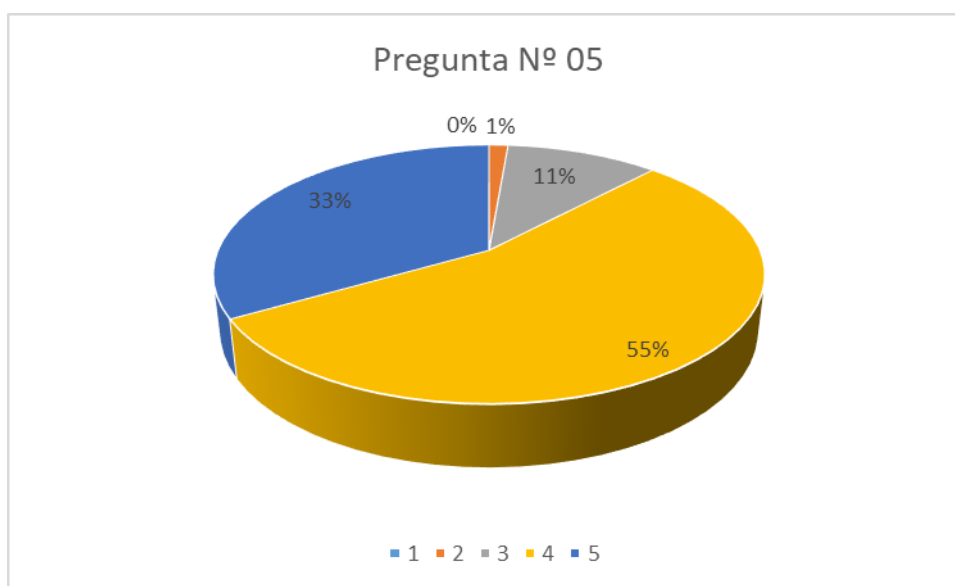
¿El personal de farmacia que le brindo servicio, posee conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes?

Tabla N°5

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	1	1
3	8	11
4	41	55
5	25	33
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 5

Figura N°5



Análisis: Se puede observar que un 55% de la población opina que es muy bueno, un 33% manifiesta que es excelente, un 11% opina que es buena y un 1% opina que es regular, que el personal de farmacia posee los conocimientos para poder responder a sus interrogantes.

Pregunta N°6

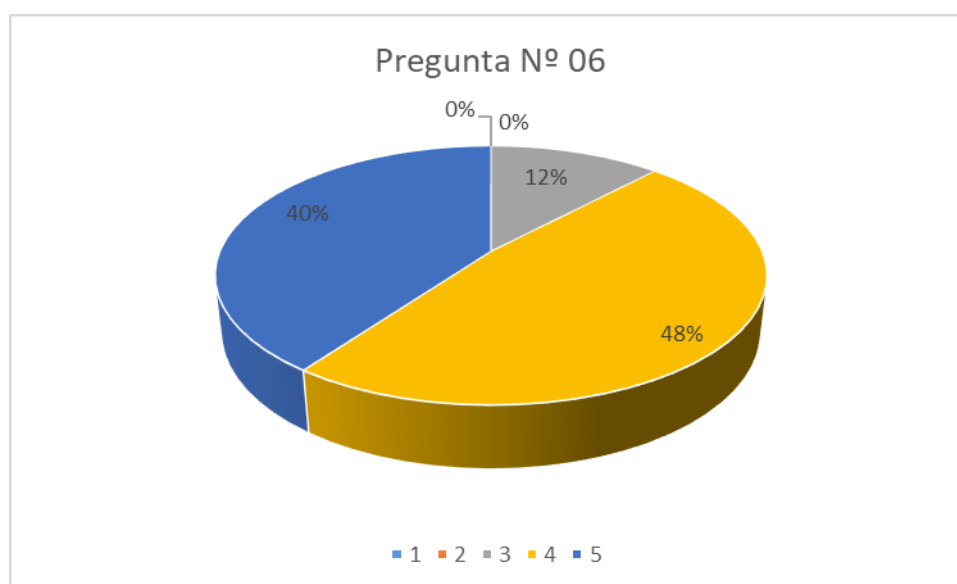
¿Durante su atención, el personal de farmacia respetó su confidencialidad?

Tabla N°6

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	0	0
3	9	12
4	36	48
5	30	40
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 6.

Figura N°6



Análisis: Se puede observar que un 48% de la población opina que es muy bueno, mientras que un 40% manifiesta que es excelente y un 12% opina que es bueno que se respete la confidencialidad.

Pregunta N°7

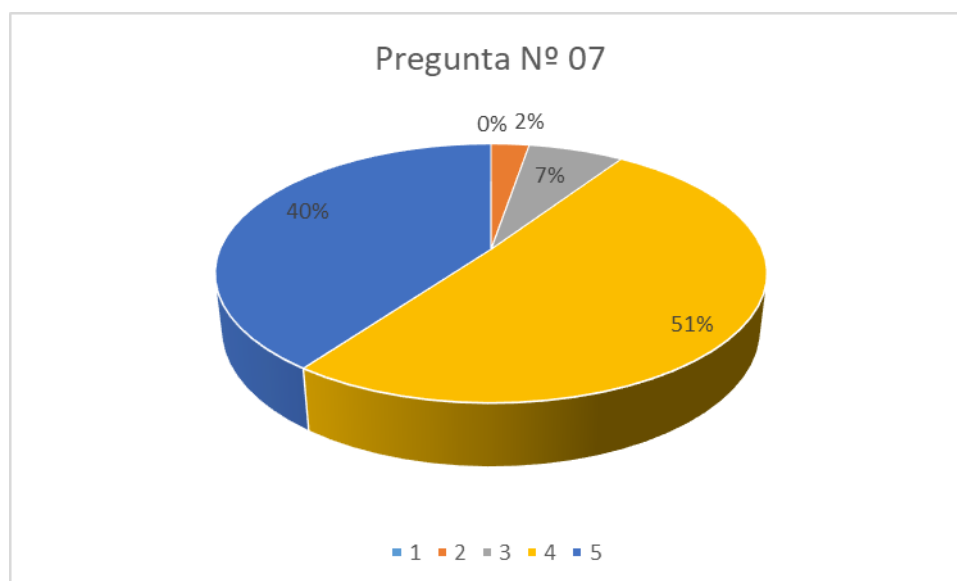
¿El personal de farmacia, es comprensible con su estado de salud?

Tabla N°7

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	2	3
3	5	7
4	38	51
5	30	40
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 7

Figura N°7



Análisis: Se puede observar que un 51% de la población opina que es muy bueno, un 40% opina que es excelente, un 7% manifiesta que es buena y un 2% que es regular que, durante la atención, fue comprensivo con su estado de salud.

Pregunta N°8

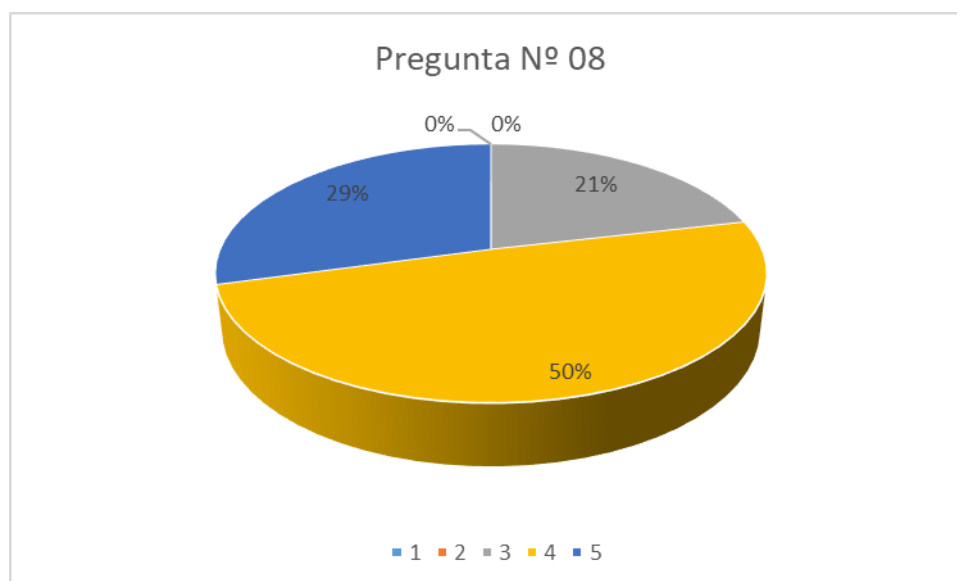
¿En su atención, personal de farmacia le brindó confianza?

Tabla N°8

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	0	0
3	16	21
4	37	49
5	22	29
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 8.

Figura N°8



Análisis: Se puede observar que un 50% de la población opina que es muy bueno, un 29% manifiesta que es excelente y un 21% opina que es buena, que le atendió e inspira confianza.

Pregunta N°9

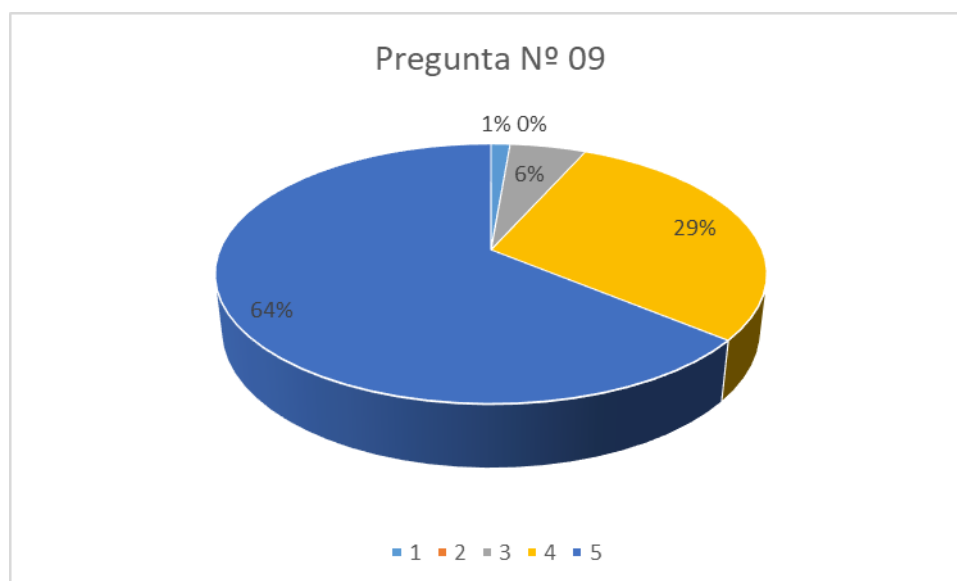
¿Visualmente las instalaciones de la farmacia ambulatoria son muy atractivas?

Tabla N°9

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	4	5
4	22	29
5	48	64
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 9

Figura N°9



Análisis: Se puede observar que un 64% de la población opina que es excelente, mientras un 29% manifiesta que es muy buena, un 6% que sea buena y un 1% sea deficiente que las instalaciones de la farmacia sean atractivas.

Pregunta N°10

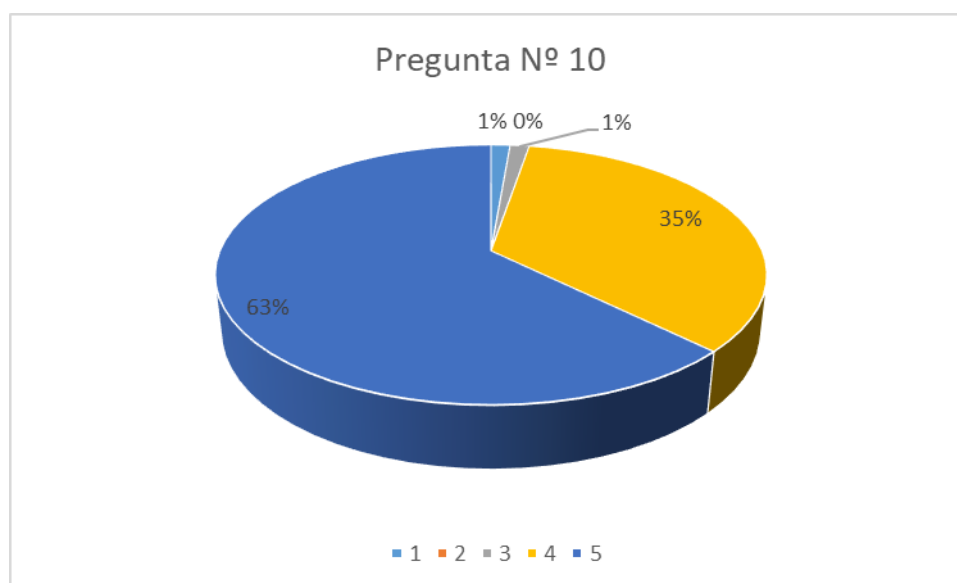
¿Las señalizaciones de la farmacia como avisos y letreros son idóneos para la orientación de los usuarios?

Tabla N°10

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	1	1
4	26	35
5	47	63
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 10

Figura N°10



Análisis: Se puede observar que un 63% de la población opina que es excelente, mientras un 35% manifiesta que es muy bueno, un 1% opina que es buena y 1% manifiesta que es deficiente, que las farmacias tengan señalizaciones para orientar al usuario.

Pregunta N°11

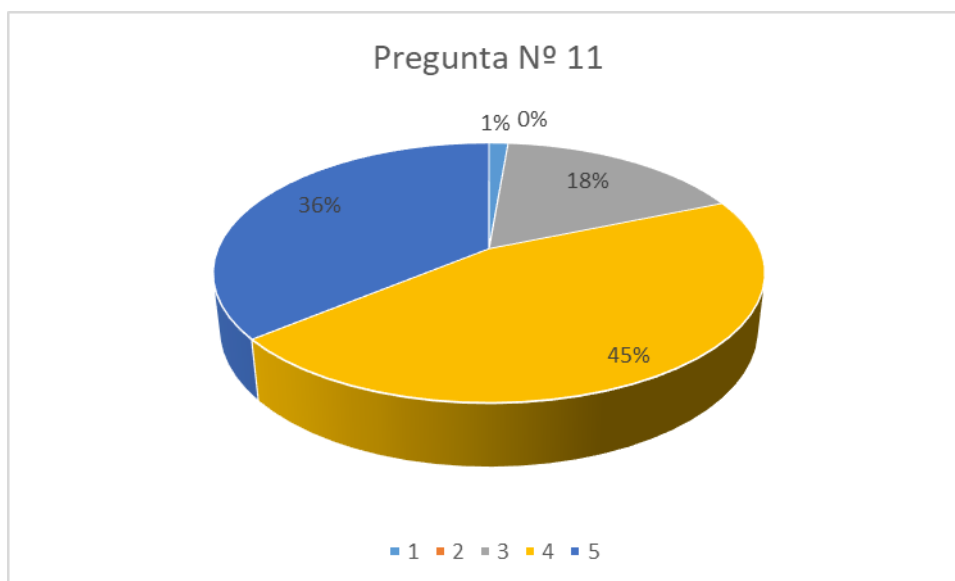
¿El personal de farmacia le ofrece un trato amable y cortés?

Tabla N°11

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	13	17
4	34	45
5	27	36
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 11

Figura N°11



Análisis: Se puede observar que un 45% de la población opina que es muy bueno, mientras un 36% opinan que es excelente, un 18% opina que es bueno y un 1% manifiesta que es deficiente, que haya recibido un trato cortés y amable por parte del personal que atiende la farmacia.

Pregunta N°12

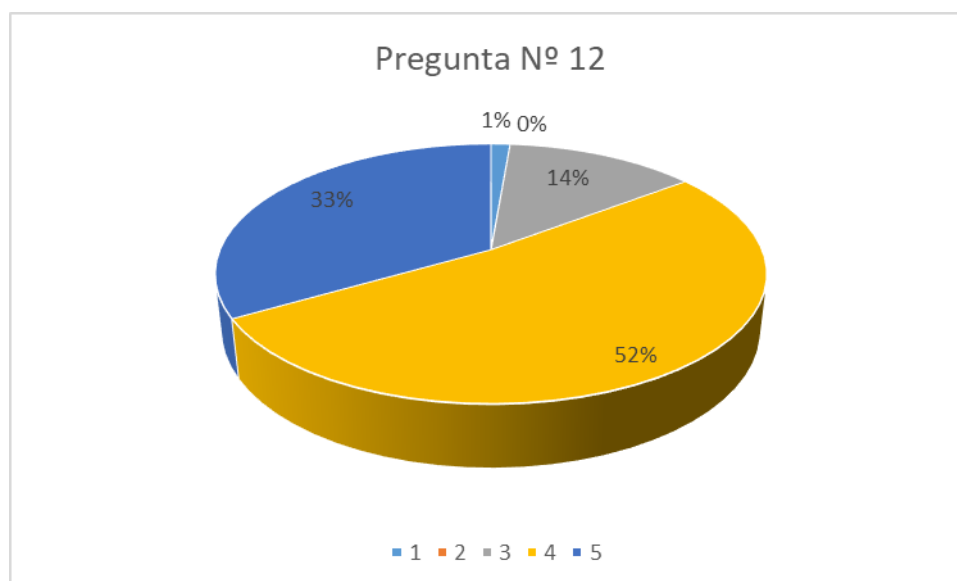
¿El personal de Farmacia ha respetado siempre el orden de llegada de los usuarios?

Tabla N°12

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	10	13
4	39	52
5	25	33
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 12.

Figura N°12



Análisis: Se puede observar que un 52% de la población opina que es muy bueno, un 33% opina que es excelente, un 14% manifiesta que es buena y mientras un 1% opina que es deficiente, que el personal de farmacia que haya respetado siempre el orden la llegada de los usuarios.

Pregunta N°13

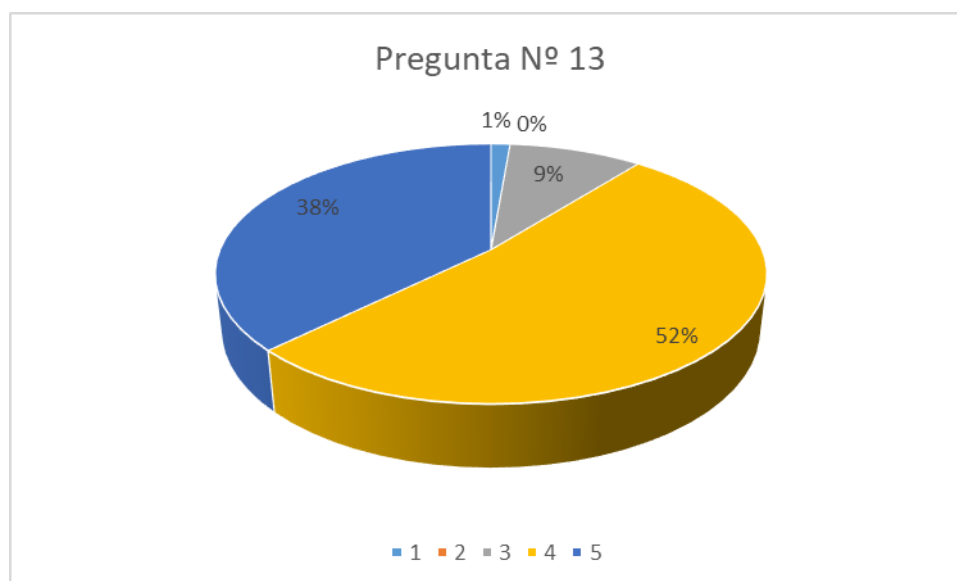
¿El personal de farmacia siempre se encuentra correctamente protegido, limpio y uniformado?

Tabla N°13

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	7	9
4	39	52
5	28	37
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 13.

Figura N°13



Análisis: Se puede observar que un 52% de la población opina que es muy bueno, un 38% manifiesta que es excelente, un 9% opina que es buena y un 1% manifiesta que es deficiente, que el personal de farmacia este protegido limpio y uniformado.

Pregunta N°14

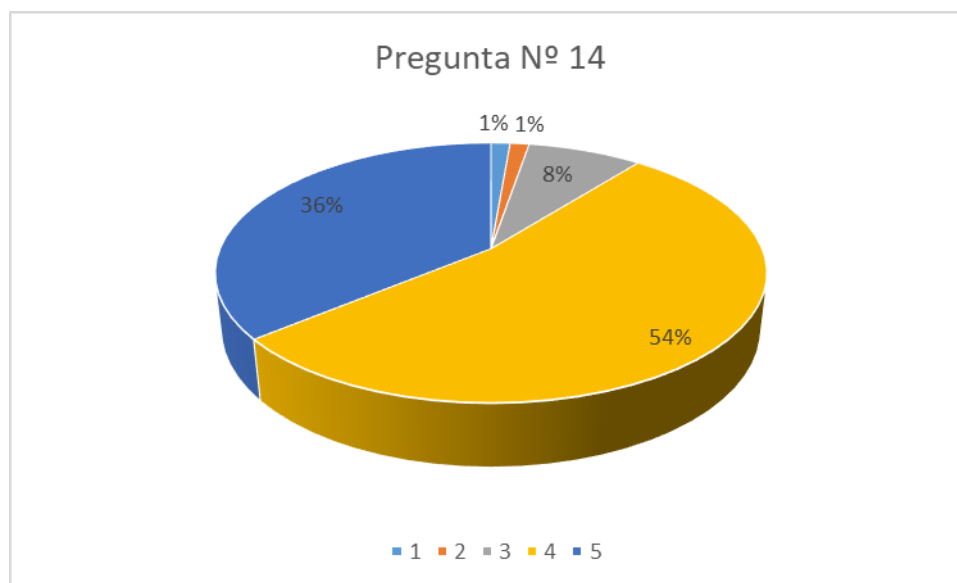
¿El personal de farmacia atiende su consulta en forma eficaz?

