



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**  
**PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN GESTIÓN**  
**DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción del usuario de farmacia de una  
posta de Otuzco, 2022

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

De la Cruz Rodriguez, Leydi Vitalia (orcid.org/0000-0002-1333-8479)

**ASESOR:**

Mg. Mejia Pinedo, Davis Alberto (orcid.org/0000-0002-8790-1682)

**CO-ASESORA:**

Dra. Ramos Córdova, Gabriela Olivia (orcid.org/0000-0003-1367-594X)

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

**LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:**

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

**TRUJILLO – PERÚ**

**2023**

## **Dedicatoria**

A Dios, por fortalecer mi corazón e iluminar mi mente y por haber puesto en mi camino a maravillosas personas que han sido mi soporte y compañía durante todo el periodo de estudio.

A mi madre Lucia, que, siempre confió en mí y me motivó a alcanzar mis metas. Tú bendición me protege en mi día a día y me lleva por el camino del bien. Te amo.

A mis hermanos Nancy, Víctor, Luz, Lupita y Karina, por darme la fortaleza y empuje para seguir adelante.

A mi compañero de vida Neiver por motivarme a seguir cumpliendo mis metas.

La autora.

## **Agradecimiento**

A la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, por la educación en la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

A los docentes del presente curso de diseño y desarrollo del trabajo de investigación, por su constante apoyo, paciencia y consejos.

La autora.

## Índice de contenidos

Dedicatoria .....	II
Agradecimiento .....	III
Índice de contenidos .....	IV
Índice de tablas. ....	V
Resumen.....	VI
Abstract. ....	VII
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MARCO TEÓRICO.....	5
III. METODOLOGÍA.....	8
3.1 Tipo y diseño de investigación .....	8
3.2 Variable y operacionalización.....	9
3.3 Población , muestra, muestreo y unidad de análisis.....	9
3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	11
3.5 Procedimientos.....	12
3.6 Métodos de análisis de datos.....	12
3.7 Aspectos éticos .....	12
IV.RESULTADOS.....	113
V. DISCUSIÓN.....	19
VI. CONCLUSIONES.....	25
VII. RECOMENDACIONES.....	26
REFERENCIAS .....	27
ANEXOS	

### **Índice de tablas**

Tabla 1: Relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario.....	12
Tabla 2: Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario.....	14
Tabla 3: Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario.....	15
Tabla 4: Relación entre seguridad y satisfacción del usuario.....	16
Tabla 5: Relación entre empatía y satisfacción del usuario.....	17
Tabla 6: Relación entre tangibilidad y satisfacción del usuario.....	18

## Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal, determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022. Se realizó como tipo de investigación aplicada, con enfoque cuantitativo, con diseño no experimental y relación transversal, teniendo como muestra 100 usuarios externos elegidos de manera no estadística. Se utilizó un cuestionario validado para cada variable de estudio. Posteriormente la información recolectada se procesó en software Microsoft Excel y programa SPSS STATISTICS versión 26. Como consecuencia se comprobó mediante el coeficiente Rho de spearman que existe entre ambas variables estudiadas una correlación moderada y positiva  $R_s=0,637$  (correlación alta) y un Sig. bilateral=0.000 ( $p<0.05$ ) para ambos casos, por ello se rechaza la  $H_0$  y se acepta la  $H_a$ , es decir que existe relación directa y significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario. Para dar como conclusión: El servicio de farmacia contribuye positivamente en la satisfacción de los usuarios.

**Palabras clave:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, farmacia.

## **Abstract**

The main objective of this research work was to determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the pharmacy user of an Otuzco station, 2022. It was carried out as a type of applied research, with a quantitative approach, with non-experimental design and cross-sectional relationship, with as a sample 100 external users chosen in a non-statistical way. A validated questionnaire was used for each study variable. Later the collected information was processed in Microsoft Excel software and SPSS STATISTICS version 26 program. As a consequence, a moderate and positive correlation  $R_s = 0.637$  (high correlation) and a Sig was demonstrated by the Rho coefficient of spearman. bilateral = 0.000 ( $p < 0.05$ ) for both cases, therefore  $H_0$  is rejected and  $H_a$  is accepted, that is, there is a direct and significant relationship between quality of attention and user satisfaction. To conclude: The pharmacy service contributes positively in the satisfaction of the users.

**Keywords:** Quality of care, user satisfaction, pharmacy.

## I. INTRODUCCIÓN.

Actualmente se promueve una cultura de la calidad, como lo demuestra el involucramiento de diversas industrias en la notificación y documentación de sus productos y servicios, pero no hay evidencia el involucramiento de establecimientos estatales relacionadas con la salud, como hospitales y respectivas farmacias, dicha participación ayudaría a comprometerse con la satisfacción del usuario, mejorar los programas y desarrollar medidas para la mejora de la calidad de los establecimientos de salud que a menudo recurren a las farmacias y encuentran escasez de medicamentos, debido a la mala gestión de varios procesos. (Saturno Hernandez, 2015).