Tabla N°14

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	1	1
3	6	8
4	40	53
5	27	36
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 14

Figura N°14



Análisis: Se puede observar que un 54% de la población opina que es muy bueno, un 36% opinan que es excelente, un 8% manifiestan que es buena, un 1% manifiesta que es regular y mientras 1% opinan que es deficiente, que la atención del personal de farmacia en la consulta fue de forma eficaz.

Pregunta N°15

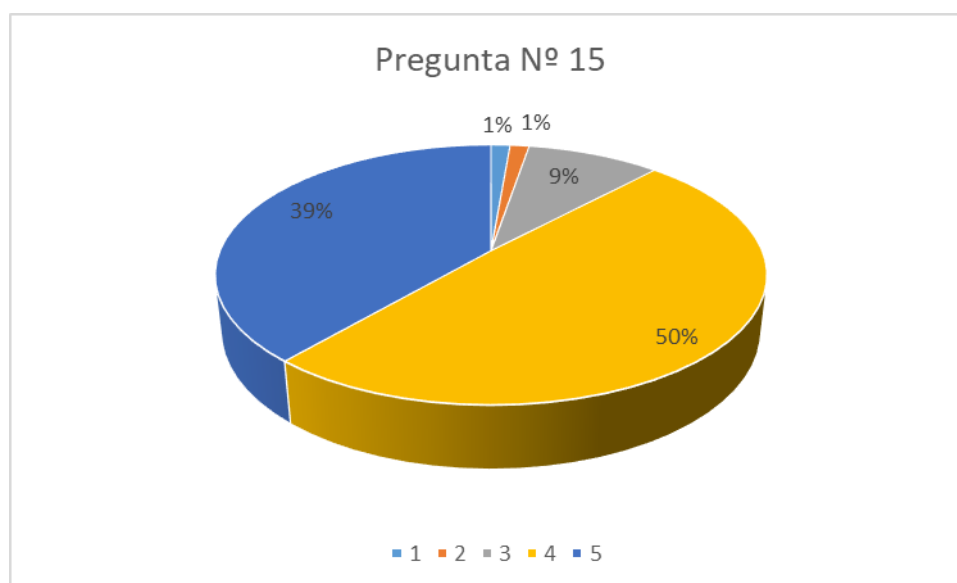
¿El personal de farmacia le brinda orientación sobre el uso de los medicamentos?

Tabla N°15

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	1	1
3	7	9
4	37	49
5	29	39
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 15.

Figura N°15



Análisis: Se puede observar que un 50% de la población opina que es muy bueno, un 39% manifiesta que es excelente, un 9% manifiesta que es bueno, un 1% opinan que es regular y mientras 1% que el personal de Farmacia le oriente sobre los medicamentos que va a usar.

Pregunta N°16

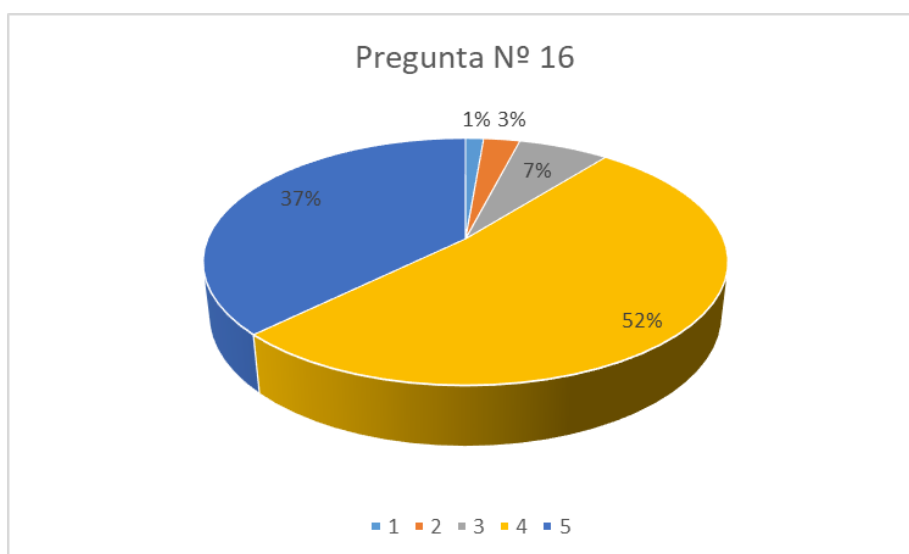
¿El personal de farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está atendiendo?

Tabla N°16

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	2	3
3	5	7
4	39	52
5	28	37
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 16

Figura N°16



Análisis: Se puede observar que un 52% de la población opina que es muy bueno, un 37% manifiestan que es excelente, un 7% opinan que es buena, 1% opinan que es regular y 1% manifiestan que es deficiente, que en la atención del personal de farmacia hayan demostrado manejo y dominio del medicamento que va utilizar.

Pregunta N°17

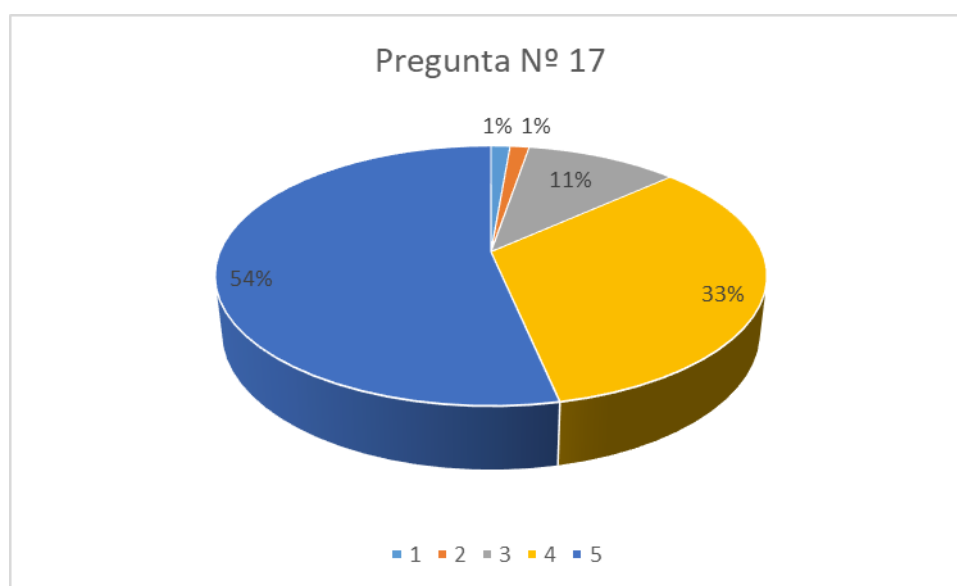
¿Usted encuentra la farmacia ambulatoria que esté pulcra y ordenada?

Tabla N°17

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	1	1
3	8	11
4	25	33
5	40	53
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 17.

Figura N°17



Análisis: Se puede observar que un 54% de la población opina que es excelente, un 33% manifiestan que es muy bueno, un 11% opinan que es bueno, 1% que es regular y mientras 1% manifiestan que es deficiente, que la farmacia Ambulatoria se encontró ordenada y pulcra.

Pregunta N°18

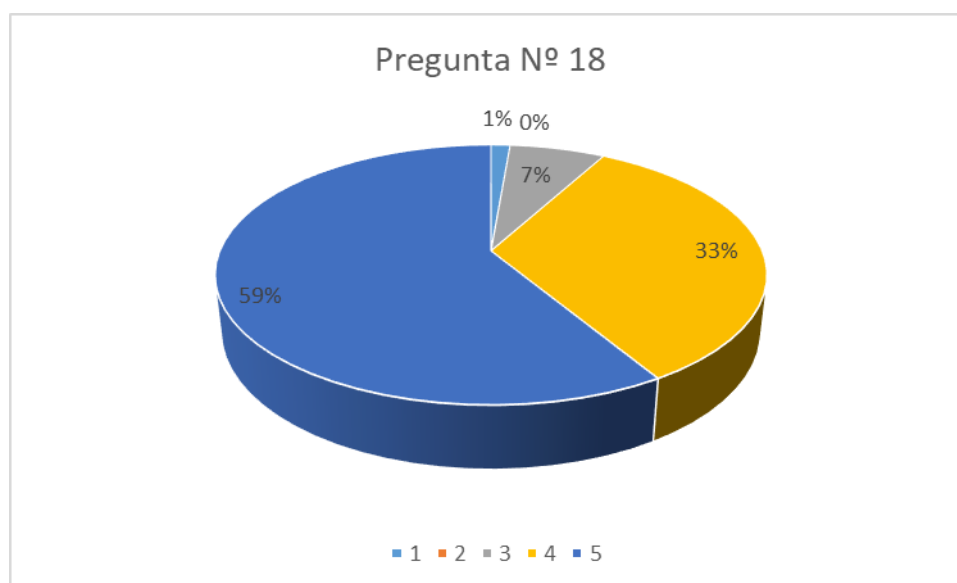
¿Usted encuentra la farmacia ambulatoria con buena iluminación y ventilación?

Tabla N°18

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	5	7
4	25	33
5	44	59
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 18

Figura N°18



Análisis: Se puede observar que un 59% de la población opina que es excelente, un 33% manifiestan que es muy bueno, un 7% opinan que es buena y 1% opinan que es deficiente, que la farmacia Ambulatoria se encontró con buena iluminación y ventilación.

Pregunta N°19

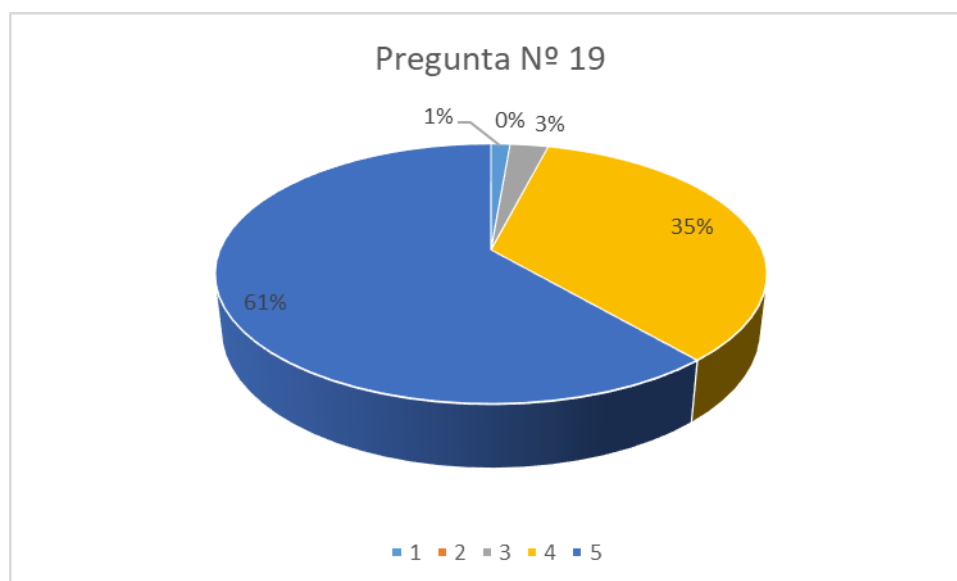
¿Ha considerado que la farmacia Ambulatoria del instituto, está ubicada en una zona segura (vigilancia)?

Tabla N°19

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	2	3
4	26	35
5	46	61
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 19.

Figura N°19



Análisis: Se puede observar que un 61% de la población opina que es excelente, un 35% manifiestan que es muy bueno, un 3% opinan que es bueno y 1% manifiestan que es deficiente, que la farmacia Ambulatoria está ubicada en una zona segura y además de que tenga vigilancia.

Pregunta N°20

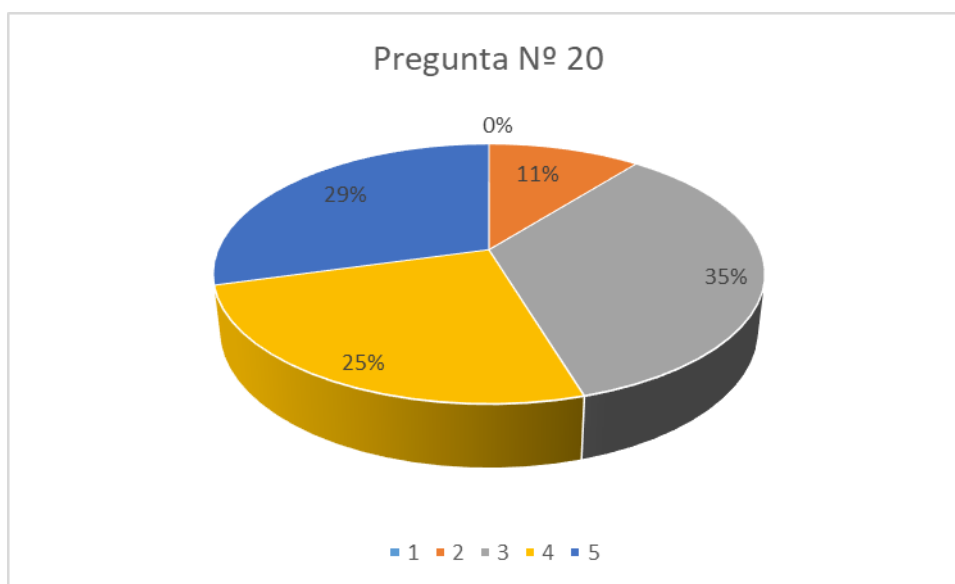
¿Ha considerado que la farmacia ambulatoria está abastecida y con disposición de los productos?

Tabla N°20

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	8	11
3	26	35
4	19	25
5	22	29
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 20.

Figura N°20



Análisis: Se puede observar que un 35% de la población opina que es muy buena, un 25% opinan que es buena, un 29% manifiestan que es excelente y 11% que es regular, que la farmacia esté abastecida y con disposición de los productos.

Análisis Estadístico Inferencial

1. Contrastación de la Hipótesis General

Paso 1.

“La calidad de servicio se vincula significativamente con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”.

Paso 2.

Cálculo de correlación entre la variable de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Tabla N°21

Correlaciones

			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Paso 3.

Análisis inferencial

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis general, que confirma que la calidad de servicio se vincula significativamente con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.572, indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables, significando que cuando la calidad de servicio se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada.

2. Contrastación de la Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1:

Paso 1.

“La fiabilidad se vincula de forma importante con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”

Paso 2.

Cálculo de correlación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Tabla N°22

Correlaciones

		FIABILIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	75
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,421**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

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

Paso 3.

Análisis inferencial

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis específico 1, que confirma que la fiabilidad se vincula de forma importante con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.421, indica que existe una relación positiva moderada baja entre ambas variables, significando que cuando la fiabilidad se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada baja.

Hipótesis Específica 2:

Paso 1.

“La capacidad de respuesta se vincula sustancialmente con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”.

Paso 2.

cálculo de correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

Tabla N°23

Correlaciones

			CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de	CAPACIDAD DE	Coefficiente de correlación	1,000	,498**
Spearman	RESPUESTA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	SATISFACCIÓN	Coefficiente de correlación	,498**	1,000
	DEL USUARIO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Paso 3.

Análisis inferencial

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis específico 2, que confirma que la capacidad de respuesta se vincula sustancialmente con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.498, indica que existe una relación de relación positiva moderada baja entre ambas variables, significando que cuando la capacidad de respuesta se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada baja.

Hipótesis Específica 3:

Paso 1.

“La seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”.

Paso 2.

cálculo de correlación entre la seguridad y satisfacción del usuario.

Tabla N°24

Correlaciones

		SEGURIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Rho de	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,600**	1,000
	DEL USUARIO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Paso 3.

Análisis inferencial

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis específica 3, que confirma que la seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.600, indica que existe una relación positiva buena entre ambas variables, significando que cuando la seguridad se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada.

Hipótesis Específica 4:

Paso 1.

“La empatía se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”.

Paso 2.

cálculo de correlación entre la empatía y satisfacción del usuario.

Tabla N°25

<i>Correlaciones</i>		EMPATÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1,000	,581**
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	75	75
	Coeficiente de correlación	,581**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	75	75

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

Paso 3.

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis específica 4, que confirma que la seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.581, indica que existe una relación positiva buena entre ambas variables, significando que cuando la empatía se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada.

Hipótesis Específica 5:

Paso 1.

“La tangibilidad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”.

Paso 2.

Cálculo de correlación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario.

Tabla N°26

Correlaciones

		TANGIBILIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	TANGIBILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	75
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,276*
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

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

Paso 3.

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis específica 5, que confirma que la seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.276, indica que existe una relación positiva baja entre ambas variables, significando que cuando la tangibilidad se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada baja.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio Describió de qué manera la calidad de servicio se vincula con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor $p=0.000$, se acepta la hipótesis general, un coeficiente de correlación de 0.572, confirma que la relación de calidad de servicio con la satisfacción del usuario es positiva considerable, comparado con la investigación desarrollada por Ayala, (2020), que investigó en el hospital de Huaycán, concluyendo que existe una relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en una farmacia del hospital de con un grado de correlación de 0.599, confirma que el trabajo también tiene una correlación positiva y considerable. Con el trabajo de investigación de Barrientos, (2018), sobre el trabajo de investigación que realizó en C.S. Laura Caller en Los Olivos, ha concluido que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, tiene una relación significativa fuerte entre las variables con una (N: 0.852), confirma que la calidad de servicio incide en la satisfacción del usuario en forma positiva alta. Con el trabajo de investigación realizado por Cordero, (2018), que investigó en el centro de salud San Juan Bautista, concluye que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, tiene una relación positiva perfecta entre las variables con una (N: 0.945), confirma que la calidad de servicio incide en la satisfacción el usuario en forma positiva alta. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.754 entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y buena. También comparando con el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, posee una correlación de 0.579 entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y considerable. el trabajo de investigación de Jaramillo, et al.,(2020) realizó trabajo de investigación en el Hospital General Docente Ambato en Ecuador, posee una correlación de 0.924 entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y perfecta.

En el planteamiento del objetivo específico 1.- Describir de qué manera la fiabilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor de $p=0.000$, por tanto se aprueba la hipótesis específica 1 y la correlación de Spearman de 0.421, que confirma que la relación que es positiva y considerable, contrastando con el trabajo de investigación desarrollado por Ayala, (2020), investigó en el hospital de Huaycán, se concluye sobre existencia de una relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario con una correlación de Spearman 0.599, quiere decir que tiene una correlación positiva considerable también tiene un valor de $p=0.000$, se confirma que posee también relación. En el trabajo de investigación de Barrientos (2018) que investigó en el C.S. Laura Caller en Los Olivos, se concluye sobre existencia de una relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario con una correlación de 0.838, quiere decir que tiene una correlación positiva alta, quiere decir que cuando aumenta la fiabilidad aumenta en forma proporcional con la satisfacción de usuario. Con el trabajo de investigación realizado por Cordero, (2018) que investigó en el centro de salud San Juan Bautista, concluye que presenta un valor de $p=0,000$, con un valor de correlación de 0.851, manifiesta que tiene una relación positiva considerable entre la fiabilidad y satisfacción del usuario. En el trabajo desarrollado por Davila, et al., (2017) investigó en un servicio de urgencias en Colombia, encuentra una relación de fiabilidad con la satisfacción del usuario con un $p=0.000$, entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.900, significa que tiene una correlación positiva fuerte. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.742 entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y buena. En el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, también encuentra una relación de fiabilidad con la satisfacción del usuario entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.580, significa que tiene una correlación positiva fuerte. En el trabajo de investigación de Guadalupe, et al., (2018), que realizó en el Hospital General IESS Milagro en Ecuador. Concluye que presenta un valor de $p=0,000$, con un valor de correlación de 0.276, manifiesta que tiene una relación positiva considerable baja entre la fiabilidad y satisfacción del usuario.

En el planteamiento del objetivo específico 2. -Conocer de qué manera la capacidad de respuesta se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021 Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor de $p=0.000$, por tanto se aprueba la hipótesis específica 2 y con una correlación de Spearman de 0.498, que confirma que la relación es positiva considerable, comparado con el trabajo de investigación desarrollado por Ayala, (2020) trabajo realizado en el hospital de Huaycán, deduce que existe correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario equivalente a 0.242, se considera una relación positiva considerable baja, por tanto posee comparación. Con el trabajo de investigación de Barrientos, (2018), sobre el trabajo de investigación que realizó en C.S. Laura Caller en Los Olivos, ha concluido que la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, tiene una relación significativa fuerte entre las variables con una (N: 0.871), confirma que la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario en forma positiva alta. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.734 entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y buena. En el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, también encuentra una relación de capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.622, significa que tiene una correlación positiva moderada de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario. En el trabajo de investigación de Guadalupe, et al., (2018), que realizó en el Hospital General IESS Milagro en Ecuador. Concluye que presenta un valor de $p=0,000$, con un valor de correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de 0.216, manifiesta que tiene una relación positiva considerable baja.

En el planteamiento del objetivo específico 3.-Analizar de qué manera la seguridad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021 Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor de $p=0.000$, por tanto se aprueba la hipótesis específica 3 y con una correlación de 0.600, que confirma que la relación es

positiva considerable, contrastando con el trabajo de investigación hecho por Ayala, (2020) que investigó en el hospital de Huaycán, concluye que presenta relación de 0.439, considerando que es positiva considerable entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario, por tanto guarda relación. Con el trabajo de investigación de Barrientos, (2018), sobre el trabajo de investigación que realizó en C.S. Laura Caller en Los Olivos, ha concluido que la seguridad y la satisfacción del usuario, tiene una relación significativa fuerte entre las variables con una (N: 0.790), confirma que la seguridad incide en la satisfacción del usuario en forma positiva moderada. En el trabajo realizado por Cordero, (2018) que investigó en el centro de salud San Juan Bautista, concluye que posee también una relación positiva considerable entre la dimensión seguridad y la variable, tiene una correlación de 0.844, confirmando que el trabajo de investigación tiene relación. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.755 entre la seguridad con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y buena. En el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) que realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, también encuentra una relación de seguridad con la satisfacción del usuario entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.541, significa que tiene una correlación positiva moderada de la seguridad con la satisfacción del usuario. En el trabajo de investigación de Guadalupe, et al., (2018), que realizó en el Hospital General IESS Milagro en Ecuador. Concluye que presenta un valor de $p=0,000$, con un valor de correlación entre la seguridad y satisfacción del usuario de 0.307, manifiesta que tiene una relación positiva considerable baja.

En el planteamiento del objetivo específico 4.- Demostrar de qué manera la empatía se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor de $p=0.000$, por ende, se aprueba la hipótesis específica 4 y con una correlación de 0.581, que confirma que la relación es positiva buena, comparando con el trabajo Ayala, (2020) que investigó en el hospital de Huaycán, se deduce que presenta relación de 0.599, considerando que es positiva buena entre la dimensión de la empatía con la satisfacción del usuario, por tanto, el trabajo guarda relación. Con el trabajo de investigación de Barrientos, (2018),

sobre el trabajo de investigación que realizó en C.S. Laura Caller en Los Olivos, ha concluido que la empatía y la satisfacción del usuario, tiene una relación significativa fuerte entre las variables con una (N: 0 .785), confirma que la empatía incide en la satisfacción del usuario en forma positiva alta. En la investigación de Cordero, (2018) que investigó en el centro de salud San Juan Bautista, también guarda relación la empatía con la satisfacción del usuario, ya que tiene una correlación de 0.937 entre la dimensión y la variable. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.747 entre la empatía con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y buena. En el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) que realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, también encuentra una relación de empatía con la satisfacción del usuario entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.541, significa que tiene una correlación positiva moderada de la empatía con la satisfacción del usuario.

En el planteamiento del objetivo específico 5.- Determinar de qué manera la tangibilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor de $p=0.000$, por ende, se aprueba la hipótesis específica 5 y con una correlación de 0.276, que confirma que la relación es positiva baja, en comparación con el trabajo de Ayala, (2020) vemos que posee una correlación más fuerte, de 0.711, por tanto, su correlación es positiva considerable entre la tangibilidad y satisfacción del usuario. Con el trabajo de investigación de Barrientos, (2018), sobre el trabajo de investigación que realizó en C.S. Laura Caller en Los Olivos, ha concluido que la tangibilidad y la satisfacción del usuario, tiene una relación significativa fuerte entre las variables con una (N: 0.745), confirma que la tangibilidad incide en la satisfacción del usuario en forma positiva moderada. En el trabajo de Cordero, (2018) que investigó en el centro de salud San Juan Bautista, también guarda relación la tangibilidad con la satisfacción del usuario, ya que tiene una correlación positiva buena de 0.885 entre la dimensión y la variable. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.738 entre los elementos tangibles con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que

guarda una relación positiva y buena. En el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) que realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, también encuentra una relación de tangibilidad con la satisfacción del usuario entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.541, significa que tiene una correlación positiva moderada. En el trabajo de investigación de Guadalupe, et al., (2018), que realizó en el Hospital General IESS Milagro en Ecuador. Concluye que presenta un valor de $p=0,000$, con un valor de correlación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario de 0.559, manifiesta que tiene una relación positiva buena.

VI. CONCLUSIONES

Hemos llegado a las siguientes conclusiones

1. Existe relación entre las variables Calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se acepta la hipótesis general, existe relación obtenida es positiva considerable, quiere decir que, ofreciendo mejor calidad de servicio, mejora en forma considerable la satisfacción del usuario.
2. Existe relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario, se acepta la hipótesis específico 1 existe relación obtenida es positiva media, quiere decir que, mejorando la fiabilidad, mejora en forma positiva media la satisfacción del usuario.
3. Existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se acepta la hipótesis específico 2, existe relación obtenida es positiva media, quiere decir que, mejorando la capacidad de respuesta, mejora en forma media la satisfacción del usuario.
4. Presenta vinculación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario, la relación obtenida es positiva considerable, quiere decir que, mejorando la seguridad, mejora en forma considerable la satisfacción del usuario.
5. Presenta relación entre la dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario, la relación obtenida es positiva considerable, quiere decir que, mejorando la seguridad, mejora en forma considerable la satisfacción del usuario.
6. Presenta relación entre la dimensión de la tangibilidad y la satisfacción del usuario, la relación obtenida es positiva media, quiere decir que, mejorando la seguridad, mejora en forma considerable media la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para seguir mejorando la calidad de servicio de la farmacia ambulatoria, se recomienda hacer evaluaciones frecuentes por medio de encuestas hacia el usuario si está satisfecho con la atención, además se creará antecedentes para la mejora continua del servicio y de la institución.
2. Para seguir mejorando la fiabilidad relacionado a la satisfacción del usuario, se recomienda, ampliar más ventanillas de atención para un mejor servicio.
3. Se recomienda para que el usuario este satisfecho que está vinculado a la capacidad de respuesta, en horas con mayor afluencia se debe ubicar más personales de salud para mejorar la calidad de servicio.
4. Se recomienda para seguir mejorando la empatía, se hace indispensable el desarrollo de habilidades o técnicas de coaching para el desarrollo de relaciones interpersonales y poder detectar las necesidades del usuario.
5. Con respecto a mejorar la tangibilidad, se recomienda mantener siempre limpio el servicio de farmacia, mejorar las señalizaciones con respecto al distanciamiento social y las ubicaciones para que el usuario este satisfecho con el servicio brindado.

Referencias

- Abad, A. D. (2008). *El concepto de la calidad en la organización y su sentido estratégico*. Colombia: Fundación Karisma Multimedia Cimera.
- Andaleeb, S. (2007). Patient satisfaction with health services in Bangladesh. *Health policy and planning*, 22(4), 263-273.
- Ayala, M. C. (2020). Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycan, 2020. *Repositorio Digital de la Universidad Cesar Vallejos*, vii.
- Barrientos, V. J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. *Obtenido de Repositorio Digital Institucional Universidad Cesar Vallejo*: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>
- Brady, M., & Cronin, J. (2001). Algunas Reflexiones Nuevas sobre la Conceptualización de la Calidad de Servicio Percibida. *Diario de Marketing*, 34-49.
- Bustamante, F. F., & Gálvez, D. N. (2017). Nivel de Satisfacción del usuario externo que acude al Servicio De Farmacia, de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca-Perú. *Revista Científica Institucional Tzhoencoen*, 9(1), 1-5. doi:<https://doi.org/10.26495/rtzh179.120701>
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzales, T. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos filosóficos, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Cantú, D. H. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. Mexico: McGraw Hill.
- Canzio, M. C. (2019). *Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario*.
- Churchill, G., & Suprenant, C. (1982). Una investigación sobre los determinantes de la satisfacción del cliente. *Journal of Marketing Research*, 491-504.
- Cordero, F. K. (2018). Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en la prestación de servicios de salud, Centro de Salud San Juan Bautista 2018. *Obtenido de Repositorio Digital Universidad Cesar Vallejo*: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/28733>
- Cronin, J. J. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *The Journal of marketing*, 55-68.
- Crosby, P. (1988). *Dinámica gerencial*. Mexico: McGraw Hill.

- Davila, F., Herrera, J., Yasno, .., Forero, L., & Alvarado, M. (2017). Satisfacción en un servicio de urgencias según el sistema de aseguramiento en salud. *Revista de Calidad Asistencial*, 89-96. doi:DOI: 10.1016/j.cali.2016.06.010
- Deming, E. W. (1998). *Calidad, productividad y competitividad. La salida de la crisis*. Madrid: Díaz de Santos. Madrid: Diaz de Santos S.A.
- Donabedian , A. (2017). Explorations in Quality Assessment and Monitoring. *Health Administration Press*, 5-6.
- Dueñas, A. O. (2010). *Dimensiones de La Calidad en Salud*. Bogota.
- Duque, O. J. (2005). Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *INNOVAR*, 64.80.
- Flores, C. R. (28 de Setiembre de 2020). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario de Consulta Externa del Hospital Vitarte, 2019. *Obtenido de Repositorio Universidad Norbert Wiener*: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/4645>
- Forrellat, B. M. (2014). Calidad en los servicios de salud: Un reto ineludible. *Revista Cubana de Hematología, Inmunología y Hemoterapia*, 179-183.
- Guadalupe, R. F. (2018). Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia del hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro; 2018. *Obtenido de Ciencia Digital*: <https://doi.org/10.33262/cienciadigital.v3i3.621>
- Hernandez Sampieri, R., Fernandez Collado, C., & Baptista Lucio, P. (2014). *Metodología de la Investigacion* . mexico: McGRAW-HILL.
- Hincapie, S. J. (2020). COVID-19 y la relación médico-paciente. *Revista CONAMED*, 55-60. doi: <https://dx.doi.org/10.35366/97349>
- Imai, M. (1998). *Cómo implementar el kaizen en el sitio de trabajo (Gemba)*. Bogotá: Mcgraw-Hill Interamericana.
- Infobae. (2020). *Calidad médica en la era COVID-19: una oportunidad para subir estándares*. Infobae. Obtenido de Infobae.
- Ishikawa, K. (1996). *¿Que es el control de la calidad? La modalidad japonesa*. Colombia: Grupo Editorial norma.
- Jaramillo, J. C., Fabara, N. G., & Falcon, M. R. (2020). Evaluación Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en Consulta Externa (Hospital General Docente Ambato). *Digital Publisher*, 5(6-1), 4-23. doi:doi.org/10.33386/593dp.2020.6-1.324

- Juran, J. (1990.). *Juran y la Planificación para la calidad . Madrid*. Madrid.: Diaz de Santos S.A.
- Kaushal, S. (2016). *Service Quality Expectations and Perceptions of Patients towards Health Care Services*. Indian: Indian Management.
- Koontz, H., Weihrich, H., & Cannice, M. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. Mexico: McGraw Hill.
- Kotler, P. (2008). *Dirección de Mercadotecnia*. Lima: Pearson Educación.
- Lostanau, R. J. (2019). Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, Marzo 2018. *Universidad Norbert Wiener.*, viii.
- Lozada, J. (2014). Investigación Aplicada: Definición, Propiedad Intelectual e Industria. *Dialnet*, 47-50.
- Luis, M. G. (2019). Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, 2018. *Repositorio Universidad Cesar Vallejo*, 33.
- MINSA. (2012). *guia Tecnica para la Satisfaccion del Usuario externo*. Lima: Imprenta MINSA.
- Müggenburg Rodríguez, C., & Pérez Cabrera, I. (2007). Tipos de estudio en el enfoque de Investigacion Cuantitativa. *Revista Enfermería Universitaria*, 38.
- Münch, L. (1998). *Más Allá de la Excelencia y de la Calidad Total*. México: Editorial Trillas.
- Oliver, R. (1980). A cognitive model of the antecedents and consequences of satisfaction decision. *Journal of Marketing Research*, 460-469.
- OPS/OMS. (2013). *Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS*. Obtenido de PAHO : https://www.paho.org/hq/index.php?option=com_content&view=article&id=8692:2013-servicios-farmacuticos-atencion-primaria-salud-documento-posicion-ops-oms-2013&Itemid=3562&lang=en
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1993). A Conceptual Model of Service Quality and Implications for Future Research. *Journal of Marketing*, págs. 49(4),41-50.
- Ramírez, E. M., & Gil, O. A. (2016). Percepción de calidad en servicios de urgencias. *Investigaciones*, 1507-1520.
- Samame, T. P. (2015). Calidad de Atencion farmaceutica y Satisfaccion del Usuario del Hospital Nacional Hipolito Unanue. 48.

- Sánchez , C. H., Reyes, R. C., & Mejía, S. C. (01 de Junio de 2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Obtenido de Universidad Ricardo Palma: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480>.
- Secien, J., & Darras, C. (2005). Satisfacción del Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemograficos y de accesibilidad asociados. *Lima: UNMSM*.
- Siancas, T. N. (2018). Compromiso del trabajador y la eficiencia laboral en un Centro de Salud, San Juan de Lurigancho, 2018. *Obtenido de Repositorio Digital Universidad Cesar Vallejos*: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30263>.
- Sisalema, R. K. (2019). Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019. *Obtenido de Repositorio Digital Universidad Cesar Vallejos*: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/42685>.
- Thompson, I. (2005). *La satisfaccion del Cliente*. Obtenido de Promonegocios .net: <http://www.promonegocios.net/mercadotecnia/satisfaccion-cliente.htm>
- Ulloa, S. M., Valbuena, D. L., & Camargo-Figueroa, F. A. (2021). Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. *Obtenido de Revista Cuidarte*: <https://doi.org/10.15649/cuidarte.1130>.
- Yépez, L., Gomez, R., & Martinez, R. (2020). Calidad de Atencion Percibida y Grado de Satisfaccion de Usuarios del Centro de Salud Nobol durante la Pandemia de COVID-19 desde el mes de abril a junio del 2020. *The Ecuador Journal*, 12-22. doi:<https://doi.org/10.46721/tejom-vol2iss2-2021-12-22>.
- Zeithalm, V. A. (1981). How Consumer Evaluation Processes Differ between Goods and Services. *Marketing of Services*, págs. 186-189.

ANEXOS

ANEXO 1

Matriz de Operacionalización

VARIABLE DEL ESTUDIO	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE VALORACION
<p>X</p> <p>Calidad de servicio</p> <p>Ordinal</p> <p>1. Deficiente</p> <p>2. Regular</p> <p>3. Bueno</p> <p>RANGOS</p> <p>1. 10-25</p> <p>2. 26-41</p> <p>3. 42-57</p>	<p>La calidad en la atención involucra la utilización de la ciencia y la tecnología en la medicina en poder incrementar sus beneficios en el área de salud, Sin embargo, se espera que la atención dada en salud haga un equilibrio conveniente de riesgo y beneficios, además nombra que la calidad debería ser el mayor beneficio para el usuario, (Donabedian, 2017)</p>	<p>va a consistir en poder analizar la calidad de la atención mediante la encuesta: va ver disparidad entre las precepciones reales por parte de los usuarios que asisten al servicio y sus expectativas sobre el mismo que se han formado.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • X1 :Fiabilidad • X2:Capacidad de Respuesta • X3: Seguridad • X4:Empatía • X5: Tangibilidad 	<p>1- Atención</p> <p>2- Discriminación</p> <hr/> <p>3- Eficiencia</p> <p>4 - Solución</p> <hr/> <p>5- Conocimientos</p> <p>6- Confidencialidad</p> <hr/> <p>7- Comprensión</p> <p>8- Confianza</p> <hr/> <p>9- Impacto visual</p> <p>10- Señalización</p>	<p style="text-align: center;">Ordinal</p> <p>1) Deficiente</p> <p>2) Regular</p> <p>3) Bueno</p> <p>4) Muy bueno</p> <p>5) Excelente</p>
<p>Y</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>4. Insatisfecho</p> <p>5. Satisfecho</p> <p>6. Complacido</p> <p>RANGOS</p> <p>1. 10-25</p> <p>2. 26-41</p> <p>3. 42-57</p>	<p>Para poder llegar a la satisfacción de una necesidad debe estar relacionadas por acciones para cumplir las expectativas. por ello tiene en la atención de salud ciertos dimensiones como es humana, del entorno y científico. El papel del profesional quien brinda un servicio debe siempre tener en cuenta que nuestro objetivo es mejorar la calidad de la persona, no basarse en la parte de la tecnología, sino en desarrollar las habilidades blandas con valor ético, esto va beneficiar a la población (Dueñas, 2010)</p>	<p>El nivel de Satisfacción del Usuario en servicio de Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública va estar relacionado a la atención recibida de parte del personal de farmacia, se va evaluar la encuesta según a sus respuestas, va depender de la atención recibida.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Y1 : Humanista • Y2:Científica-Tecnológica • Y3: Entorno 	<p>11-Trato</p> <p>12 -Orden</p> <p>13 -Personal</p> <hr/> <p>14 -Eficacia</p> <p>15-Orientación</p> <p>16- Dominio</p> <hr/> <p>17-Limpieza y orden</p> <p>18-Iluminación y ventilación</p> <p>19-Vigilancia</p> <p>20- Abastecimiento</p>	<p>4) Muy bueno</p> <p>5) Excelente</p>

Matriz de Consistencia de la Investigación

TÍTULO: La calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021

AUTOR: CHRISTIAN SANTILLAN GUZMAN

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<p>PROBLEMA GENERAL:</p> <p>¿De qué manera la calidad de servicio se vincula con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Describir de qué manera la calidad de servicio se vincula con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021</p>	<p>HIPÓTESIS GENERAL:</p> <p>H, La calidad de servicio se vincula significativamente con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021.</p>	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 1 (VI)</p> <p>(X) Calidad de Servicio</p> <ul style="list-style-type: none"> • (X1) Fiabilidad • (X2) Capacidad de Respuesta. • (X3) Seguridad. • (X4) Empatía. • (X5) Tangibilidad 	<p>TIPO DE INVESTIGACIÓN Aplicativo</p> <p>NIVEL DE INVESTIGACIÓN Correlacional</p> <p>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN El diseño de la investigación va ser no experimental, de corte transversal</p>
<p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿De qué manera la fiabilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021? 2. ¿De qué manera la capacidad de respuesta se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021? 3. ¿De qué manera la seguridad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021? 4. ¿De qué manera la empatía se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021? 5. ¿De qué manera la tangibilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?. 	<p>OBJETIVO ESPECÍFICO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Describir de qué manera la fiabilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021 2. Conocer de que manera la capacidad de respuesta se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021 3. Analizar de que manera la seguridad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. 4. Demostrar de que manera la empatía se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. 5. Determinar de qué manera la tangibilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. 	<p>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. La Fiabilidad se vincula de forma importante con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. 2. La capacidad de respuesta se vincula sustancialmente con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. 3. La seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. 4. La empatía se vincula de forma sustancial con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. 5. La tangibilidad se vincula de forma notable con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. 	<p>VARIABLE DE ESTUDIO 2 (VD)</p> <p>(Y) Satisfacción del usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> • (Y1) Humanista • (Y2) Científica-Tecnológica • (Y3) Entorno 	<p>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN Cuantitativo</p> <p>POBLACIÓN:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Usuarios que asisten a Farmacia ambulatoria: 100 <p>MUESTRA:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Selección: - Tamaño: 75 usuarios <p>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</p> <p>Por medio de cuestionarios</p> <p>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</p> <p>Se recolecta la encuesta por medio del programa Excel, después se aplicará el sistema SPSS para el cálculo del alfa de Cronbach.</p>

ANEXO 2
Cuestionario de la Calidad de Servicio

Estimado señor(a), el presente cuestionario se realiza como parte de una investigación académica respecto a la Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021.

Agradecemos su valioso aporte al resolver las presentes preguntas.

Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa que considere la correcta:

Escala de Valoración				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

Dimensiones / ítems		1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1	La calidad de atención fue la correcta desde un inicio hasta el final					
2	Se realizó la atención sin problema de discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros usuarios.					
Capacidad de Respuesta						
3	La atención brindada fue rápida y eficiente					
4	Le brindaron solución inmediata a su problema o dificultad.					
Seguridad						
5	El personal de farmacia que le brindo servicio, posee conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes.					
6	Durante su atención, el personal de farmacia respetó su confidencialidad.					
Empatía						
7	El personal de farmacia, es comprensible con su estado de salud.					
8	En su atención, personal de farmacia le brindó confianza.					
Tangibilidad						
9	Visualmente las instalaciones de la farmacia ambulatoria son muy atractivas.					
10	Las señalizaciones de la farmacia como avisos y letreros son idóneos para la orientación de los usuarios.					

Cuestionario de Satisfacción del Usuario

Estimado señor(a), el presente cuestionario se realiza como parte de una investigación académica respecto a la Percepción de la calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021

. Agradecemos su valioso aporte al resolver las presentes preguntas.