Lograr el reconocimiento de la calidad brindará prestigio a las instituciones y socios a nivel regional y nacional, lo que redundará en una mejora continua de los procesos de gestión. (Saturno Hernandez, 2015)

Uno de los retos actuales que afronta el sistema sanitario en países desarrollados es la introducción de nuevos valores que transformen la asistencia como buena práctica en una cultura de calidad asistencial y de ejercicio profesional. El sentirse satisfecho con los servicios prestados, nos indica la calidad del servicio de salud, incluidos los servicios farmacéuticos. (Maidana Mabel, 2018)

La satisfacción está incluida dentro de las dimensiones de la cualidad, por eso la comprensión de sentirse satisfecho del paciente es un indicio de la calidad del servicio médico y calidad recibida por los pacientes que se convierte en un medio de evaluación integral. (Mira José J., 2000) (Granado Susana, 2007)

La felicidad percibida se relaciona a una amplia gama de variables, como el estado físico, las variables sociodemográficas (edad, género, nivel educativo), las singularidades de los proveedores de atención médica (calidad emocional, competencia específica, etc.) o el periodo de retraso. Hay alta adecuación entre las probabilidades del paciente, así como la alegría, por lo que es importante conocer las expectativas iniciales del paciente. (Mira José J., 2000) (Granado Susana, 2007)



Por lo tanto, podemos decir que el paciente está satisfecho cuando se determina el cumplimiento de sus expectativas últimas percibidas de los servicios de atención médica recibidos. (Mira José J., 2000).

El término servicios de atención de la salud debe entenderse como un “conjunto de servicios prestados a las personas para promover, proteger y restaurar la salud”. Según esta definición, la atención al paciente es una actividad compleja que implica una diversidad de servicios y objetivos, así como la participación de médicos, farmacéuticos, técnicos, personal de apoyo de la organización. Por lo que la denuncia puede estar relacionada con alguno de estos elementos. Las quejas que realizan los usuarios es un indicador negativo de la calidad del tratamiento, por lo que se asocian a una mala praxis. (Fajardo Germán, 2009)

La calidad de prestación es sin duda un tema central en la gestión del Sector Salud, no solo por el afán de aumentar la capacidad institucional, sino principalmente porque el eje de todos los procesos es la existencia humana, lo cual el estado debe promover y mantener la salud. (Fajardo Germán, 2009)

Modelo Servqual: Este modelo es muy famoso en la investigación debido a su buen indicador de calidad del servicio. Publicado por primera vez 1988, ha beneficiado a los indagadores desde su anuncio, evidenciando perfección y una amplia investigación utilizando dichos modelos. (Matsumoto, 2014)

Trata de medir la cualidad del servicio que brinda el usuario o cliente en su empresa u organización, lo que permite ver que espera cada cliente de forma individual y agradecer un buen servicio. Este modelo autoriza valorar la opinión de cada usuario sobre los servicios que brinda, dar buenos o malos comentarios sobre la compañía u constitución de la cual recibió servicios, que pueden ser recomendaciones, impresiones, irritaciones dependiendo de las preferencias del cliente o usuarios. Es una gran herramienta para cualquier tipo de investigación, ya sea en una universidad, empresa u otra institución. (Matsumoto, 2014)

Por consiguiente, proporciona 5 tipos de dimensiones. Entre ellos, la Tangibilidad se sustenta en personas, equipos, y toda la infraestructura que nos rodea. La credibilidad se apoya en la confianza al personal que les atiende, por eso tenemos

que ser atentos, confiables y cumplir sus expectativas por lo que las instituciones tienen que demostrar soluciones, la dimensión de sensibilidad se basa en conocer los deseos del paciente o cliente, las preguntas que nos quieren hacer y la forma como les damos una solución que requiere una atención plena y respetuosa basada en ayudarles a conseguir lo que necesitan. En general, la seguridad es la capacidad de todos los empleados de la agencia para ganarse la confianza y cumplir sus expectativas a los clientes a través de la atención y la empatía ofreciéndoles un servicio personalizado. (Matsumoto, 2014)

Alvarado y García utilizaron el cuestionario SERVQUAL modificado en Lima en el 2017 y encontraron que el 76.4% era el nivel de satisfacción global, con un 78.8% para valores tangibles y un 77,9 % para seguridad en la dimensión más alta de satisfacción; el 76,3 % tiene empatía; la fiabilidad presentó el 67.6%, finalmente el 55% para la capacidad de respuesta. (Garcia Diandra, Guillinta Estefany, 2017)