Instrucciones: Marque con una "X" la alternativa que considere la correcta:

Escala de Valoración				
1	2	3	4	5
Deficiente	Regular	Bueno	Muy bueno	Excelente

Dimensiones / ítems		1	2	3	4	5
Humanista						
11	El personal de farmacia le ofrece un trato amable y cortes.					
12	El personal de Farmacia ha respetado siempre el orden de llegada de los usuarios.					
13	El personal de farmacia siempre se encuentra correctamente protegido, limpio y uniformado.					
Tecnología- Científica						
14	El personal de farmacia atiende su consulta en forma eficaz.					
15	El personal de farmacia le brinda orientación sobre el uso de los medicamentos.					
16	El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando					
Entorno						
17	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria que esté limpia y ordenada.					
18	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria con buena iluminación y ventilación.					
19	Ha considerado que la farmacia Ambulatoria del instituto, está ubicado en una zona segura (vigilancia).					
20	Ha considerado que la farmacia ambulatoria esta abastecida y con disposición de los productos.					

ANEXO 3
Validez del contenido del instrumento que mide la calidad de Servicio

ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Fiabilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
1	La calidad de atención fue la correcta desde un inicio hasta el final							
2	Se realizó la atención sin problema de discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros usuarios.							
Capacidad de Respuesta		Si	No	Si	No	Si	No	
3	La atención brindada fue rápida y eficiente							
4	Le brindaron solución inmediata a su problema o dificultad.							
Seguridad		Si	No	Si	No	Si	No	
5	El personal de farmacia que le brindo servicio, posee conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes.							
6	Durante su atención, el personal de farmacia respetó su confidencialidad.							
Empatía		Si	No	Si	No	Si	No	
7	El personal de farmacia, es comprensible con su estado de salud.							
8	En su atención, personal de farmacia le brindó confianza.							
Tangibilidad		Si	No	Si	No	Si	No	
9	Visualmente las instalaciones de la farmacia ambulatoria son muy atractivas.							
10	Las señalizaciones de la farmacia como avisos y letreros son idóneos para la orientación de los usuarios.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

DNI:

Especialidad de validador:

....de.....del 2021

FIRMA

Validez del contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario

Dimensiones / ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Humanista								
11	El personal de farmacia le ofrece un trato amable y cortes.							
12	El personal de Farmacia ha respetado siempre el orden de llegada de los usuarios.							
13	El personal de farmacia siempre se encuentra correctamente protegido, limpio y uniformado.							
Tecnología- Científica								
14	El personal de farmacia atiende su consulta en forma eficaz.							
15	El personal de farmacia le brinda orientación sobre el uso de los medicamentos.							
16	El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando							
Entorno								
17	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria que esté limpia y ordenada.							
18	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria con buena iluminación y ventilación.							
19	Ha considerado que la farmacia Ambulatoria del instituto, está ubicado en una zona segura (vigilancia).							
20	Ha considerado que la farmacia ambulatoria esta abastecida y con disposición de los productos.							

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg

DNI:

Especialidad de validador:

....de.....del 2021

FIRMA

Validez del contenido del instrumento que mide la calidad de Servicio

items		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Fiabilidad								
1	La calidad de atención fue la correcta desde un inicio hasta el final	X		X		X		
2	Se realizó la atención sin problema de discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros usuarios.	X		X		X		
Capacidad de Respuesta								
3	La atención brindada fue rápida y eficiente	X		X		X		
4	Le brindaron solución inmediata a su problema o dificultad.	X		X		X		
Seguridad								
5	El personal de farmacia que le brindo servicio, posee conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes.	X		X		X		
6	Durante su atención, el personal de farmacia respetó su confidencialidad.	X		X		X		
Empatia								
7	El personal de farmacia, es comprensible con su estado de salud.	X		X		X		
8	En su atención, personal de farmacia le brindó confianza.	X		X		X		
Tangibilidad								
9	Visualmente las instalaciones de la farmacia ambulatoria son muy atractivas.	X		X		X		
10	Las señalizaciones de la farmacia como avisos y letreros son idóneos para la orientación de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg.; Sotelo Perez, Adriana Reyna Victoria

DNI: 41281338

Especialidad de validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

15 de octubre del 2021



FIRMA

Validez del contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario

Dimensiones / ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Humanista								
11	El personal de farmacia le ofrece un trato amable y cortes.	X		X		X		
12	El personal de Farmacia ha respetado siempre el orden de llegada de los usuarios.	X		X		X		
13	El personal de farmacia siempre se encuentra correctamente protegido, limpio y uniformado.	X		X		X		
Tecnología- Científica								
14	El personal de farmacia atiende su consulta en forma eficaz.	X		X		X		
15	El personal de farmacia le brinda orientación sobre el uso de los medicamentos.	X		X		X		
16	El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando	X		X		X		
Entorno								
17	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria que esté limpia y ordenada.	X		X		X		
18	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria con buena iluminación y ventilación.	X		X		X		
19	Ha considerado que la farmacia Ambulatoria del instituto, está ubicado en una zona segura (vigilancia).	X		X		X		
20	Ha considerado que la farmacia ambulatoria esta abastecida y con disposición de los productos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): si hay suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr/ Mg.; Sotelo Perez, Adriana Reyna Victoria

DNI: 41281338

Especialidad de validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

15 de octubre del 2021



FIRMA

Validez del contenido del instrumento que mide la calidad de Servicio

Items		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Fiabilidad								
1	La calidad de atención fue la correcta desde un inicio hasta el final	X		X		X		
2	Se realizó la atención sin problema de discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros usuarios.	X		X		X		
Capacidad de Respuesta								
3	La atención brindada fue rápida y eficiente	X		X		X		
4	Le brindaron solución inmediata a su problema o dificultad.	X		X		X		
Seguridad								
5	El personal de farmacia que le brindo servicio, posee conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes.	X		X		X		
6	Durante su atención, el personal de farmacia respetó su confidencialidad.	X		X		X		
Empatia								
7	El personal de farmacia, es comprensible con su estado de salud.	X		X		X		
8	En su atención, personal de farmacia le brindó confianza.	X		X		X		
Tangibilidad								
9	Visualmente las instalaciones de la farmacia ambulatoria son muy atrayentes.	X		X		X		
10	Las señalizaciones de la farmacia como avisos y letreros son idóneos para la orientación de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento está relacionado con las variables y dimensiones de la investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Pedro Anibal Solis Cespedes

DNI: 26601922

Especialidad de validador: Doctor en Salud Publica

20 de octubre del 2021



DR. PEDRO ANIBAL SOLIS CESPEDES
D.N.I. 26601922

Validez del contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario

Dimensiones / items		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Humanista								
11	El personal de farmacia le ofrece un trato amable y cortes.	X		X		X		
12	El personal de Farmacia ha respetado siempre el orden de llegada de los usuarios.	X		X		X		
13	El personal de farmacia siempre se encuentra correctamente protegido, limpio y uniformado.	X		X		X		
Tecnología- Científica		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal de farmacia atiende su consulta en forma eficaz.	X		X		X		
15	El personal de farmacia le brinda orientación sobre el uso de los medicamentos.	X		X		X		
16	El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando	X		X		X		
Entorno		Si	No	Si	No	Si	No	
17	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria que esté limpia y ordenada.	X		X		X		
18	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria con buena iluminación y ventilación.	X		X		X		
19	Ha considerado que la farmacia Ambulatoria del instituto, está ubicado en una zona segura (vigilancia).	X		X		X		
20	Ha considerado que la farmacia ambulatoria esta abastecida y con disposición de los productos.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): El instrumento está relacionado con las variables y dimensiones de la investigación.

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Pedro Anibal Solis Cespedes

DNI: 26601922

Especialidad de validador: Doctor en Salud Publica



DR. PEDRO ANIBAL SOLIS CESPEDES
D.N.I. 26601922

20 de octubre del 2021

Validez del contenido del instrumento que mide la calidad de Servicio

items		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Fiabilidad								
1	La calidad de atención fue la correcta desde un inicio hasta el final	X		X		X		
2	Se realizó la atención sin problema de discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros usuarios.	X		X		X		
Capacidad de Respuesta								
3	La atención brindada fue rápida y eficiente	X		X		X		
4	Le brindaron solución inmediata a su problema o dificultad.	X		X		X		
Seguridad								
5	El personal de farmacia que le brindo servicio, posee conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes.	X		X		X		
6	Durante su atención, el personal de farmacia respetó su confidencialidad.	X		X		X		
Empatía								
7	El personal de farmacia, es comprensible con su estado de salud.	X		X		X		
8	En su atención, personal de farmacia le brindó confianza.	X		X		X		
Tangibilidad								
9	Visualmente las instalaciones de la farmacia ambulatoria son muy atrayentes.	X		X		X		
10	Las señalizaciones de la farmacia como avisos y letreros son idóneos para la orientación de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Se verifica que si existe suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg Mg. Milagros Jaqueline Franco Galván

DNI: 42053020

Especialidad de validador: Magister en Gestión Pública


 Milagros J. Franco Galván
 LICENCIADA EN FARMACIA
 C.E.P. 74685
FIRMA

12 de Octubre del 2021

Validez del contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario

Dimensiones / ítems		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Humanista								
11	El personal de farmacia le ofrece un trato amable y cortes.	✓		✓		✓		
12	El personal de Farmacia ha respetado siempre el orden de llegada de los usuarios.	✓		✓		✓		
13	El personal de farmacia siempre se encuentra correctamente protegido, limpio y uniformado.	✓		✓		✓		
Tecnología- Científica								
14	El personal de farmacia atiende su consulta en forma eficaz.	✓		✓		✓		
15	El personal de farmacia le brinda orientación sobre el uso de los medicamentos.	✓		✓		✓		
16	El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando	✓		✓		✓		
Entorno								
17	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria que esté limpia y ordenada.	✓		✓		✓		
18	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria con buena iluminación y ventilación.	✓		✓		✓		
19	Ha considerado que la farmacia Ambulatoria del instituto, está ubicado en una zona segura (vigilancia).	✓		✓		✓		
20	Ha considerado que la farmacia ambulatoria esta abastecida y con disposición de los productos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Se verifico que si existe suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg Mg. Milagros Jaqueline Franco Galván

DNI: 42053020

Especialidad de validador: Magister en Gestión Pública


 Milagros J. Franco Galván
 LICENCIADA EN FARMACIA
 C.E.P. 74685

 FIRMA

12 de Octubre del 2021

Validez del contenido del instrumento que mide la calidad de Servicio

Items		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Fiabilidad								
1	La calidad de atención fue la correcta desde un inicio hasta el final	X		X		X		
2	Se realizó la atención sin problema de discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros usuarios.	X		X		X		
Capacidad de Respuesta								
3	La atención brindada fue rápida y eficiente	X		X		X		
4	Le brindaron solución inmediata a su problema o dificultad.	X		X		X		
Seguridad								
5	El personal de farmacia que le brindo servicio, posee conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes.	X		X		X		
6	Durante su atención, el personal de farmacia respetó su confidencialidad.	X		X		X		
Empatía								
7	El personal de farmacia, es comprensible con su estado de salud.	X		X		X		
8	En su atención, personal de farmacia le brindó confianza.	X		X		X		
Tangibilidad								
9	Visualmente las instalaciones de la farmacia ambulatoria son muy atractivas.	X		X		X		
10	Las señalizaciones de la farmacia como avisos y letreros son idóneos para la orientación de los usuarios.	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento está relacionado con los variables y dimensiones del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Mg. Jesús Collange Pardo*

DNI: *09401989*

Especialidad de validador: *Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.*

Jesús Collange Pardo
FIRMA

16 de octubre del 2021

Validez del contenido del instrumento que mide la Satisfacción del Usuario

Dimensiones / items		Pertinencia		Relevancia		Claridad		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
Humanista								
11	El personal de farmacia le ofrece un trato amable y cortes.	✓		✓		✓		
12	El personal de Farmacia ha respetado siempre el orden de llegada de los usuarios.	✓		✓		✓		
13	El personal de farmacia siempre se encuentra correctamente protegido, limpio y uniformado.	✓		✓		✓		
Tecnología- Científica								
14	El personal de farmacia atiende su consulta en forma eficaz.	✓		✓		✓		
15	El personal de farmacia le brinda orientación sobre el uso de los medicamentos.	✓		✓		✓		
16	El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando	✓		✓		✓		
Entorno								
17	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria que esté limpia y ordenada.	✓		✓		✓		
18	Usted encuentra a la farmacia Ambulatoria con buena iluminación y ventilación.	✓		✓		✓		
19	Ha considerado que la farmacia Ambulatoria del instituto, está ubicado en una zona segura (vigilancia).	✓		✓		✓		
20	Ha considerado que la farmacia ambulatoria esta abastecida y con disposición de los productos.	✓		✓		✓		

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

El instrumento está relacionado con los variables y dimensiones del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador: *Dr. Mg. Jesús Collaque Pinto*

DNI: *09401989*

Especialidad de validador: *Doctor en Gestión Pública y Gobernabilidad.*



FIRMA

16 de mayo
16...de.....del 2021

ANEXO 4

Determinar el tamaño de muestra

$$n = \frac{N Z^2 P Q}{d^2 (N - 1) + Z^2 P Q}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra

N = Población

K = 1,96 Constante

d = 5 % Error muestral máximo admisible

p = 0,50 Probabilidad de que el evento (características a estudiar) se encuentre dentro de la población

q = 0,50 Probabilidad de que el evento (características a estudiar) no se encuentre dentro de la población.

Muestra:

$$n = \frac{(100) \cdot (1.96)^2 \cdot (0.5) (0.5)}{(0.05)^2 \cdot (100 - 1) + (1.96)^2 \cdot (0.5) (0.5)}$$

$$n = 75$$

ANEXO 5
Confiabilidad de variables

Tabla 1: Alfa de Cronbach:

0-0.5	Inaceptable
0.5-0.6	Pobre
0.6-0.7	Débil
0.7-0.8	Aceptable
0.8-0.9	Bueno
0.9-1	Excelente

Tabla 2

Estadística de fiabilidad de instrumentos

Instrumento	Alfa de Cronbach	N° de ítems
Cuestionario Calidad de Servicio	,902	10
Cuestionario Satisfacción del Usuario	,902	10

Fuente: Prueba piloto.



CONSTANCIA

El(la) Coordinador(a) del Centro de Idiomas de la Universidad César Vallejo - Los Olivos

Hace Constar:

Que, el(la) Sr(a). **SANTILLAN GUZMAN, CHRISTIAN**; estudiante del Programa de **MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD** de la Universidad César Vallejo - Lima Los Olivos; con código N° 7002512483, ha aprobado satisfactoriamente el curso de 200 horas **INGLÉS POSGRADO**, obteniendo la nota de 20 (veinte)/20, lo que equivale al Nivel A2 del MCER.

Se expide la presente constancia a solicitud de la parte interesada para los fines que estime conveniente.

Los Olivos, 4 de febrero de 2022

Atentamente,

Dra. Erica De Paz Berrospi
Jefa Nacional del Centro de Idiomas
Universidad César Vallejo - Lima Los Olivos



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

**MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA
SALUD**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Farmacia
Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO EN GESTIÓN
DE SERVICIO DE LA SALUD**

AUTOR:

Santillán Guzmán, Christian (ORCID: 0000-0001-8759-8727)

ASESOR:

Dr. Ríos Ríos, Segundo Waldemar (ORCID:0000-0003-1202-5523)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en
salud

LIMA – PERÚ

2022

I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Panamericana de la salud, define al servicio de atención, como “una interacción directa del farmacéutico con el paciente o la comunidad, en la que se controlan las consecuencias del uso de medicamentos basados en las evidencias del conocimiento actual y en el compromiso con la obtención de resultados concretos” (OPS/OMS, 2013).

En España, para sostener la calidad de que sea más asequible y equitativo para la población, el sistema Nacional de Salud de una manera eficiente, optimiza sus recursos para con ello conseguir un resultado positivo y que el asegurado pueda percibir la satisfacción en su atención (Forrellat, 2014).

En Latinoamérica, Colombia para ser más específico, se comenzó en poner más énfasis sobre la calidad de servicio, cuyo objetivo principal en la implantación de un estándar de calidad para los procesos y gestiones en salud, para así pueda proporcionar un servicio más de excelencia, se tiene como objetivo que a futuro sea más beneficioso y de costos bajos para los establecimientos de salud, en la actualidad en los servicios de emergencia se ha perdido la calidad de la atención por la insatisfacción de los pacientes, a causa de que el personal médico no está preparado para la atención de situaciones críticas de manera eficiente e inmediata (Ramírez & Gil, 2016).

En Ecuador, hay discrepancias sobre la calidad q perciben, manifiesta algunos trabajos de investigación, han señalado que la mayoría de los pacientes adultos están satisfechos con la atención un 64.17%, otras investigaciones señalan en la atención de los usuarios un 86%, manifiesta el disgusto con el medico que no les brinda tiempo en la atención (Sisalema, 2019).

En el Perú, la calidad de servicio está muy deteriorada, deficiente y es un problema de salud pública, en el año 2016, la Superintendencia Nacional de Salud (SUSALUD), había reportado un incremento más del 50% en caso de reclamos en las instituciones de salud, por la insatisfacción en las atenciones externas (Canzio, 2019).

Otros factores que involucran a la calidad de atención, la poca remuneración económica que percibe el personal de salud, hace que haya desinterés en la atención, la falta de recursos humanos entre otros problemas que se suscriben (Siancas, 2018).

Ahora en tiempo de pandemia de la COVID-19, en esta situación está poniendo al sistema sanitario en serios aprietos, ya que pretende reprimir el avance de la epidemia mundial, la atención se ha ido orientando exclusivamente a tratar a los pacientes que se sospecha o están con contagios y situaciones muy urgentes por COVID-19; por lo tanto, la crisis que trajo la pandemia, ha producido una inestabilidad en el sistema de atención adecuadas ante la demanda de la población, a pesar de ello la vocación de atención médica, el personal de salud está dedicada a entregar un servicio correcto y adecuado (Hincapie, 2020).

Vemos que todos los países están uniendo sus esfuerzos para poder contrarrestar las consecuencias de esta pandemia, aunque no es suficiente para detenerla, solamente con dar un ejemplo, como en el caso de los Estados Unidos, que tuvo que reducir a la mitad el número de visita a nosocomios, emergencias y las visitas médicas domiciliarias como medida para controlar el avance del COVID-19 (Infobae, 2020).

Tuvo como finalidad este estudio de poder conocer si el usuario está satisfecho en el servicio de farmacia, con ello se va tomar las decisiones y mejorar la calidad de atención dada. Este estudio va radicar en la parte social, debido a los resultados obtenidos darán pase de la calidad de atención en materia de atención brindada porque será un aspecto importante para un mejor monitoreo en la institución (Bustamante & Gálvez, 2017).

Además de ayudar en la mejora del sistema de suministro para garantizar la accesibilidad y disponibilidad de los medicamentos, con efectividad para poder brindar un mejor beneficio en la terapia con mínimo riesgo con costo asequible hacia el usuario. Por ello, la satisfacción puede ser vista como una evaluación subjetiva, dispuesta a cambios que dependen de varios elementos, en tanto la calidad de servicio puede ser vista como una evaluación objetiva, que supondría una valoración más estable en el tiempo (Lostanau, 2019).

El Dpto. de farmacia, tiene como misión de otorgar un servicio tanto en la calidad y la confianza al usar los medicamentos hacia el usuario, pero en la realidad se observó que hay una baja calidad en la atención por parte del personal de farmacia, por ello no se está cumpliendo con los objetivos designados.

En este sentido se plantea el problema general, con la siguiente pregunta. ¿De qué manera la calidad de servicio se vincula con la satisfacción del usuario de

la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?, y los problemas específicos con las siguientes preguntas: 1.- ¿De qué manera la fiabilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?, 2.-¿De qué manera la capacidad de respuesta se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?, 3.- ¿De qué manera la seguridad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?, 4.- ¿De qué manera la empatía se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021? y 5.- ¿De qué manera la tangibilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021?.

Al respecto se menciona la justificación de la investigación: La justificación teórica, este trabajo debe investigarse porque va contribuir en reconocer la calidad de servicio y que el usuario salga satisfecho cuando acuda al servicio de farmacia de la institución pública, ya que permitirá ver otros enfoques y estrategias para resolver los problemas en la atención al usuario y así va contribuir en mejorar su calidad de vida. La justificación práctica, Este trabajo debe investigarse para poder permitir diagnosticar y mejorar las deficiencias de la prestación de servicio de la Farmacia Ambulatoria de una de una Institución Pública, en cuanto mejore el servicio de atención, tendrá más beneficios para el usuario. La justificación social, En este trabajo de investigación va permitir un aporte beneficioso hacia el usuario, debido que la mayoría de la población son socioeconómicamente de pobreza o pobreza extrema, por ello, como protagonista principal, se debe brindar un trato especial, ya que conlleva a una mejor calidad de vida, también este trabajo de investigación contribuirá para futuros estudios en las diversas instituciones del sector salud, donde se atiende a pacientes, para poder prevenir el deterioro de la salud de la población y por lo tanto elevar la calidad de servicio percibido.