Chávez L. (2019) realizó un análisis respecto a la calidad de prestación y regocijo de los usuarios, completó una investigación de campo, con aproximadamente 1123 usuarios como participantes, por lo que reclutó una muestra de 286 usuarios y obtuvieron buenos resultados. Según las dimensiones se puede cualificar la fiabilidad en un 40.1%, la capacidad de respuesta en un 43.0%, la seguridad en un 42.3%, el nivel de empatía en un 51.7%, y finalmente la tangibilidad en un 40.6%, estos porcentajes mencionados fueron de usuarios satisfechos según para cada dimensión. (Chávez, Lisseth, 2019)

Son conocidas las graves carencias del sector público de salud del país, siendo posible plantear la pregunta: ¿Cómo es la correlación entre la calidad de atención percibida y satisfacción de los usuarios de farmacia de una Posta en Otuzco, 2022

Considerando lo anterior, el presente trabajo cobra importancia porque nos permitirá tomar ciertas acciones para corregir la deficiencia relacionada con calidad del servicio de farmacia efectivos, eficientes, éticos y seguros, creando un perfil positivo de la institución de salud, en favor del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, por ser un problema potencial a nivel institucional del Ministerio de Salud.

Al respecto, se menciona la justificación de la investigación: La justificación teórica, este trabajo debe ser estudiado porque ayuda a determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario cuando acuden al servicio de farmacia, porque permite ver otras formas y estrategias para solucionar los problemas de los usuarios, ayudando así a mejorar su calidad de vida. La justificación práctica, este trabajo debe explorarse para identificar y mejorar las brechas en la prestación de servicios de farmacia en una Institución Pública, en cuanto mejore el servicio de atención, esto beneficiará aún más a los usuarios. La justificación social, va permitir un aporte beneficioso hacia el usuario, debido que la mayoría de la población son socioeconómicamente pobre o extremadamente pobre, 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 a futuras investigaciones en diversas instituciones del sector salud, donde se atiende a pacientes, para poder prevenir el deterioro del estado de salud de la población y mejorar la calidad de servicio percibido.

Para poder llevar a cabo dicho estudio, se planteó el objetivo principal: Determinar la correlación entre la Calidad de Atención percibida y la Satisfacción del Usuario de farmacia de una Posta de Otuzco, 2022, en búsqueda de fortalecer el trabajo también se planteó los objetivos específicos; Establecer la relación de **Fiabilidad** y la satisfacción del usuario de Farmacia de una posta de Otuzco, 2022; Establecer la relación de la **Capacidad de Respuesta** y la satisfacción del usuario de Farmacia de una posta de Otuzco, 2022; Establecer la relación de la **Seguridad** y la satisfacción del usuario de Farmacia de una posta de Otuzco, 2022; Establecer la relación de **Empatía** y la satisfacción del usuario de Farmacia de una posta de Otuzco, 2022; Establecer la relación entre la **Tangibilidad de la calidad de servicio** y la satisfacción del usuario de Farmacia de una posta de Otuzco, 2022.

La Hipótesis de la investigación: Ha. Existe una correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022.; Ho. No existe correlación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022.

## II. MARCO TEÓRICO.

Esta sección resume los estudios más relevantes y contemporáneos de todo el mundo, realizados a nivel nacional y local, que respaldarán este estudio y nos permitirán comparar nuestros resultados.

Se logra identificar a escala internacional con: Boza y Solano (2016) en su estudio titulado “Gestión Sostenible de los Servicios de Salud en San José – Costa Rica en febrero y marzo 2016”. Su finalidad es determinar la satisfacción en función de cómo se sienten los clientes con respecto al servicio prestado. En cuanto al método, es cuantitativo e hipotético-deductivo, el número total de usuarios es de 176 y cada modelo 121 personas. Se realiza el muestreo y la herramienta utilizada fue Servqual. La conclusión fue que los servicios prestados en la unidad de cuidados intensivos fueron competentes y adecuadamente coordinados en cuanto a la atención brindada por los usuarios externos, pero los padres no están contentos con la empatía recibida en la atención.

Del mismo modo, Ros A. (2016) ha descrito en su trabajo “*Calidad percibida y satisfacción de los usuarios con los servicios para individuos con minusvalía estudiantil*”, que tuvo como finalidad evidenciar los resultados de interacción y calidad del servicio con los que se encuentran satisfechos los usuarios externos; y Astrade en Murcia-España, con un enfoque en individuos con Trastorno del Espectro Autista (TEA). Involucró a 280 personas con un enfoque cuantitativo y encontró que, en cuanto a la calidad del servicio, los familiares calificaron efectivamente el aspecto intangible (amabilidad que recibieron de los empleados), y en cuanto a la satisfacción del cliente, se mostraron muy satisfechos con la calidad de servicio, evalúan muy activamente el interés de la Asociación por los derechos propios y de sus hijos, lo que promueve su autonomía y aumenta su valor social. En general creían que la Asociación ha ayudado a perfeccionar la categoría de ser de los individuos con minusvalía del progreso.