Como objetivo general se ha planteado lo siguiente: Describir de qué manera la calidad de servicio se vincula con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. Y sus objetivos específicos: 1.- Describir de qué manera la fiabilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 2. -

Conocer de qué manera la capacidad de respuesta se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 3.-Analizar de qué manera la seguridad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 4.- Demostrar de qué manera la empatía se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021 y 5.- Determinar de qué manera la tangibilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021.

El planteamiento de hipótesis general es el siguiente: La calidad de servicio se vincula significativamente con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, Sus hipótesis específicas: 1.- La fiabilidad se vincula de forma importante con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 2.-La capacidad de respuesta se vincula de forma sustancial con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 3.- La seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, 4.-La empatía se vincula de forma sustancial con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021 y 5.- La tangibilidad se vincula de forma notable con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021.

II. MARCO TEÓRICO

Antecedentes

Según Ayala, (2020) en su investigación trata de la relación entre la calidad de atención dada y la complacencia del usuario en la farmacia de Huaycán, su trabajo fue correlacional, no experimental, la muestra era de 40 individuos y su muestra fue no probabilístico, con la técnica de encuesta, de 38 preguntas, tuvo como resultado una correlación de 0,599 dando un dictamen de que es una correlación positiva moderada alta. Por lo tanto, podemos decir que, a una mejor atención brindada de calidad, el usuario se va encontrar moderadamente satisfecho.

Barrientos, (2018), su trabajo de investigación de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del C.S. Laura Caller – distrito de los Olivos, el trabajo fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y correlacional, su muestra poblacional fue de 60, se realizó por medio de cuestionario, tuvo como resultado un Rho de Spearman = 0.852, fue una correlación positiva alta, concluye que cuando mejore la calidad en la atención también el usuario estará más satisfecho.

Cordero (2018), en su trabajo de velar si hay vinculación entre el usuario este satisfecho con la calidad del servicio del Centro de Salud San Juan Bautista - Trujillo, se aplicó un diseño correlacional y descriptivo, con una muestra fue de 50 usuarios que contaba con seguro del centro de salud, se tomó aleatoriamente a 50 trabajadores que se aplicó dos cuestionarios uno es sobre la satisfacción hacia el usuario el otro sobre la calidad en la atención, empleando la escala llamada Likert. demostró que hay una conexión directa fuerte entre ambas variables, por eso ha afirmado que cuando los usuarios son beneficiados, significa que han podido resolver sus dudas por parte de la atención brindada, ya que están ligadas entre sí, quiere decir a mejor atención, empatía y la cobertura de medicamentos, mayor será la satisfacción hacia el usuario.

Según Flores, (2020) en el presente trabajo de investigación, es velar si los usuarios están satisfechos con el servicio que han recibido en la consulta externa del Hospital de Vitarte, el estudio ha sido de tipo cuantitativo, no experimental,

correlacional y de corte transversal, evaluaron a una población de 490 usuarios que se seleccionaron de forma aleatoria, se utilizó un cuestionario sobre la satisfacción hacia el usuario externo cuyo modelo es SERVQUAL, basado en la escala de Likert. En la evaluación de los resultados tuvo un ($p=0.000$, Rho de Spearman = 0.754), fue una correlación positiva alta, concluye que hay relación entre la complacencia del usuario con la atención brindada.

Lostanau, (2019), en su trabajo de investigación es de poder determinar la relación si los usuarios están satisfechos con la calidad de atención, en el servicio de Medicina Física y Rehabilitación del hospital Regional de Ica, el estudio que realizó fue descriptivo, no experimental, correlacional, transversal y cuantitativo. Estuvo conformada la muestra por 93 usuarios, se le alcanzó dos cuestionarios de la calidad de atención y satisfacción, los resultados fueron que el 47.3% ha considerado muy buena la calidad de atención, 43% dijeron que es buena, 8.6% regular y 1.1% mala, en la satisfacción consideraron 36.6% muy satisfecho, 46.2% satisfecho, 12.9% regular y 4.3% insatisfecho. En la prueba de correlación p-valor menor a 0.05, que demuestra que existe relación moderada y es proporcional de forma directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario y en cada una de las dimensiones de calidad que han sido estimados.

Davila, et al., (2017), realizaron un trabajo de investigación para poder determinar la satisfacción en un servicio de urgencias en Colombia, el estudio es de corte transversal, descriptivo y cuantitativo, evaluaron a 5961 usuarios, obteniendo como resultado que el 77.3% altos nivel de satisfacción y un alfa de Cronbach de 0.90. Concluye que hay grados de satisfacción muy elevados gracias a la calidad de atención dada, además el instrumento posee una alta confiabilidad, válido en determinar la calidad al usuario.

Guadalupe, et al., (2018), según el estudio de poder determinar el nivel de la calidad que se brinda con la satisfacción de los usuarios en el Hospital General IESS Milagro en Ecuador. La metodología ha sido descriptivo, cuantitativo y corte transversal. Tuvo una muestra de 383 usuarios. Se demostró por medio de resultados, presento falencias en las dimensiones de la capacidad de respuesta,

con un valor promedio de 0.216 en fiabilidad de 0.276 y la seguridad 0.307, en cambio en la tangibilidad fue la que salió con un puntaje de 0.559. Se concluyó que los usuarios no mostraron una satisfacción marcada en su atención.

Según Jaramillo, et al.,(2020), sobre su trabajo de investigación en el Hospital General Docente Ambato en Ecuador, se enfocó su objetivo en la calidad de atención que el usuario esté satisfecho, tuvo como muestra a 384 usuarios, su metodología fue SERVQUAL. Tuvo como resultado una correlación de 0.924, posee una relación positiva y fuerte. Concluye en sus expectativas que cuando el paciente está satisfecho, ha tenido una buena atención de calidad.

Según Ulloa, et al.,(2021) realizaron el estudio de ver si se está cumpliendo con la calidad de atención dada por parte de los estudiantes de enfermería de la universidad Santander en Colombia y si está relacionada con la satisfacción del usuario que se encuentra hospitalizado en cualquier entidad prestadora de servicios de salud del estado. El estudio fue transversal, descriptivo y cuantitativo. Se tomó una muestra de 217 usuarios hospitalizados, se les aplicó un Cuestionario que mide la calidad en el cuidado por parte de enfermería. Se obtuvo como resultado que la satisfacción de los usuarios hospitalizados con relación a la atención por parte de los estudiantes fue efectiva en un 99.1%, en la dimensión de satisfacción con una puntuación de 92.3 y sobre la experiencia en el cuidado fue de 88.4. Más del 60% de los usuarios hospitalizados mencionó estar de acuerdo con la atención recibida. Por lo tanto, los usuarios poseen una satisfacción positiva a la atención brindada por los estudiantes de enfermería, por el cuidado personalizado, con buena orientación, en la comunicación, educación y conocimiento.

Según, Yépez, et al., (2020), realizaron un trabajo sobre el análisis de los usuarios satisfechos con la calidad de atención en la pandemia del COVID-19 en el C.S. Nobol en Ecuador, el estudio fue cuantitativo, tipo observacional y corte transversal. Se encuestaron a 203 usuarios, cuyos resultados fueron la relación de la satisfacción con la fiabilidad ($p=0.001$), seguridad ($p=0.001$), empatía ($p=0.002$), aspectos tangibles($p=0.001$), concluyendo que alcanza la perspectiva en cuanto que el usuario se siente satisfecho con la atención recibida.

En este presente trabajo se han tomado referencias de teorías relacionadas a las dos variables del tema de investigación, Percepción de la calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario, tal como se describen a continuación:

Para la primera Variable (V_1) Calidad de servicio, según la Real Academia Española lo ha definido como un conjunto de propiedades, que han permitido apreciar su valor.

Duque (2005), ha recopilado importante información sobre lo que es calidad, nos dice que ahora, la palabra calidad estas muy usada y no resulta algo novedoso más aún han causado polémicas, la calidad está más desarrolladas en el área de servicio al cliente en entidades a nivel mundial, por lo tanto, hay investigaciones y estudios constantes, ahora se hace más fácil por la tecnología como las redes sociales, correos electrónicos, van a jugar un papel importante para la mejora de la calidad y desarrollo en las empresas.

Según Abad (2008) el término calidad está enfocado en una característica propia que ha resultado imprecisa y extinguida, por ello en el contexto actual, se necesita nuevos indicadores para que sean los conceptos más dinámicos y haya un mejor trabajo y mayor producción de la misma.

Camisón, et al., (2006) ha referido que el término calidad está relacionado con llegar al perfeccionamiento en un bien o servicio, la calidad ha ido cambiando a lo largo del tiempo según las necesidades, expectativas de los usuarios, entidades y mercados a nivel mundial.

Koontz et al., (2012) ha mencionado según su experiencia, que el término calidad, viene hacer la ejecución de un proceso en tener mínimos errores y falencias, de realizarse en un primer intento y sin equivocarse, es importante de la utilización de estadísticas para poder cuantificar y medir la calidad y poder tener una referencia sobre la situación en una organización

Crosby (1988) señala que la calidad está relacionada con los cumplimientos de los requerimientos, además estos deben estar claros para que no haya errores, deben medirse continuamente, porque si la no conformidad se detecta esto señala que hay una deficiencia en la calidad.

Según Juran (1990), menciona que la definición de calidad está implicada en la identificación en lo que necesita el cliente, para poder llegar en la medida poder satisfacer la necesidad del usuario, en el bien o servicio debe tener una cualidad o un valor agregado que cumpla con lo que espera el cliente, además él debe elegir según lo que necesite basado en su experiencia.

Ishikawa (1996), hace mención que la calidad es la suma de cualidades en un proceso, en el bien o en el servicio, incluye aspectos de los trabajadores y del sistema, para el beneficio del cliente un producto de calidad debe cumplir con un precio sea lo más cómodo posible a comparación del mercado y que cumpla con las expectativas en lo que busca el consumidor.

Según Cronin Jr. (1992), había planteado que la calidad en servicio se ha definido como la determinación de la satisfacción en las necesidades de los usuarios, quiere decir que la calidad es la expectativa del desempeño y resulta vinculada con la satisfacción.

Zeithalm, (1981) En la definición se refiere a la calidad que se observa, es decir *“al veredicto del cliente sobre el dote y supremacía de un producto o servicio”*.

Parasuraman, et al., (1993) En este sentido, la calidad que se percibe es subjetiva, debe de suponer un nivel más abstracto, más alto, un valor agregado y específicos del producto y con características de dimensiones múltiples.

Según Deming, (1998) la calidad se interpreta a las obligaciones a futuro de los individuos en ciertas características que se pueda medir; solo así un producto servicio puede ser trazado y manufacturado para la complacencia del cliente a un valor que él abonará.

Imai, (1998) La calidad no solamente es un producto o un servicio acabado, es por todos los procesos que está involucrado en una fábrica o empresa como es el diseño, desarrollo, producción, las ventas, mantenimiento que está ligado con el producto o servicio.

Está formado por cinco dimensiones según el modelo SERVQUAL.

Fiabilidad: Viene a hacer la capacidad o habilidad de poder solucionar inconvenientes en el servicio donde ejerce con seguridad y eficiencia (Parasuraman, et al., 1993).

Capacidad de respuesta: Es brindar al usuario una atención eficaz y poder brindar una solución de una eventualidad en el tiempo adecuado (Parasuraman, et al., 1993).

Seguridad: Es la capacidad de brindar conocimientos con la veracidad del caso, de transmitir confianza y garantía del servicio (Parasuraman, et al., 1993).

Empatía: Es la dimensión más importante, porque como seres humanos estamos siempre influenciados por emociones tanto positivos como negativos, por eso es fundamental el que brinde la atención sea amables, pacientes, siempre atentos, entendible, más aún en niños y personas adultas, como dice la frase “ponerse al zapato del otro”, a veces no es muy sencilla por eso es bueno desarrollar la inteligencia emocional (Parasuraman, et al., 1993).

Tangibilidad (Infobae, 2020): Es la dimensión más objetiva, ya que depende del área física que ofrece para la atención, está relacionada con las infraestructuras, equipamiento, entre otros. es una de las dimensiones más importantes ya que si no se cumple ciertos parámetros, puede que la calidad de atención no sea el óptimo como en los establecimientos de salud, en las buenas prácticas de almacenamiento, por los espacios reducidos, inadecuado almacenamiento, problemas de equipos técnicos, entre otros (Parasuraman, et al., 1993).

Para la Segunda Variable (V_2), según Kotler, (2008) la Real Academia Española, la palabra satisfacción tiene como significado de poder cumplir un deseo

o gusto, además que esté dentro de sus expectativas y exigencia que el cliente lo requiera.

La satisfacción hacia el usuario se puede comparar con el resultado que se obtiene al brindar un bien o servicio con lo que se desea obtener.

Para, Secien & Darras (2005) han referido que no hay una forma de poder medir en qué forma el cliente está satisfecho, es importante, tomar conciencia que la opinión de los usuarios, va ayudar a desarrollar y mejorar en las organizaciones del sector. La satisfacción es sin duda un indicador fundamental y de gran importancia en las instituciones que ofrecen servicios, más aún en el sector salud. El término satisfacción se puede definir como la actitud con juicio valorativo que el individuo tiene en la interrelación en una atención.

Según Oliver (1980) el término satisfacción viene hacer una respuesta del usuario de una idea inicial en la relación de sus perspectivas y por la incompatibilidad esas perspectivas y de su utilidad en el producto o servicio brindado.

Para Andaleeb, (2017), el término satisfacción se ha definido según el cumplimiento del usuario, quiere decir para medir si la atención de un establecimiento cumple con el nivel de complacencia, el paciente debe haber cumplido en los puntos de contacto del servicio.

Según Kaushal, (2016) ha definido a la satisfacción del servicio de salud, por medio del paciente y la interacción de todo el personal de salud que participa en la atención, para un mayor impacto de la satisfacción, debe estar alineado con la accesibilidad, equidad y del profesionalismo en la atención.

Para Churchill & Suprenant, (1982), determina que la satisfacción de un cliente está influenciada por experiencias pasadas, en ello nace la perspectiva y lo relaciona con situaciones actuales para poder determinar si cumple con lo requerido.

(MINSA, 2012) Velar las incertidumbres de los usuarios es esencial para que haya un servicio que mejora la calidad, pero también sería las destrezas cognitivas del trabajador en salud. La interrelación del personal de la salud con el usuario, va ayudar a determinar la calidad en la atención, a través de una serie de procesos, en tener acceso a la atención, la discreción, el tiempo de la espera, el buen trato, la eficiencia y eficacia del servicio.

Para Münch, (1998) manifiesta que según el orden la satisfacción va primero que la calidad de servicio, porque se logra satisfacer con las necesidades alcanzadas del usuario mediante una atención brindada cumpliendo los requisitos y además con un valor agregado sobre el producto o servicio.

Según Cantú, (2001) la satisfacción del cliente o calidad de servicio, depende mayormente del servicio brindado como, por ejemplo: en los errores ocurridos durante la realización de la atención, el periodo de tiempo que espera del usuario, la apariencia personal, que va con su personalidad en caso de su comportamiento, en forma de vestirse, si está bien uniformado o no, también de su higiene personal, además de las habilidades, actitudes y comportamiento del trabajador en brindar la atención.

Para Brady & Cronin, (2001), manifiesta que la apreciación de la calidad está constituida por la satisfacción del usuario, esta evaluación está centrado en varios niveles que al juntarlo se puede ver la imagen general en que etapa se encuentra la atención dada.

se va evaluar la encuesta con las siguientes dimensiones:

Dimensión Humana: También llamada “interpersonal”, muchas veces esta dimensión es desplazada, sin embargo, es importante para la bioética médica, porque da la importancia al aspecto humanístico que está muy poco desarrollado, ya que esta dimensión está enfocada en el área interpersonal y aspecto ético-moral y cívico (Dueñas, 2010)

Dimensión del entorno: está relacionado con el confort, porque agrupa elementos que se brinda en la atención, como un ambiente adecuado, limpio,

con buena iluminación, buena ventilación, entre otros, además la comodidad ayuda a mejora la interacción con el personal que brinda el servicio (Dueñas, 2010)

Dimensión Científico - Tecnológico: Está relacionado con los conocimientos teórico-práctico que posee el profesional en este caso el personal de farmacia, aparte de los conocimientos, debe ser titulado e inscrito en la SUNEDU, un aspecto limitante de esta dimensión es el recurso humano en el servicio, además está determinado sobre los stocks de productos en el servicio (Dueñas, 2010)

III. METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1. Tipos de Diseño de la investigación

Tipo de Investigación: La investigación aplicada va a ayudar a generar conocimientos aplicativos de forma directa a los problemas que tiene la sociedad o zona productiva, se basa en los hallazgos de la investigación básica para ser aplicado en su mejora (Lozada, 2014).

Diseño de investigación: Fue no experimental, porque no ha variado de forma intencionada la variable independiente. En la investigación es mas de observación a la variable independiente sin ninguna modificación, para después hacer su evaluación. El estudio es transversal porque ayuda a evaluar las variables a narrar la incidencia en un tiempo y periodo determinado (Hernández, et al., 2014).

Nivel de Investigación: Ha sido descriptivo porque va describir las variables correspondientes, lo más resaltante en la investigación ya que estas no son manipuladas.

Es correlacional, porque va establecer una relación estadística existente entre las variables de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Hernández, et al., 2014).

Enfoque de investigación: Ha sido cuantitativo, ya que se utilizó la recopilación de información, así determinar la hipótesis con fundamentos con base de los análisis estadísticos y de la base numérica para poder probar las teorías (Hernandez, et al., 2014)

3.2 . Variables y Operacionalización: El trabajo de investigación ha tendido enfoque cuantitativo, la primera variable (o independiente) estudiada es Calidad de servicio; y, la segunda variable (o dependiente) es Satisfacción del usuario.

Variable 1 (Independiente) Calidad de los servicios.

- **Definición Conceptual:** La calidad en la atención involucra la utilización de la ciencia y la tecnología en la medicina en poder incrementar sus beneficios en el área de salud, empero además no involucra que aumente los peligros. Sin embargo, se espera que la atención dada en salud haga un equilibrio conveniente de riesgo y beneficios, además nombra que la calidad debería ser el mayor beneficio para el usuario, realizando uso del entendimiento avanzado y de la tecnología, teniendo presente continuamente el instante indicado y la índole del paciente para su uso. También menciona Donabedian, que el modelo sobre la atención sanitaria posee igualdades y diferencias, la similitud obliga a determinar el nivel de satisfacción del usuario por medio de las prestaciones de bienes y servicios que sea conveniente y aceptables, es más complejo para que sea más utilizable la calidad en la atención de salud se tiene que incluir dentro de su definición con ser más responsable hacia los usuarios y ante la sociedad (Donabedian , 2017).
- **Definición Operacional:** Va a consistir en poder analizar la calidad de la atención mediante la encuesta : va ver disparidad entre las percepciones reales por parte de los usuarios que asisten al servicio y sus expectativas sobre el mismo que se han formado (Samame, 2015).
- **Indicadores:** se tiene como referencia a la encuesta que detalla continuación los indicadores de las cinco dimensiones, D₁ de Fiabilidad, atención y discriminación. De la D₂ Capacidad de respuesta, Atención rápida, eficacia y solución. De la D₃ Seguridad; Confianza, De la D₄ Empatía, comprensión d. Y la D₅ Tangibilidad; impacto visual y señalización adecuada para ubicar el servicio, sala de espera adecuada y cómoda, baños disponibles y limpios. Impacto visual del servicio de farmacia, señalización adecuada para ubicar el servicio, sala de espera adecuada y cómoda, baños disponibles y limpios.
- **Escala de medición:** La escala es ordinal y se desarrollará con la técnica de Likert.

Variable 2 (Dependiente) Satisfacción del usuario

- **Definición Conceptual:** Para poder llegar a la satisfacción de una necesidad debe estar relacionadas por acciones para cumplir las expectativas. por ello tiene en la atención de salud ciertas dimensiones como es humana, del entorno y científico. El papel del profesional quien brinda un servicio debe siempre tener en cuenta que nuestro objetivo es mejorar la calidad de la persona, no basarse en la parte de la tecnología, sino en desarrollar las habilidades blandas con valor ético, esto va beneficiar a la población (Thompson, 2005)
- **Definición Operacional:** La definición de operacional va ser el nivel de satisfacción hacia el usuario en servicio de Farmacia central de una Institución Pública va estar relacionado con la atención recibida por parte del personal de farmacia (Barrientos, 2018).
- **Indicadores:** se tiene como referencia a la encuesta, que detalla continuación los indicadores de las cinco dimensiones, D₆ Humanista; atención, Trato amable y Cortez, orden de llegada de los pacientes y el personal. D₇ Científica y tecnológica; Eficacia en el servicio, orientación en el servicio y dominio de la farmacoterapia y ofrecimiento de alternativas al tratamiento y D₈ Entorno; limpieza y orden, iluminación y ventilación adecuada en la farmacia, señalización adecuada de la farmacia y abastecimiento o disponibilidad de los productos.
- **Escala de medición:** La escala es ordinal y se desarrolló con la técnica de Likert.