Estas evidencias nos permiten llegar a la conclusión que ASTRADE está ejecutando la disposición para perfeccionar la categoría de vida de estos individuos (Ros, 2016).

Por otro lado, Sánchez et ál (2015) se realizó una percepción de satisfacción con los servicios farmacéuticos, medida, estudio y progreso de un hospital de España (Cuenca), con el objetivo de comprender la satisfacción de los pacientes internos (personal sanitario) y usuarios externos (pacientes) con los servicios de farmacia e identificación de oportunidades de mejora. En cuanto al método, el enfoque fue el cuantitativo, la muestra consta de 314 pacientes y 519 empleados, y el instrumento utilizado es una encuesta. Se puede concluir que los clientes externos como internos están satisfechos con los servicios de farmacia del hospital, lo que enfatiza las recomendaciones del departamento de enfermería e indican la necesidad de incrementar la presencia de farmacéuticos en la historia clínica electrónica.

A nivel nacional contamos con la investigación de Gonzales, (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario con los servicios farmacéuticos en el Hospital II-E Banda de Shilcayo - 2020, línea base no experimental, transversal y se consideró descriptivo correlacional con un muestreo de 40 clientes para evidenciar la correlación de calidad de atención y satisfacción del cliente con los servicios farmacéuticos en el Hospital II-E Banda de Shilcayo en el 2020, utilizando un cuestionario como herramienta de recolección de información. Se determinó que hay una correlación altamente significativa de la calidad de atención en farmacia y satisfacción del usuario con una correlación de 0,711 y significancia de  $p \leq 0,05$ .

La tesis de maestría Barrientos (2018), “Calidad de servicio y satisfacción del usuario de los servicios médicos Laura Caller- Centro Médico Los Olivos, 2018”, el objetivo fue determinar la correlación entre la Calidad de la atención y la satisfacción de los clientes de los servicios farmacéuticos Laura Caller- Centro Médico Los Olivos, 2018. El método utilizado fue enfoque cuantitativo, diseño no experimental, descripción transversal. La población es de 60 personas, el método utilizado es encuesta y la herramienta es un cuestionario. El resultado global de la variable de investigación es Rho Spearman = 0.852 tiene una relación muy alta. A mayor nivel de servicio, mayor satisfacción de los usuarios con los servicios farmacéuticos.

Por otra parte, Feldmuth, Hablutzei y Vásquez (2017) en su artículo “Calidad de servicio en la industria de la cadena de farmacias en Lima”. Los principales objetivos que mencionan son la validación de la escala SERVQUAL para la industria

farmacéutica minorista a nivel metropolitano de Lima y la contextualización de la calidad de este servicio percibida por la industria farmacéutica. El método adecuado es el cuantitativo, hipotético-deductivo utilizado, y la herramienta utilizada es Servqual; en la población se mencionan 7379.166 personas adultos que viven en Lima. En conclusión, se demostró una correlación positiva de todas las dimensiones y la calidad del servicio, un alfa de Cronbach previsto de 0,7007 que también se identificó en la parte B esperada, y un alfa de Cronbach cognitivo de 0,4531 en la Parte C para las 9 percepciones. Por otro lado, el modelo SERVQUAL indica que existe una brecha entre las esperanzas del cliente y la impresión que pueden acrecentar el servicio.

Así mismo, Magallanes y Quevedo (2015) en su estudio titulado Calidad del servicio de farmacia y satisfacción del usuario de farmacia en los hospitales regionales de la ciudad de Loreto-Punchana 2015. Determinar el grado de cualidad reconocido por los usuarios como objetivo principal y la correlación de satisfacción de los usuarios de farmacia de la institución hospitalaria regional de Loreto-Punchana 2015. Metodológicamente el método adecuado es el cuantitativo, el utilizado hipotético-deductivo, la herramienta utilizada es la de Servqual, y en cuanto a la población consta de 8109 personas. En cuanto a los hallazgos, se resalta que los pacientes tratados en la farmacia eran adultos-jóvenes (63,5%), en su mayoría vivían juntos (52,0%) y estaban en la escuela secundaria (35,5%), de ciudades (46%); principalmente mujeres (39,0%) y amas de casa (27%).

### III. METODOLOGÍA.

#### 3.1 Tipo y diseño de investigación

##### 3.1.1 Tipo de investigación

El enfoque metodológico de este estudio es cuantitativo, descriptivo, correlacional y transversal, ya que los datos fueron recolectados con el objetivo de describir, analizar y relacionar variables a lo largo del tiempo. (Hernández-Sampieri & Mendoza, 2018). Se propone un diseño no experimental porque las variables se estudian en su entorno natural sin manipulación deliberada. (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

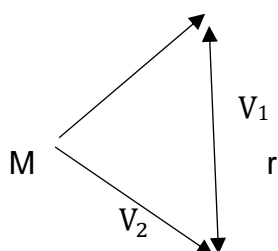
##### 3.1.2 Diseño de investigación

Este estudio, considerado como descriptivo correlacional porque afronta las variables que son señaladas en un momento determinado. También se determina cuál es la intención y dirección de la correlación. (Hernández, 2018).

El siguiente trabajo se pudo representar con el siguiente esquema.

#### FIGURA 1

#### DISEÑO DEL ESTUDIO



Nota. Hernández et al. (2014)

Donde:

M: Muestra de estudio.

V<sub>1</sub>: calidad del servicio

V<sub>2</sub>: Satisfacción

r: correlación.

## **3.2 Variable y Operacionalización**

### **3.2.1. Variables**

El estudio se realizó utilizando métodos cuantitativos y de operacionalización de variables

**Variable 1:** Calidad de atención en pacientes del servicio farmacia de una posta de Otuzco, 2022

#### **Dimensiones:**

- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía
- Tangibilidad

**Variable 2:** Satisfacción en pacientes del servicio farmacia de una posta de Otuzco, 2022.

#### **Dimensiones**

- Humanística
  - Tecnológica - Científica
  - Entorno
- Ver (Anexo 2)

## **3.3 Población (criterios de selección), Muestra y Muestreo, unidad de análisis.**

### **3.3.1. Población**

Hernández et al. (2014), es un grupo de personas que se localizan en un mismo trasfondo u realidad. De tal modo, nuestra población de investigación para el siguiente trabajo en el periodo mencionado fue de



600 usuarios en un periodo descrito, que acuden al servicio de farmacia de una posta de Otuzco, 2022.

**Criterios de inclusión:**

Usuarios que asistieron al servicio de farmacia ambulatoria de una Institución

Pública, haber sido atendidos por el personal de farmacia, que sean usuarios mayores de 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).

Personas menores de edad.

**3.3.2. Muestra**

La muestra seleccionada es de 100 pacientes del servicio de farmacia de una posta de Otuzco,2022.

**3.3.3 Muestreo**

Se utilizan criterios no probabilísticos por conveniencia. Usado e investigaciones cuantitativas y recolecta los casos que se encuentran disponible por el científico.

**3.3.4 Unidad de análisis**

Constituida por los usuarios externos que acudieron a una posta de Otuzco a recibir sus productos farmacéuticos.

### **3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.4.1. Técnicas**

Según Hernández et al. (2014) proporcionan los medios por los cuales los científicos obtienen información confiable y actualizada relevante para la tarea en cuestión. El investigador utilizó una encuesta en la que el indagador recopila la información necesaria interactuando con las entidades participantes.

#### **3.4.2 Instrumentos**

Es aquella herramienta que te permite capturar la información clave de un estudio aplicándola a un documento que viene hacer la encuesta la que permite medir las variables de investigación. Por lo tanto, se decidió utilizar un cuestionario como medio de investigación, estos constan por la variable calidad de servicio que consta de 5 dimensiones y 20 ítems, y para la variable satisfacción, que comprendió 3 dimensiones y 15 ítems.

#### **3.4.3. Validación y Confiabilidad**

Para la validez del instrumento se determina utilizando métodos de evaluación de expertos, es decir, tres expertos en la materia que evaluarán los dos cuestionarios que se enviarán e indicarán si las preguntas son dimensionales, coherentes, claras, y si son suficientes para medir cada variable de investigación (Hernández, 2014).

La confiabilidad uso el parámetro estadístico “Alfa de Cronbach”, con una prueba piloto de 30 usuarios externos atendidos en el servicio de farmacia de una posta de Otuzco, en la calidad de atención arrojó un alfa de 0.953 y 0.924 para la variable satisfacción del usuario. Por lo tanto, se observa que el alfa es confiable cuando se observan coeficientes superiores al 0.700 (Arévalo & Padilla, 2016).

### **3.5 Procedimiento**

La recopilación de datos involucró una serie de pasos, comenzando con pedir permiso a las instituciones para usar las herramientas y luego desarrollar dos cuestionarios para determinar su idoneidad para el uso. Estas herramientas también se aplican personalmente, brindando acceso a una base de datos que ayuda a responder al establecimiento de objetivos.