3.3 Población muestra y técnicas de muestreo

Población: Fueron los usuarios que asistieron al servicio de farmacia ambulatoria de una Institución Pública en el año 2021. Con una población de 100 usuarios.

- **Criterios de inclusión:** Como criterio de inclusión se está considerando a al usuario que asistió al servicio de farmacia ambulatoria de una Institución Pública, haber sido atendidos por el personal de farmacia, que sea usuario de mayor edad y que haya aceptado de forma voluntaria al estudio.
- **Criterios de exclusión:** Se excluyó a usuarios que presentan problemas

mentales (psicológicos y/o psiquiátricos), que están con tratamiento oncológico, que impida responder preguntas.

Muestra: La muestra fue probabilística de modo censal, se aplicó la fórmula de población finita, constituye los 75 usuarios que asisten a farmacia ambulatoria de una Institución Pública.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnica: En el trabajo de investigación, se midió estas variables (la calidad de servicio y satisfacción del usuario) en estudio se empleó una encuesta para la recolección de datos que consta de 20 ítems que se les entregó a los usuarios que forman parte de la muestra.

Instrumento: El estudio se realizó por medio de un cuestionario, en el servicio de farmacia Ambulatoria, el cuestionario es de modelo SERVQUAL, que se ha modificado la realidad, mide cinco dimensiones de la calidad de servicio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad) y tres dimensiones sobre la satisfacción del usuario (humanista, científico-tecnológico, entorno) un total de 20 ítems, para los usuarios que pasaron desde su facturación hasta la dispensación del medicamento (Luis, 2019)

Validez: Este proceso permitió comprobar la validez del instrumento por las evidencias que muestra su contenido mediante prueba de expertos. (Ver Anexo 3: Validación de instrumentos)

Confiabilidad: En este proceso se midió el nivel de confianza que se asigna a los datos que se han recogido y se ha considerado los criterios de consistencia y que haya coherencia en la prueba piloto de 20 participantes, mediante el Alfa de Cronbach (Sánchez, et al., 2018)

(Ver Anexo 4: Confiabilidad de la variable).

3.5 . Procedimiento: Para poder realizar este estudio se hizo las coordinaciones con la encargada de la jefatura del Dpto. de Farmacia del Instituto de

Enfermedades Neoplásicas, haciendo conocimiento del estudio que se va realizar.

Ahora que ya se determinó la muestra, se procedió a realizar la encuesta en horas del turno de la mañana de 10:am a 12:00pm, esa hora es de mayor afluencia de personas, dándoles una breve explicación de la encuesta.

3.6. Método de Análisis de datos: Después de obtener la muestra, pudimos analizar los datos obtenidos aplicando los instrumentos para su medición, se procedió a vaciar los datos como base de información, para poder ingresar al Excel y el SPSS versión 21 para poder procesar la información.

3.6.1 Análisis descriptivo: Se verificó los resultados de la conclusión del mismo se presentan en tablas con números absolutos y también en se presenta en porcentajes.

3.6.2. Análisis inferencial: Para determinar y comprobar la hipótesis, se aplicó el coeficiente de correlación de Spearman (ρ), es correspondientes a variables en estudio de naturaleza cuantitativa (calidad de servicio y satisfacción del usuario), además de ser ordinal y no de escala, además con el coeficiente de correlación, se pudo evaluar su relación si es fuerte, mediano o débil y su dirección (Hernandez, et al., 2014).

3.7. Aspectos Éticos: Para la obtención de los datos que se han adquirido por medio de la encuesta, se tomó en cuenta su consentimiento de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia ambulatoria de una Institución Pública, con previa confiabilidad y validez de los instrumentos aprobados para el estudio, se aseguró la información tomada con confidencialidad.

IV. RESULTADOS

Análisis estadístico descriptivo

Pregunta N°1

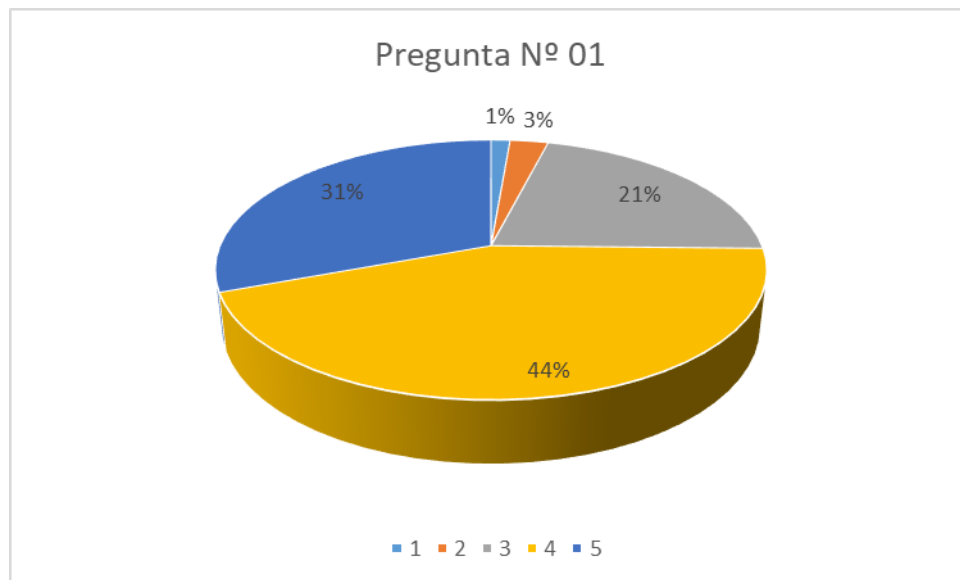
¿La calidad de atención fue la correcta desde un inicio hasta el final?

Tabla N° 1

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	2	3
3	16	21
4	33	44
5	23	31
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 1

Figura N°1



Análisis: Se puede observar que un 44% de la población opina que es muy buena, el 31% manifiesta que es excelente, el 21% manifiesta que es bueno, el 3% opina que es regular y el 1% opina que es deficiente que la atención sea la correcta desde el inicio hasta el final.

Pregunta N°2

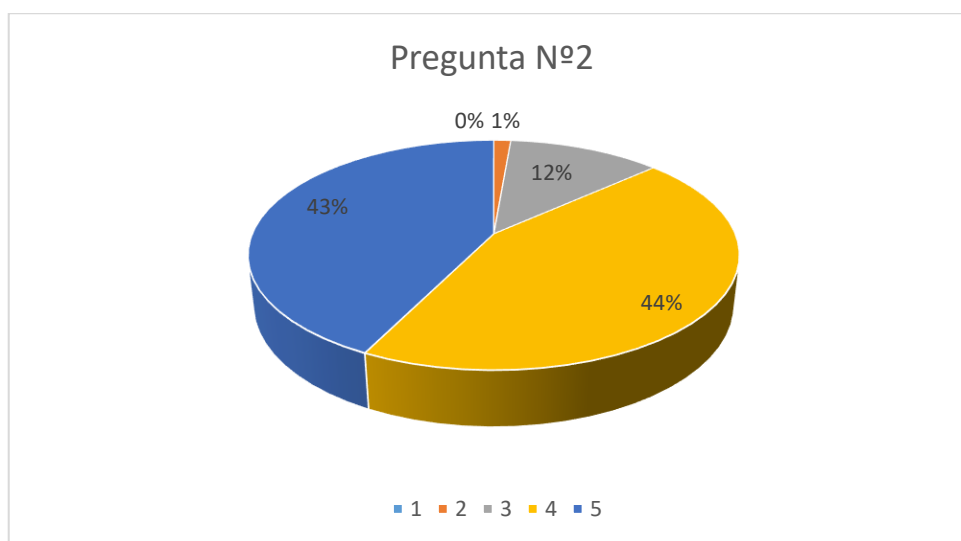
¿Se realizó la atención sin problema de discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros usuarios?

Tabla N°2

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	1	1
3	9	12
4	33	44
5	32	43
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 2

Figura N°2



Análisis: Se puede observar que un 44% de la población opina que es muy bueno, el 43% opina que es excelente, el 12% manifiesta que es buena y el 1% que es regular, que la atención fue no discriminatoria, con respecto a otros usuarios.

Pregunta N°3

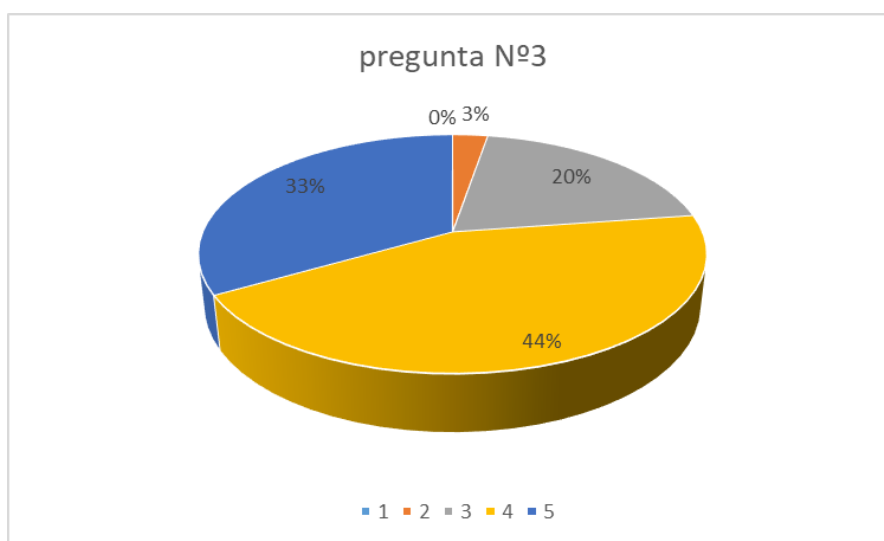
¿La atención brindada fue rápida y eficiente?

Tabla N°3

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	2	3
3	15	20
4	33	44
5	25	33
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 3

Figura N°3



Análisis: Se puede observar que un 44% de la población opina que es muy bueno, un 33% manifiesta que es excelente, un 20% opina que es buena y un 3% manifiesta que es regular en la atención brindada si fue rápida y eficiente.

Pregunta N°4

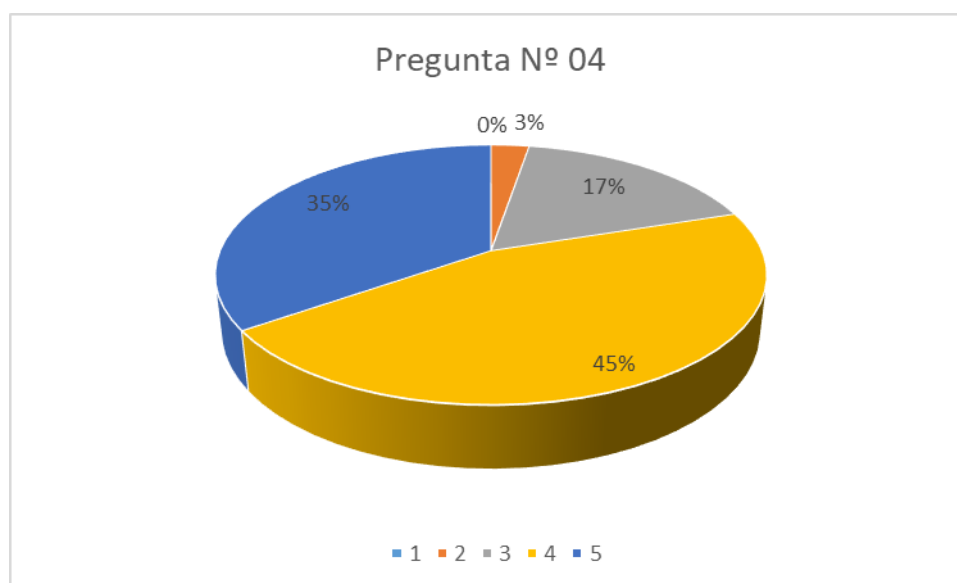
¿Le brindaron solución inmediata a su problema o dificultad?

Tabla N°4

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	2	3
3	13	17
4	34	45
5	26	35
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 4

Figura N°4



Análisis: Se puede observar que un 45% de la población opina que es muy bueno, un 35% manifiestan que es excelente, un 17% opinan que es bueno, y un 3% opinan que es regular, que brinden una solución inmediata a su problema o dificultad.

Pregunta N°5

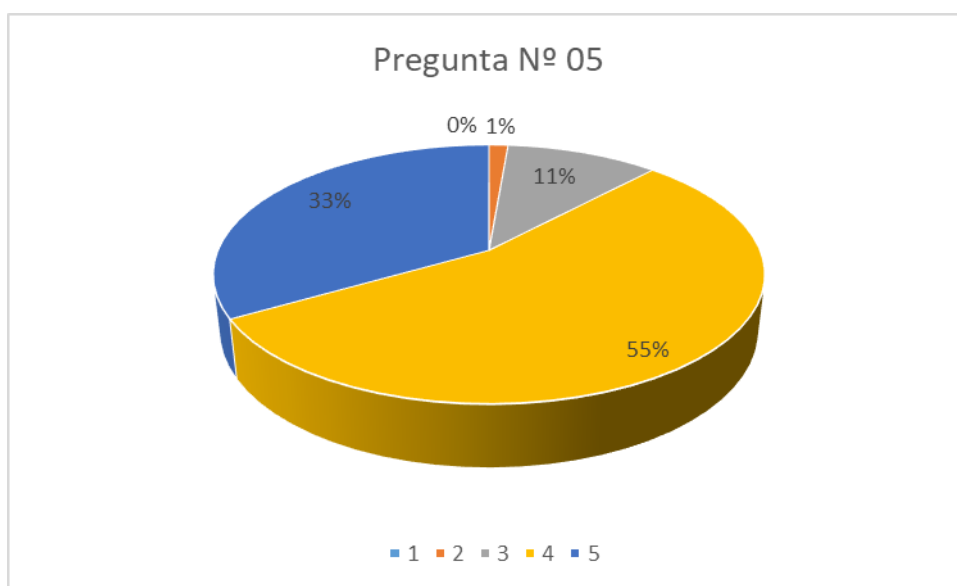
¿El personal de farmacia que le brindo servicio, posee conocimientos suficientes para responder a sus interrogantes?

Tabla N°5

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	1	1
3	8	11
4	41	55
5	25	33
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 5

Figura N°5



Análisis: Se puede observar que un 55% de la población opina que es muy bueno, un 33% manifiesta que es excelente, un 11% opina que es buena y un 1% opina que es regular, que el personal de farmacia posee los conocimientos para poder responder a sus interrogantes.

Pregunta N°6

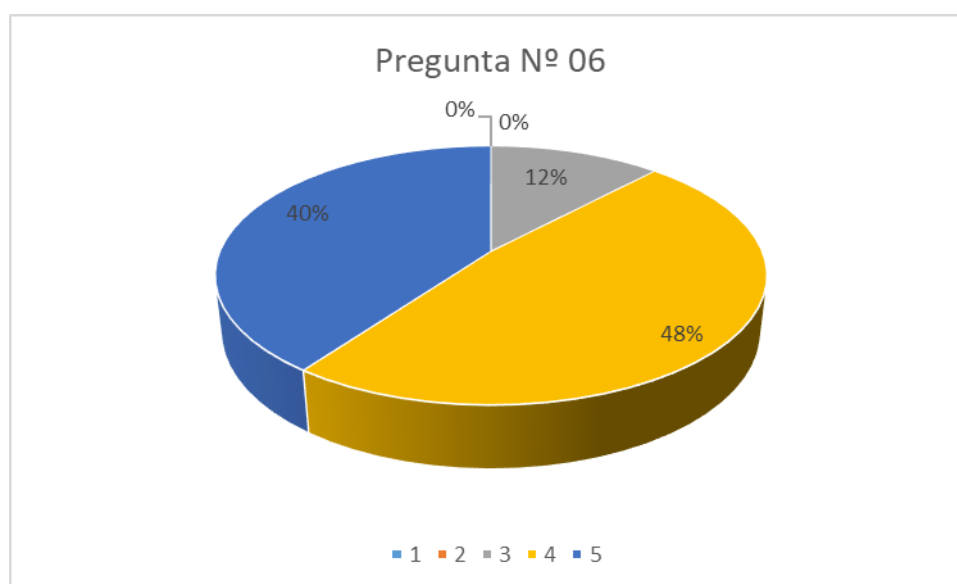
¿Durante su atención, el personal de farmacia respetó su confidencialidad?

Tabla N°6

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	0	0
3	9	12
4	36	48
5	30	40
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 6.

Figura N°6



Análisis: Se puede observar que un 48% de la población opina que es muy bueno, mientras que un 40% manifiesta que es excelente y un 12% opina que es bueno que se respete la confidencialidad.

Pregunta N°7

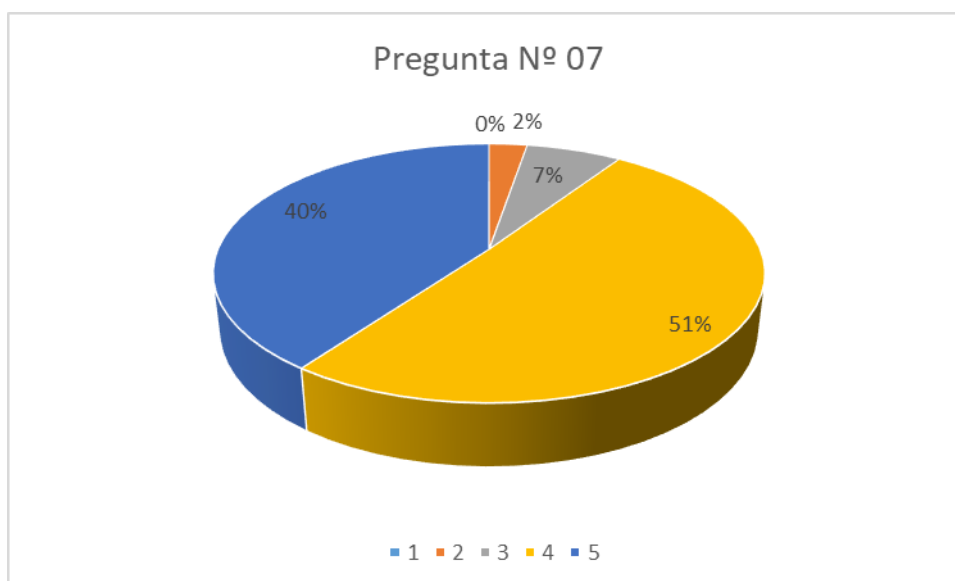
¿El personal de farmacia, es comprensible con su estado de salud?

Tabla N°7

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	2	3
3	5	7
4	38	51
5	30	40
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 7

Figura N°7



Análisis: Se puede observar que un 51% de la población opina que es muy bueno, un 40% opina que es excelente, un 7% manifiesta que es buena y un 2% que es regular que, durante la atención, fue comprensivo con su estado de salud.

Pregunta N°8

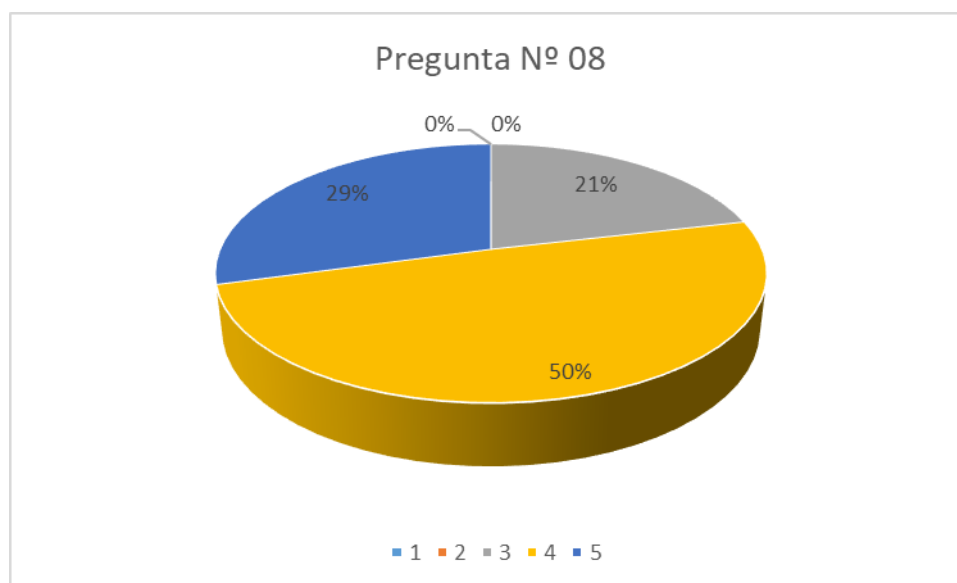
¿En su atención, personal de farmacia le brindó confianza?

Tabla N°8

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	0	0
3	16	21
4	37	49
5	22	29
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 8.

Figura N°8



Análisis: Se puede observar que un 50% de la población opina que es muy bueno, un 29% manifiesta que es excelente y un 21% opina que es buena, que le atendió e inspira confianza.