### **3.6 Métodos de análisis de datos**

Según Hurtado (2014), el método utilizado es deductivo, es decir, cuando parte de hipótesis general a casos específicos; esto se interpreta en el sentido de que, con base en las observaciones del investigador, es posible evaluar cuál es el problema con la institución posee bajo nivel de satisfacción.

También según Hernández (2014) es un enfoque inferencial, ya que las asociaciones entre variables se determinan mediante Rho de Spearman.

### **3.7 Aspectos éticos**

En el siguiente estudio de investigación se utilizó aspectos éticos de Belmont, y se apoyó de documentos como del consejo Académico Universitario 0262-2020/UCV, se investigó obteniendo un beneficio que puede ser aplicable y reproducible, además en todo momento se mantuvo protegida la identificación de los usuarios que llenaron físicamente los cuestionarios entregados, manteniendo en confidencialidad los datos y solo fueron útiles para la investigación.

#### IV. RESULTADOS.

Siguiendo con la presentación, se muestra los resultados que se obtuvieron después de haber realizado la recolección de datos a través del instrumento validado, los cuales fueron aplicados estadísticamente a un estudio correlacional.

##### Análisis de normalidad:

Se realizó el análisis de normalidad según Kolmogorov-Smirnov, la cual se evidenció que los datos obtenidos muestran niveles de significancia menor a 0.05, esto determinó la no presentación de distribución normal. Por lo tanto, se utilizó la prueba de tipo no paramétrica (Rho Spearman) y se mantuvo la finalidad de establecer la relación entre ambas variables estudiadas. (Anexo N°7)

**Tabla 1**

*Relación entre Calidad de atención percibida y Satisfacción del usuario*

		VY: Satisfacción del usuario				Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno	Total		
VX:	Deficiente	Recuento	<b>25</b>	0	1	26	rs=0,637 p=0,000 N=100
Calidad de		% del total	<b>25%</b>	0%	1,0%	26%	
Atención del							
usuario	Regular	Recuento	0	38	21	59	
		% del total	0%	38%	21%	59%	
	Bueno	Recuento	0	8	<b>7</b>	15	
		% del total	0%	8%	<b>7%</b>	15%	
Total		Recuento	25	46	29	100	
		% del total	25%	46%	29%	100,0%	

*Nota:* Data de resultados

En la tabla 01; se puede observar que el 59% de los encuestados califican la calidad de servicio recibido como regular, el 15% es buena y el 26% deficiente. El 46% dijo estar regularmente satisfecho con la calidad de la atención que recibió, mientras que el 25% se mostró insatisfecho y el 29% de los encuestados se mostró satisfecho con la atención que recibieron.

Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman  $R_s=0.637$  (correlación alta) y un Sig. bilateral=0.00 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ) para ambos casos, por ello se rehúsa la  $H_0$  y se admite la  $H_a$ , es decir que existe relación directa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

**Tabla 2***Relación entre fiabilidad y satisfacción del usuario*

		VY: Satisfacción del usuario				Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno	Total		
D1: Fiabilidad	Deficiente	Recuento	<b>23</b>	0	1	24	rs=0,554 p=0,000 N=100
		% del total	<b>23%</b>	0%	1%	24%	
	Regular	Recuento	2	21	16	39	
		% del total	2%	21%	16%	39%	
	Bueno	Recuento	0	25	<b>12</b>	37	
		% del total	0%	25%	<b>12%</b>	37%	
Total		Recuento	25	46	29	100	
		% del total	25%	46%	29%	100,0%	

*Nota:* Data de resultados

Se observa en la tabla 2, el 12% de los usuarios presentan buena fiabilidad al momento de recibir sus medicamentos con alta satisfacción con los servicios de farmacia, el 21% que presentan una regular fiabilidad y se relaciona con una satisfacción regular, señalamos notamos que el 23% consideran la fiabilidad deficiente con una satisfacción deficiente.

Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman  $R_s=0.554$  (correlación moderada) y un Sig. Bilateral=0.000 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ) para ambos casos, por ello se rehúsa la  $H_0$  y se admite la  $H_a$ , es decir que existe relación directa entre la fiabilidad y satisfacción del usuario de Farmacia de una posta de Otuzco, 2022.

**Tabla 3***Relación entre capacidad de respuesta y satisfacción del usuario*

		VY: Satisfacción del usuario				Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno	Total		
D2:	Deficiente	Recuento	<b>25</b>	2	1	24	rs=0,543 p=0,000 N=100
Capacidad de respuesta		% del total	<b>25%</b>	2%	1%	20%	
	Regular	Recuento	0	16	14	30	
		% del total	0%	16%	14%	30%	
	Bueno	Recuento	0	28	<b>14</b>	42	
		% del total	0%	28%	<b>14%</b>	49%	
Total		Recuento	25	46	29	100	
		% del total	25%	46%	29%	100,0%	

*Nota:* Data de resultados

En la tabla N°3, el 14% de los encuestados del servicio de farmacia afirmaron tener buena capacidad de respuesta al ser atendidos y alta satisfacción, un 16% considera que la capacidad de respuesta regular con una satisfacción moderada y un 28% considera que la capacidad de respuesta es buena, pero sintieron que la satisfacción es regular.

Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia Rho Spearman  $R_s=0.543$  (correlación moderada) y Sig. Bilateral=0.000 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ) para ambos casos, por ello se rehúsa la  $H_0$  y se admite la  $H_a$ , es decir que existe relación directa entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de Farmacia de una posta de Otuzco, 2022.

**Tabla 4***Relación entre seguridad y satisfacción del usuario*

		VY: Satisfacción del usuario				Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno	Total		
D3:	Deficiente	Recuento	<b>24</b>	1	1	26	rs=0,624 p=0,000 N=100
Seguridad		% del total	<b>24%</b>	1%	1%	26%	
	Regular	Recuento	1	15	6	22	
		% del total	1%	15%	6%	22%	
	Bueno	Recuento	0	30	<b>22</b>	52	
		% del total	0%	30%	<b>22%</b>	52%	
Total		Recuento	25	46	29	100	
		% del total	25%	46%	29%	100,0%	

*Nota:* Data de resultados

En la tabla N°4, se observa que el 22% de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia sintieron seguridad en la calidad de atención y buena satisfacción, el 30% notaron buena sensación de seguridad, pero regular satisfacción, el 15% también indican sensación de seguridad regular y se relaciona con la satisfacción regular. Por otra parte, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman  $R_s=0.624$  (correlación alta) y un Sig. Bilateral=0.000 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ) para ambos casos, por ello se rehúsa la  $H_0$  y se admite la  $H_a$ , es decir que hay correlación directa es decir que existe relación directa entre seguridad y satisfacción del usuario de Farmacia de una posta de Otuzco, 2022.



**Tabla 5***Relación entre empatía y satisfacción del usuario*

		VY: Satisfacción del usuario				Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno	Total		
D4: Empatía	Deficiente	Recuento	<b>24</b>	0	1	25	rs=0,694 p=0,000 N=100
		% del total	<b>24%</b>	0%	1%	25%	
	Regular	Recuento	1	14	5	20	
		% del total	1%	14%	5%	20%	
	Bueno	Recuento	0	32	<b>23</b>	55	
		% del total	0%	32%	<b>23%</b>	55%	
Total		Recuento	25	46	29	100	
		% del total	25%	46%	29%	100,0%	

*Nota:* Data de resultados

Se observa en la tabla N°5, el 23% de los usuarios que acudieron al servicio de farmacia mostraron buena empatía al ser atendidos y alta satisfacción al recibir el medicamento, el 14% frecuentemente sintieron empatía y nivel de satisfacción moderado, y el 32% buena empatía cuando fueron atendidos, pero a menudo satisfechos. Así mismo, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman  $R_s=0,694$  (correlación alta) y un nivel de significancia bilateral=0.000 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ) para ambos casos, por ello se rechaza la  $H_0$  y se admite la  $H_a$ , esto significa que hay una relación directa entre empatía y satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia.

**Tabla 6***Relación entre tangibilidad y satisfacción del usuario*

		VY: Satisfacción del usuario				Rho spearman	
		Deficiente	Regular	Bueno	Total		
D5:	Deficiente	Recuento	<b>1</b>	0	0	11	rs=0,324 p=0,001 N=100
Tangibilidad		% del total	<b>1%</b>	0%	0%	11%	
	Regular	Recuento	22	31	15	68	
		% del total	22%	31%	15%	68%	
	Bueno	Recuento	2	15	<b>14</b>	31	
		% del total	2%	15%	<b>14%</b>	31%	
Total		Recuento	25	46	29	100	
		% del total	25%	46%	29%	100,0%	

*Nota:* Data de resultados

Se evidenció en la tabla N°6, el 14% de los usuarios consideran que el servicio de farmacia tiene buenos elementos tangibles que indican alta satisfacción al ser atendidos, y el 31% considera que los elementos tangibles son regulares y su nivel de satisfacción moderado, donde el 15% dijo que los elementos tangibles como regular, pero reportaron un alto nivel de satisfacción. Así mismo, se pudo contrastar la hipótesis donde se evidencia un coeficiente de Rho Spearman  $R_s=0.324$  (correlación baja) y un nivel de Significancia bilateral=0.001 inferior al 0.05 ( $p<0.05$ ) para ambos casos, por ello se rechaza la  $H_0$  y se admite la  $H_a$ , esto significa una relación directa entre elementos tangibles y satisfacción de los usuarios. ( $p<0.05$ ) para ambos casos, por ello se rechaza la  $H_0$  y se admite la  $H_a$ , esto significa que hay una relación directa entre empatía y satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia.