Pregunta N°9

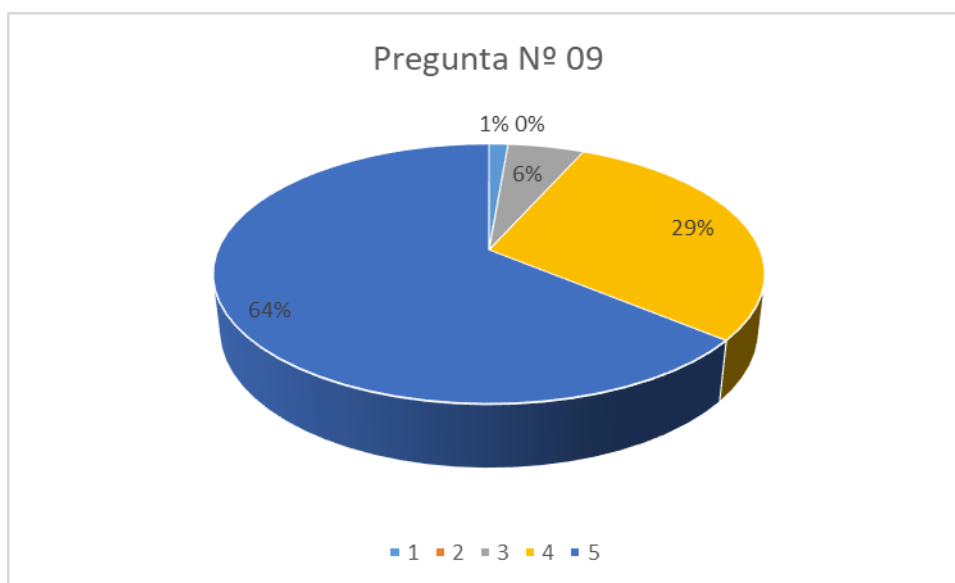
¿Visualmente las instalaciones de la farmacia ambulatoria son muy atractivas?

Tabla N°9

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	4	5
4	22	29
5	48	64
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 9

Figura N°9



Análisis: Se puede observar que un 64% de la población opina que es excelente, mientras un 29% manifiesta que es muy buena, un 6% que sea buena y un 1% sea deficiente que las instalaciones de la farmacia sean atractivas.

Pregunta N°10

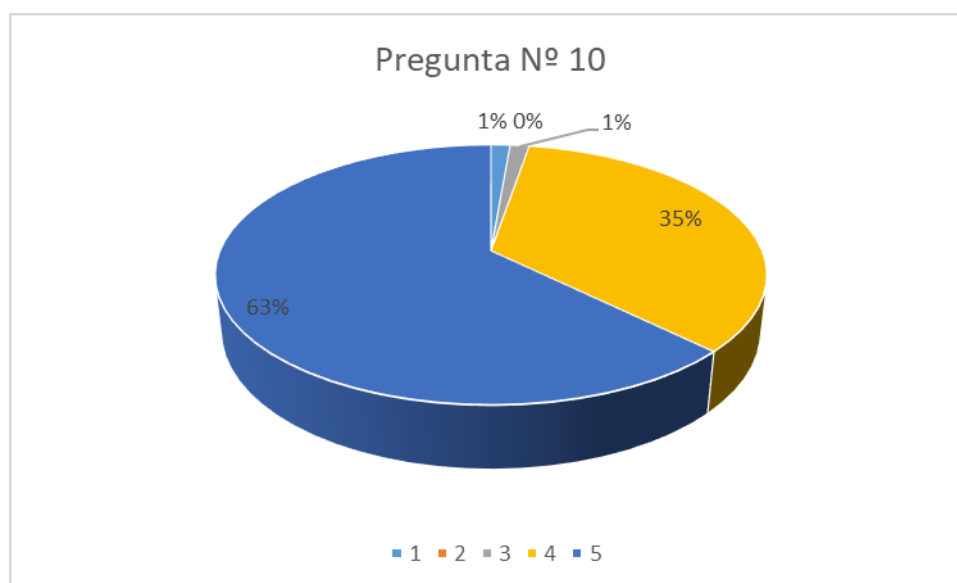
¿Las señalizaciones de la farmacia como avisos y letreros son idóneos para la orientación de los usuarios?

Tabla N°10

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	1	1
4	26	35
5	47	63
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 10

Figura N°10



Análisis: Se puede observar que un 63% de la población opina que es excelente, mientras un 35% manifiesta que es muy bueno, un 1% opina que es buena y 1% manifiesta que es deficiente, que las farmacias tengan señalizaciones para orientar al usuario.

Pregunta N°11

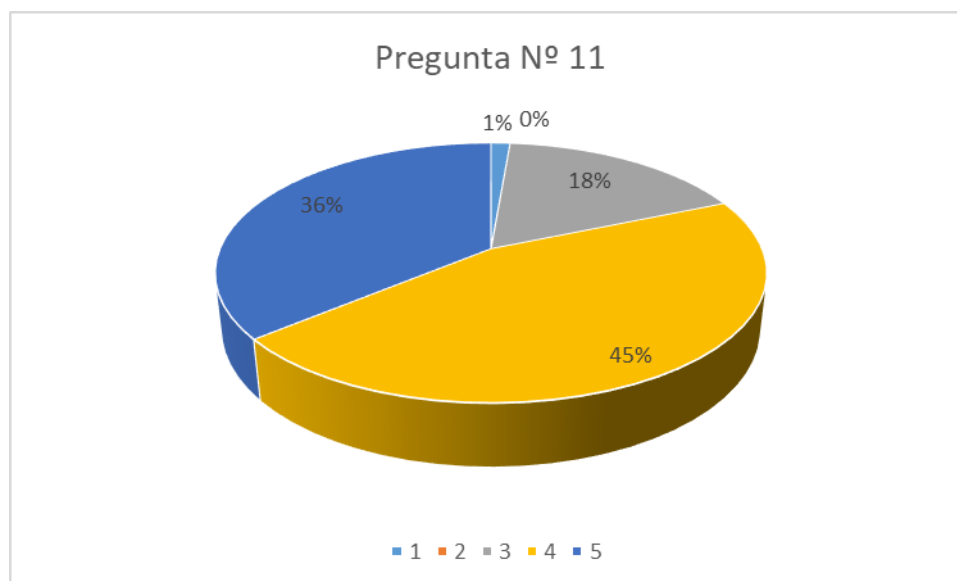
¿El personal de farmacia le ofrece un trato amable y cortés?

Tabla N°11

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	13	17
4	34	45
5	27	36
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 11

Figura N°11



Análisis: Se puede observar que un 45% de la población opina que es muy bueno, mientras un 36% opinan que es excelente, un 18% opina que es bueno y un 1% manifiesta que es deficiente, que haya recibido un trato cortés y amable por parte del personal que atiende la farmacia.

Pregunta N°12

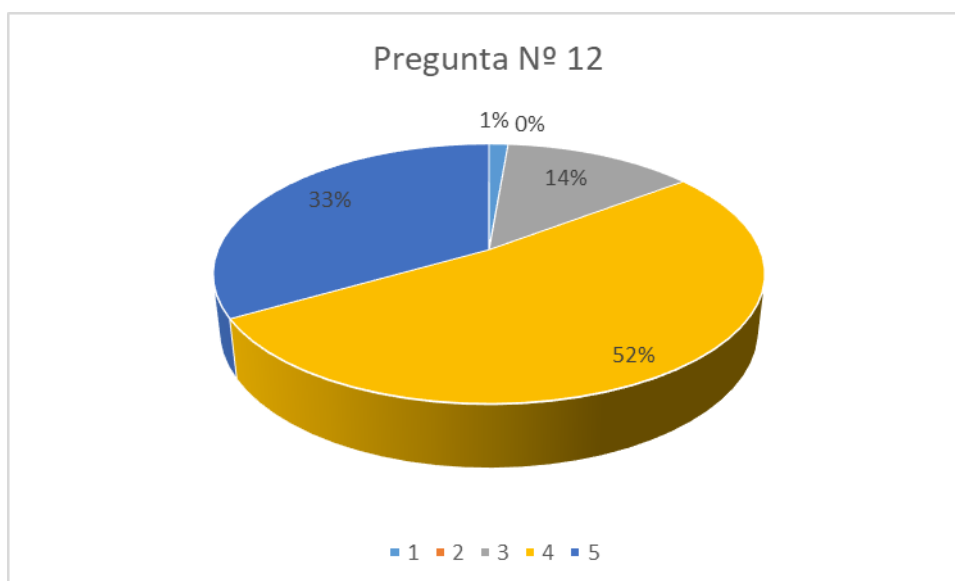
¿El personal de Farmacia ha respetado siempre el orden de llegada de los usuarios?

Tabla N°12

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	10	13
4	39	52
5	25	33
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 12.

Figura N°12



Análisis: Se puede observar que un 52% de la población opina que es muy bueno, un 33% opina que es excelente, un 14% manifiesta que es buena y mientras un 1% opina que es deficiente, que el personal de farmacia que haya respetado siempre el orden la llegada de los usuarios.

Pregunta N°13

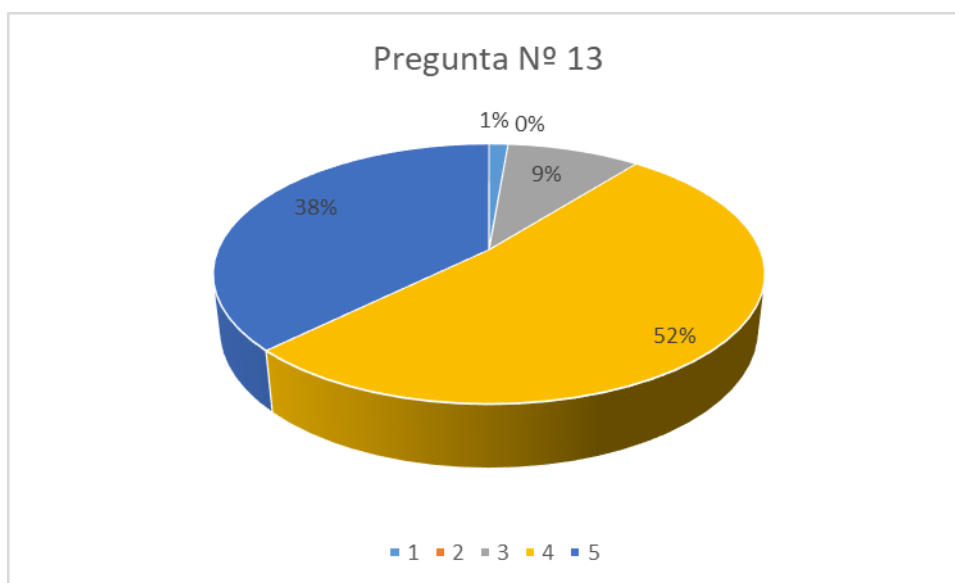
¿El personal de farmacia siempre se encuentra correctamente protegido, limpio y uniformado?

Tabla N°13

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	7	9
4	39	52
5	28	37
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 13.

Figura N°13



Análisis: Se puede observar que un 52% de la población opina que es muy bueno, un 38% manifiesta que es excelente, un 9% opina que es buena y un 1% manifiesta que es deficiente, que el personal de farmacia este protegido limpio y uniformado.

Pregunta N°14

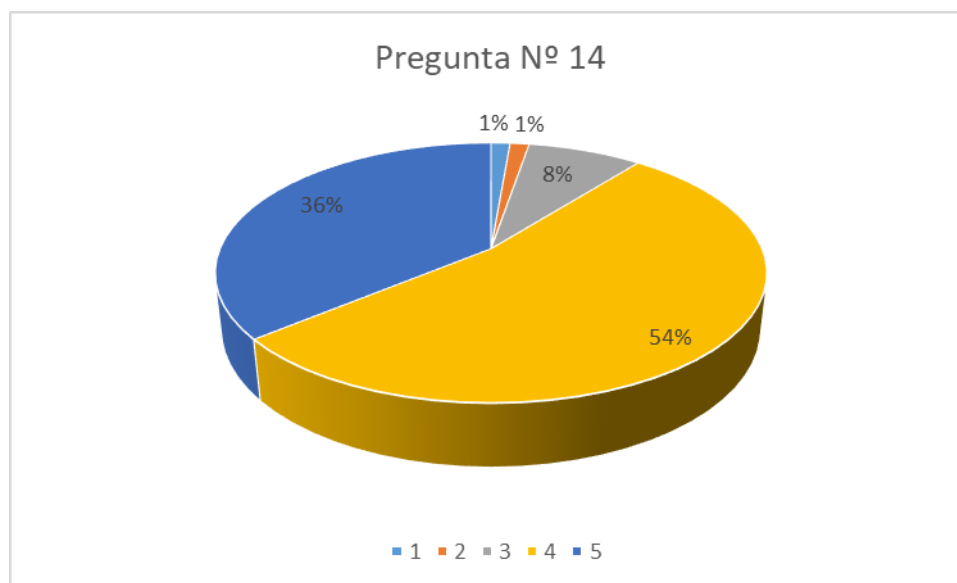
¿El personal de farmacia atiende su consulta en forma eficaz?

Tabla N°14

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	1	1
3	6	8
4	40	53
5	27	36
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 14

Figura N°14



Análisis: Se puede observar que un 54% de la población opina que es muy bueno, un 36% opinan que es excelente, un 8% manifiestan que es buena, un 1% manifiesta que es regular y mientras 1% opinan que es deficiente, que la atención del personal de farmacia en la consulta fue de forma eficaz.

Pregunta N°15

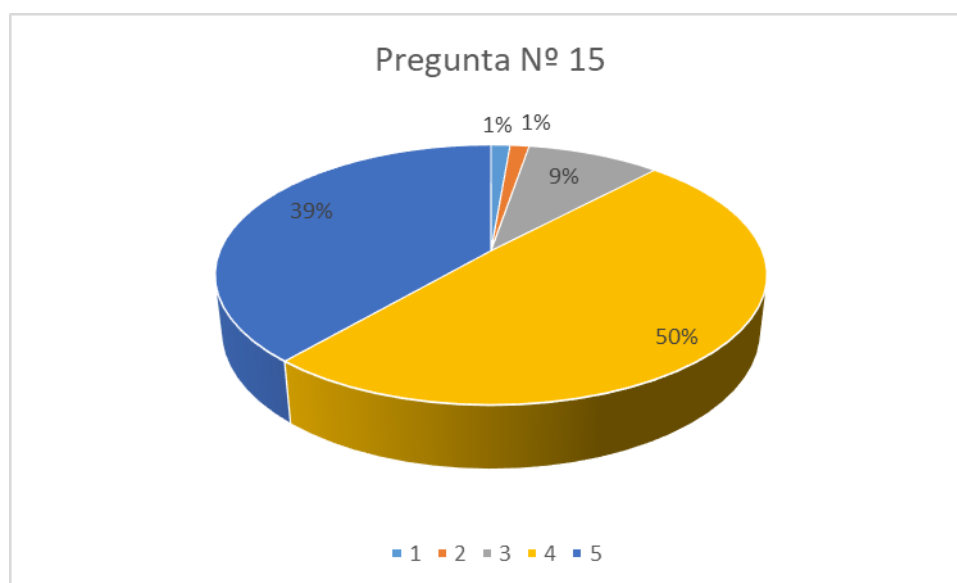
¿El personal de farmacia le brinda orientación sobre el uso de los medicamentos?

Tabla N°15

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	1	1
3	7	9
4	37	49
5	29	39
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 15.

Figura N°15



Análisis: Se puede observar que un 50% de la población opina que es muy bueno, un 39% manifiesta que es excelente, un 9% manifiesta que es bueno, un 1% opinan que es regular y mientras 1% que el personal de Farmacia le oriente sobre los medicamentos que va a usar.

Pregunta N°16

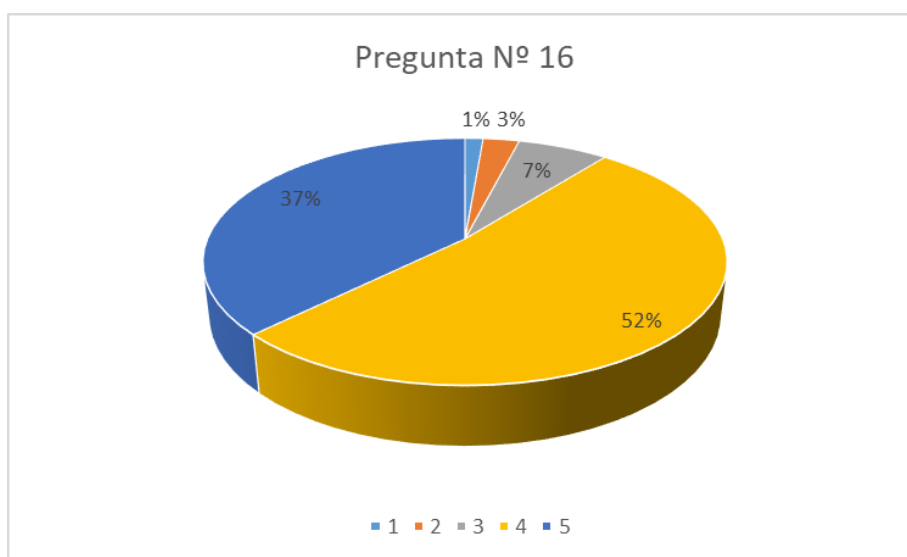
¿El personal de farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está atendiendo?

Tabla N°16

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	2	3
3	5	7
4	39	52
5	28	37
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 16

Figura N°16



Análisis: Se puede observar que un 52% de la población opina que es muy bueno, un 37% manifiestan que es excelente, un 7% opinan que es buena, 1% opinan que es regular y 1% manifiestan que es deficiente, que en la atención del personal de farmacia hayan demostrado manejo y dominio del medicamento que va utilizar.

Pregunta N°17

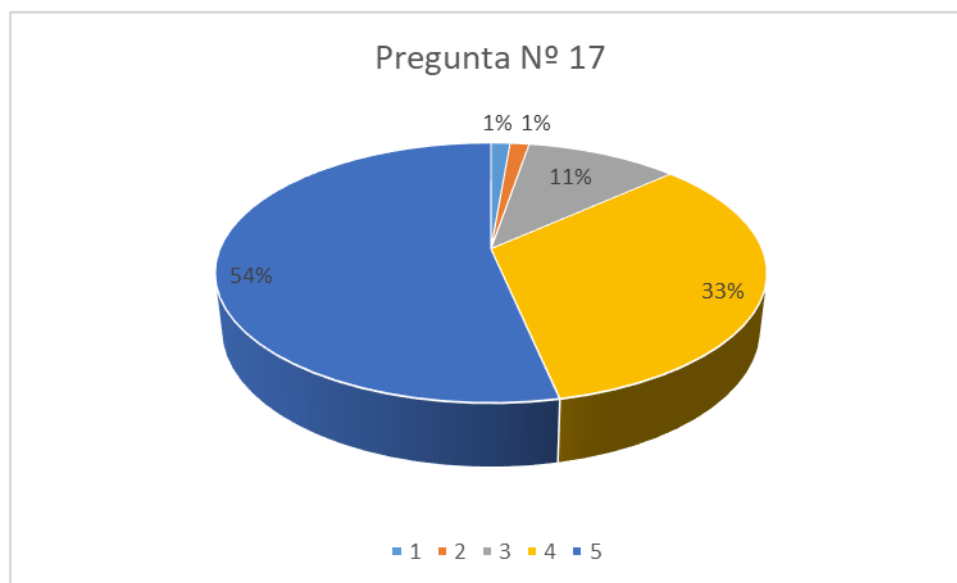
¿Usted encuentra la farmacia ambulatoria que esté pulcra y ordenada?

Tabla N°17

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	1	1
3	8	11
4	25	33
5	40	53
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 17.

Figura N°17



Análisis: Se puede observar que un 54% de la población opina que es excelente, un 33% manifiestan que es muy bueno, un 11% opinan que es bueno, 1% que es regular y mientras 1% manifiestan que es deficiente, que la farmacia Ambulatoria se encontró ordenada y pulcra.

Pregunta N°18

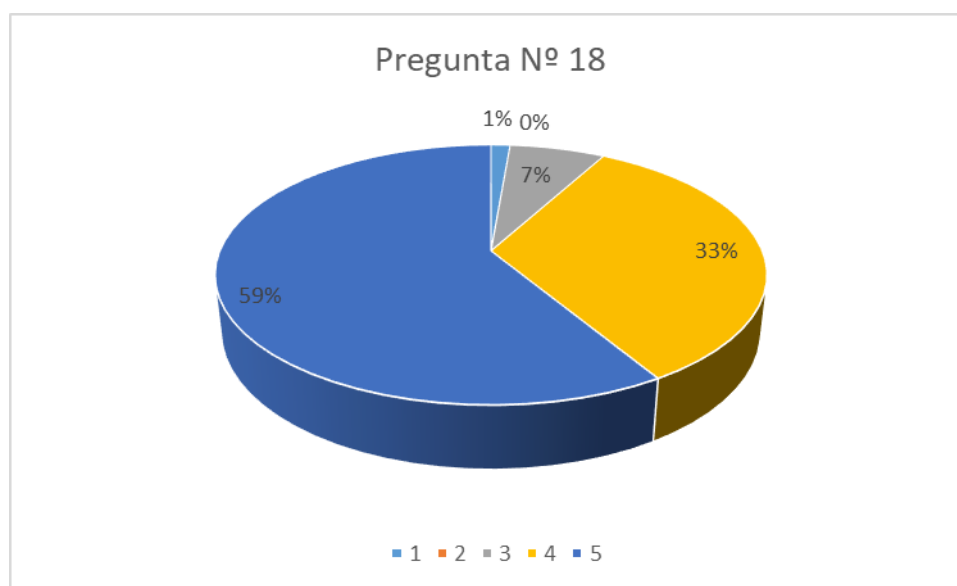
¿Usted encuentra la farmacia ambulatoria con buena iluminación y ventilación?

Tabla N°18

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	5	7
4	25	33
5	44	59
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 18

Figura N°18



Análisis: Se puede observar que un 59% de la población opina que es excelente, un 33% manifiestan que es muy bueno, un 7% opinan que es buena y 1% opinan que es deficiente, que la farmacia Ambulatoria se encontró con buena iluminación y ventilación.

Pregunta N°19

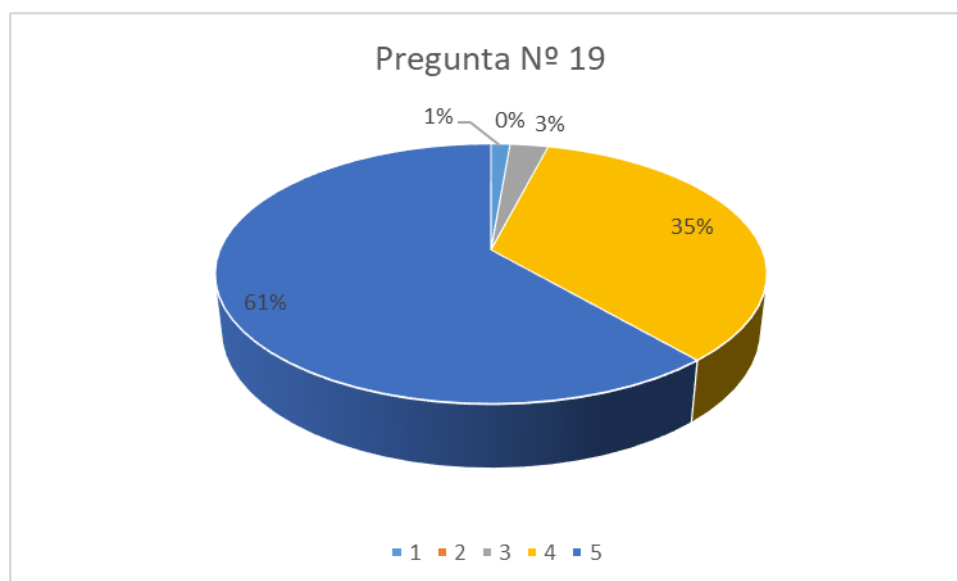
¿Ha considerado que la farmacia Ambulatoria del instituto, está ubicada en una zona segura (vigilancia)?

Tabla N°19

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	1	1
2	0	0
3	2	3
4	26	35
5	46	61
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 19.

Figura N°19



Análisis: Se puede observar que un 61% de la población opina que es excelente, un 35% manifiestan que es muy bueno, un 3% opinan que es bueno y 1% manifiestan que es deficiente, que la farmacia Ambulatoria está ubicada en una zona segura y además de que tenga vigilancia.

Pregunta N°20

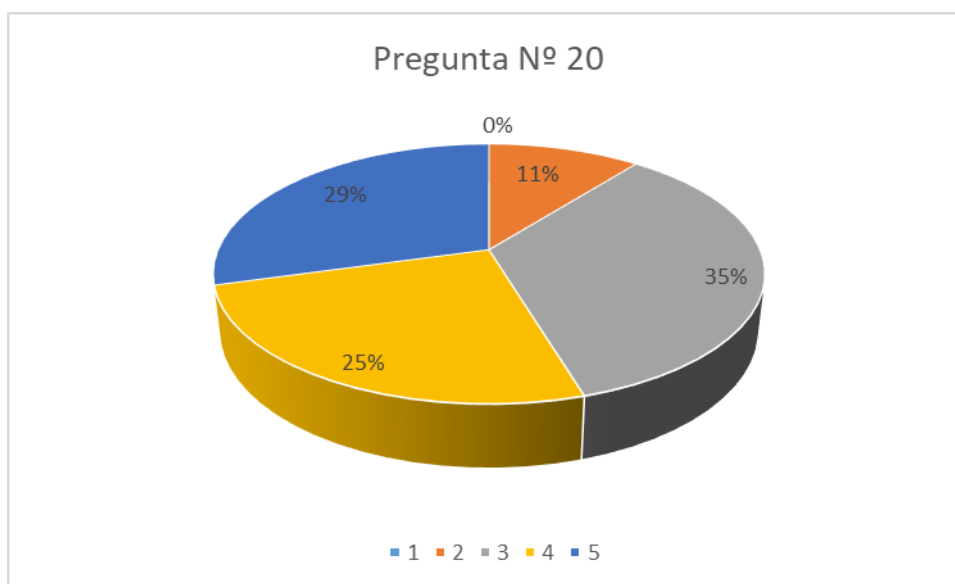
¿Ha considerado que la farmacia ambulatoria está abastecida y con disposición de los productos?

Tabla N°20

Orden	Cantidad	Porcentaje
1	0	0
2	8	11
3	26	35
4	19	25
5	22	29
total	75	100

Nota: Se describe la distribución de frecuencias de la pregunta N° 20.

Figura N°20



Análisis: Se puede observar que un 35% de la población opina que es muy buena, un 25% opinan que es buena, un 29% manifiestan que es excelente y 11% que es regular, que la farmacia esté abastecida y con disposición de los productos.

Análisis Estadístico Inferencial

1. Contrastación de la Hipótesis General

Paso 1.

“La calidad de servicio se vincula significativamente con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”.

Paso 2.

Cálculo de correlación entre la variable de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Tabla N°21

Correlaciones

			CALIDAD DE SERVICIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	CALIDAD DE SERVICIO	Coeficiente de correlación	1,000	,572**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,572**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Paso 3.

Análisis inferencial

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis general, que confirma que la calidad de servicio se vincula significativamente con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.572, indica que existe una relación positiva moderada entre ambas variables, significando que cuando la calidad de servicio se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada.

2. Contrastación de la Hipótesis Específicas

Hipótesis Específica 1:

Paso 1.

“La fiabilidad se vincula de forma importante con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”

Paso 2.

Cálculo de correlación entre la fiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario.

Tabla N°22

Correlaciones

		FIABILIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	75
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,421**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	75

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

Paso 3.

Análisis inferencial

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis específico 1, que confirma que la fiabilidad se vincula de forma importante con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.421, indica que existe una relación positiva moderada baja entre ambas variables, significando que cuando la fiabilidad se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada baja.

Hipótesis Específica 2:

Paso 1.

“La capacidad de respuesta se vincula sustancialmente con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”.

Paso 2.

cálculo de correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.

Tabla N°23

Correlaciones

		CAPACIDAD DE RESPUESTA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Rho de	CAPACIDAD DE	Coeficiente de correlación	1,000	,498**
Spearman	RESPUESTA	Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,498**	1,000
	DEL USUARIO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Paso 3.

Análisis inferencial

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis específico 2, que confirma que la capacidad de respuesta se vincula sustancialmente con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.498, indica que existe una relación de relación positiva moderada baja entre ambas variables, significando que cuando la capacidad de respuesta se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada baja.

Hipótesis Específica 3:

Paso 1.

“La seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”.

Paso 2.

cálculo de correlación entre la seguridad y satisfacción del usuario.

Tabla N°24

Correlaciones

		SEGURIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
Rho de	SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,600**
Spearman		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	SATISFACCIÓN	Coeficiente de correlación	,600**	1,000
	DEL USUARIO	Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Paso 3.

Análisis inferencial

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis específica 3, que confirma que la seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.600, indica que existe una relación positiva buena entre ambas variables, significando que cuando la seguridad se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada.

Hipótesis Específica 4:

Paso 1.

“La empatía se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”.

Paso 2.

cálculo de correlación entre la empatía y satisfacción del usuario.

Tabla N°25

Correlaciones

		EMPATÍA	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman		Coeficiente de correlación	1,000
	EMPATÍA	Sig. (bilateral)	,581**
		N	,000
			75
SATISFACCIÓN DEL USUARIO		Coeficiente de correlación	,581**
		Sig. (bilateral)	1,000
		N	,000
			75

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

Paso 3.

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis específica 4, que confirma que la seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.581, indica que existe una relación positiva buena entre ambas variables, significando que cuando la empatía se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada.

Hipótesis Específica 5:

Paso 1.

“La tangibilidad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021”.

Paso 2.

Cálculo de correlación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario.

Tabla N°26

Correlaciones

			TANGIBILIDAD	SATISFACCIÓN DEL USUARIO
Rho de Spearman	TANGIBILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,276*
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	75	75
	SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Coeficiente de correlación	,276*	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	75	75

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

Paso 3.

Con un Pvalor = 0.000, menor que el Pvalor = 0.01, se acepta la hipótesis específica 5, que confirma que la seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, con un coeficiente de correlación de 0.276, indica que existe una relación positiva baja entre ambas variables, significando que cuando la tangibilidad se incrementa, también se incrementa la satisfacción del usuario de forma moderada baja.

V. DISCUSIÓN

El presente estudio Describió de qué manera la calidad de servicio se vincula con la satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor $p=0.000$, se acepta la hipótesis general, un coeficiente de correlación de 0.572, confirma que la relación de calidad de servicio con la satisfacción del usuario es positiva considerable, comparado con la investigación desarrollada por Ayala, (2020), que investigó en el hospital de Huaycán, concluyendo que existe una relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en una farmacia del hospital de con un grado de correlación de 0.599, confirma que el trabajo también tiene una correlación positiva y considerable. Con el trabajo de investigación de Barrientos, (2018), sobre el trabajo de investigación que realizó en C.S. Laura Caller en Los Olivos, ha concluido que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, tiene una relación significativa fuerte entre las variables con una (N: 0.852), confirma que la calidad de servicio incide en la satisfacción del usuario en forma positiva alta. Con el trabajo de investigación realizado por Cordero, (2018), que investigó en el centro de salud San Juan Bautista, concluye que la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, tiene una relación positiva perfecta entre las variables con una (N: 0.945), confirma que la calidad de servicio incide en la satisfacción el usuario en forma positiva alta. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.754 entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y buena. También comparando con el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, posee una correlación de 0.579 entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y considerable. el trabajo de investigación de Jaramillo, et al.,(2020) realizó trabajo de investigación en el Hospital General Docente Ambato en Ecuador, posee una correlación de 0.924 entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y perfecta.

En el planteamiento del objetivo específico 1.- Describir de qué manera la fiabilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021, Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor de $p=0.000$, por tanto se aprueba la hipótesis específica 1 y la correlación de Spearman de 0.421, que confirma que la relación que es positiva y considerable, contrastando con el trabajo de investigación desarrollado por Ayala, (2020), investigó en el hospital de Huaycán, se concluye sobre existencia de una relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario con una correlación de Spearman 0.599, quiere decir que tiene una correlación positiva considerable también tiene un valor de $p=0.000$, se confirma que posee también relación. En el trabajo de investigación de Barrientos (2018) que investigó en el C.S. Laura Caller en Los Olivos, se concluye sobre existencia de una relación de la fiabilidad con la satisfacción del usuario con una correlación de 0.838, quiere decir que tiene una correlación positiva alta, quiere decir que cuando aumenta la fiabilidad aumenta en forma proporcional con la satisfacción de usuario. Con el trabajo de investigación realizado por Cordero, (2018) que investigó en el centro de salud San Juan Bautista, concluye que presenta un valor de $p=0,000$, con un valor de correlación de 0.851, manifiesta que tiene una relación positiva considerable entre la fiabilidad y satisfacción del usuario. En el trabajo desarrollado por Davila, et al., (2017) investigó en un servicio de urgencias en Colombia, encuentra una relación de fiabilidad con la satisfacción del usuario con un $p=0.000$, entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.900, significa que tiene una correlación positiva fuerte. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.742 entre la fiabilidad con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y buena. En el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, también encuentra una relación de fiabilidad con la satisfacción del usuario entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.580, significa que tiene una correlación positiva fuerte. En el trabajo de investigación de Guadalupe, et al., (2018), que realizó en el Hospital General IESS Milagro en Ecuador. Concluye que presenta un valor de $p=0,000$, con un valor de correlación de 0.276, manifiesta que tiene una relación positiva considerable baja entre la fiabilidad y satisfacción del usuario.

En el planteamiento del objetivo específico 2. -Conocer de qué manera la capacidad de respuesta se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021 Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor de $p=0.000$, por tanto se aprueba la hipótesis específica 2 y con una correlación de Spearman de 0.498, que confirma que la relación es positiva considerable, comparado con el trabajo de investigación desarrollado por Ayala, (2020) trabajo realizado en el hospital de Huaycán, deduce que existe correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario equivalente a 0.242, se considera una relación positiva considerable baja, por tanto posee comparación. Con el trabajo de investigación de Barrientos, (2018), sobre el trabajo de investigación que realizó en C.S. Laura Caller en Los Olivos, ha concluido que la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, tiene una relación significativa fuerte entre las variables con una (N: 0.871), confirma que la capacidad de respuesta incide en la satisfacción del usuario en forma positiva alta. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.734 entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y buena. En el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, también encuentra una relación de capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.622, significa que tiene una correlación positiva moderada de la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario. En el trabajo de investigación de Guadalupe, et al., (2018), que realizó en el Hospital General IESS Milagro en Ecuador. Concluye que presenta un valor de $p=0,000$, con un valor de correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de 0.216, manifiesta que tiene una relación positiva considerable baja.

En el planteamiento del objetivo específico 3.-Analizar de qué manera la seguridad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021 Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor de $p=0.000$, por tanto se aprueba la hipótesis específica 3 y con una correlación de 0.600, que confirma que la relación es

positiva considerable, contrastando con el trabajo de investigación hecho por Ayala, (2020) que investigó en el hospital de Huaycán, concluye que presenta relación de 0.439, considerando que es positiva considerable entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario, por tanto guarda relación. Con el trabajo de investigación de Barrientos, (2018), sobre el trabajo de investigación que realizó en C.S. Laura Caller en Los Olivos, ha concluido que la seguridad y la satisfacción del usuario, tiene una relación significativa fuerte entre las variables con una (N: 0.790), confirma que la seguridad incide en la satisfacción del usuario en forma positiva moderada. En el trabajo realizado por Cordero, (2018) que investigó en el centro de salud San Juan Bautista, concluye que posee también una relación positiva considerable entre la dimensión seguridad y la variable, tiene una correlación de 0.844, confirmando que el trabajo de investigación tiene relación. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.755 entre la seguridad con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y buena. En el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) que realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, también encuentra una relación de seguridad con la satisfacción del usuario entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.541, significa que tiene una correlación positiva moderada de la seguridad con la satisfacción del usuario. En el trabajo de investigación de Guadalupe, et al., (2018), que realizó en el Hospital General IESS Milagro en Ecuador. Concluye que presenta un valor de $p=0,000$, con un valor de correlación entre la seguridad y satisfacción del usuario de 0.307, manifiesta que tiene una relación positiva considerable baja.

En el planteamiento del objetivo específico 4.- Demostrar de qué manera la empatía se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor de $p=0.000$, por ende, se aprueba la hipótesis específica 4 y con una correlación de 0.581, que confirma que la relación es positiva buena, comparando con el trabajo Ayala, (2020) que investigó en el hospital de Huaycán, se deduce que presenta relación de 0.599, considerando que es positiva buena entre la dimensión de la empatía con la satisfacción del usuario, por tanto, el trabajo guarda relación. Con el trabajo de investigación de Barrientos, (2018),

sobre el trabajo de investigación que realizó en C.S. Laura Caller en Los Olivos, ha concluido que la empatía y la satisfacción del usuario, tiene una relación significativa fuerte entre las variables con una (N: 0 .785), confirma que la empatía incide en la satisfacción del usuario en forma positiva alta. En la investigación de Cordero, (2018) que investigó en el centro de salud San Juan Bautista, también guarda relación la empatía con la satisfacción del usuario, ya que tiene una correlación de 0.937 entre la dimensión y la variable. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.747 entre la empatía con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que guarda una relación positiva y buena. En el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) que realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, también encuentra una relación de empatía con la satisfacción del usuario entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.541, significa que tiene una correlación positiva moderada de la empatía con la satisfacción del usuario.

En el planteamiento del objetivo específico 5.- Determinar de qué manera la tangibilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021. Se obtuvo como resultado del análisis estadístico inferencial un valor de $p=0.000$, por ende, se aprueba la hipótesis específica 5 y con una correlación de 0.276, que confirma que la relación es positiva baja, en comparación con el trabajo de Ayala, (2020) vemos que posee una correlación más fuerte, de 0.711, por tanto, su correlación es positiva considerable entre la tangibilidad y satisfacción del usuario. Con el trabajo de investigación de Barrientos, (2018), sobre el trabajo de investigación que realizó en C.S. Laura Caller en Los Olivos, ha concluido que la tangibilidad y la satisfacción del usuario, tiene una relación significativa fuerte entre las variables con una (N: 0.745), confirma que la tangibilidad incide en la satisfacción del usuario en forma positiva moderada. En el trabajo de Cordero, (2018) que investigó en el centro de salud San Juan Bautista, también guarda relación la tangibilidad con la satisfacción del usuario, ya que tiene una correlación positiva buena de 0.885 entre la dimensión y la variable. En el trabajo de investigación realizado por Flores, (2020) que investigó en el Hospital de Vitarte. Posee una correlación de 0.738 entre los elementos tangibles con la satisfacción del usuario, por tanto, se concluye que

guarda una relación positiva y buena. En el trabajo de investigación de Lostaunau, (2018) que realizó su trabajo en el Hospital Regional de Ica, también encuentra una relación de tangibilidad con la satisfacción del usuario entonces aprueba la hipótesis y posee una correlación de 0.541, significa que tiene una correlación positiva moderada. En el trabajo de investigación de Guadalupe, et al., (2018), que realizó en el Hospital General IESS Milagro en Ecuador. Concluye que presenta un valor de $p=0,000$, con un valor de correlación entre la tangibilidad y satisfacción del usuario de 0.559, manifiesta que tiene una relación positiva buena.

VI. CONCLUSIONES

Hemos llegado a las siguientes conclusiones

1. Existe relación entre las variables Calidad de servicio y la satisfacción del usuario, se acepta la hipótesis general, existe relación obtenida es positiva considerable, quiere decir que, ofreciendo mejor calidad de servicio, mejora en forma considerable la satisfacción del usuario.
2. Existe relación entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario, se acepta la hipótesis específico 1 existe relación obtenida es positiva media, quiere decir que, mejorando la fiabilidad, mejora en forma positiva media la satisfacción del usuario.
3. Existe relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se acepta la hipótesis específico 2, existe relación obtenida es positiva media, quiere decir que, mejorando la capacidad de respuesta, mejora en forma media la satisfacción del usuario.
4. Presenta vinculación entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario, la relación obtenida es positiva considerable, quiere decir que, mejorando la seguridad, mejora en forma considerable la satisfacción del usuario.
5. Presenta relación entre la dimensión de la empatía y la satisfacción del usuario, la relación obtenida es positiva considerable, quiere decir que, mejorando la seguridad, mejora en forma considerable la satisfacción del usuario.
6. Presenta relación entre la dimensión de la tangibilidad y la satisfacción del usuario, la relación obtenida es positiva media, quiere decir que, mejorando la seguridad, mejora en forma considerable media la satisfacción del usuario.

VII. RECOMENDACIONES

1. Para seguir mejorando la calidad de servicio de la farmacia ambulatoria, se recomienda hacer evaluaciones frecuentes por medio de encuestas hacia el usuario si está satisfecho con la atención, además se creará antecedentes para la mejora continua del servicio y de la institución.
2. Para seguir mejorando la fiabilidad relacionado a la satisfacción del usuario, se recomienda, ampliar más ventanillas de atención para un mejor servicio.
3. Se recomienda para que el usuario este satisfecho que está vinculado a la capacidad de respuesta, en horas con mayor afluencia se debe ubicar más personales de salud para mejorar la calidad de servicio.
4. Se recomienda para seguir mejorando la empatía, se hace indispensable el desarrollo de habilidades o técnicas de coaching para el desarrollo de relaciones interpersonales y poder detectar las necesidades del usuario.
5. Con respecto a mejorar la tangibilidad, se recomienda mantener siempre limpio el servicio de farmacia, mejorar las señalizaciones con respecto al distanciamiento social y las ubicaciones para que el usuario este satisfecho con el servicio brindado.



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA NORTE, asesor de Tesis titulada: "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la Farmacia Ambulatoria de una Institución Pública, Lima, 2021", cuyo autor es SANTILLAN GUZMAN CHRISTIAN, constato que la investigación cumple con el índice de similitud establecido, y verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 08 de Enero del 2022

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
RIOS RIOS SEGUNDO WALDEMAR DNI: 06799562 ORCID 0000-0003-1202-5523	Firmado digitalmente por: SWRIOSR el 08-01-2022 06:34:41

Código documento Trilce: TRI - 0259155