## V. DISCUSIÓN.

La discusión comienza con una descripción de los resultados, seguida de una introducción a los antecedentes del estudio en relación con las variables objeto de investigación, y por último se explicará la base teórica de estas descripciones. En el estudio de estos servicios farmacéuticos se debe prestar especial atención a las carencias y perspectivas de los usuarios que acuden a ellos cada día en busca de productos farmacéuticos.

Para cumplir con el objetivo general, se puede evidenciar una moderada conexión significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, la eficiencia en la cualidad de atención también mejorara, de acuerdo a la prueba estadística utilizada se verifica un índice de relación de 0.598 y una significancia estadística  $p=0.000(p<0.05)$  por lo que podemos decir que los resultados tienen similitud con el estudio realizado por Santillán (2022) quien encontró una correlación positiva de 0.572 con un análisis estadístico inferido de  $p=0.000$  en un estudio realizado en una farmacia hospitalaria de Lima, estos resultados confirman la relación entre ambas variables estudiadas, esto indica que una mayor calidad de la atención se percibe como un buen resultado que conduce a una mayor satisfacción. Del mismo modo el estudio realizado por Ayala (2021), encontró un coeficiente de correlación positivo de 0.599 con una significación bilateral de  $p=0.000$ , el cual fue realizado en una farmacia del Hospital de Huaycán de Lima, lo que señala que una gran cantidad de usuarios que llegaron a la farmacia por medicamentos fueron asesorados y orientados de acuerdo a su enfermedad respondiendo sus dudas, este apoyo podría explicar la fuerte correlación entre las variables.

En cuanto a los resultados descriptivos se obtuvo una calidad de atención con un porcentaje total de 63% regular, y 11% buena, mientras que la satisfacción alcanzó un porcentaje total de 46% regular y 29% buena, lo que se puede indicar que exactamente el 5% de los encuestados considera que la atención brindada ha sido buena y muestra alta satisfacción. Este porcentaje tiene una similitud al trabajo realizado por Polo (2019) en un establecimiento de salud en Trujillo, que mostró una mayor proporción de usuarios que calificaron la calidad de atención

regular con un 68.8% pero con una satisfacción alta y un 24.2% buena atención con correlación de satisfacción alta.

La calidad de atención se presenta como una índole necesaria, de acuerdo a los requerimientos de los usuarios, permite diferenciar las organizaciones responsables de los servicios médicos, pero no se debe perder la superación de procesos cada vez más complejos para obtener una ventaja competitiva. Otras instituciones que se benefician de los avances de alta tecnológica.

Los porcentajes obtenidos también tienen relación con el estudio publicado por Vargas (2018) en el cual se evaluó la calidad del servicio según la satisfacción de los pacientes del Hospital Lircay de Huancavelica, donde el porcentaje total de calidad de servicio medio 54% y 28% alto, cuyos porcentajes de correlación tienen que el 42% de los usuarios siente que la calidad es media, pero si bien están satisfechos, esto se basa en que los servicios farmacéuticos apoyan a los usuarios, pero existen limitaciones en infraestructura, disponibilidad de medicamentos, la falta de talento profesional Químico Farmacéutico.

Estos resultados hacen referencia al estudio de Hinostroza (2022) quien evaluó dos variables en un Hospital Público de Lima y encontró una significancia  $p=0,000$  y una correlación positiva alta de 0.654, donde se determinó que los usuarios que acuden al servicio de farmacia tienen una percepción directa de su satisfacción en base a la calidad.

Nuestros resultados pueden sustentarse en lo dicho por Márquez (2008) en su estudio de evaluación de la satisfacción, mencionó que la calidad de la atención se basa en las acciones que se toman para garantizar la disponibilidad y equidad de los servicios médicos por parte de las personas adecuadas, teniendo en cuenta los recursos disponibles. También menciona que el paciente se sienta satisfecho es uno de los efectos humanístico, estimada como la conformidad final de la calidad y refleja la facultad del profesional para satisfacer las necesidades de los usuarios.

Así, la calidad de la atención compone el sentido sistémico que la entidad deriva de innovación y creatividad que irrumpen en el sistema de salud, el cual debe

garantizar la satisfacción para fines de salud del paciente (Pérez, 2018).

Es interesante comprender como los usuarios perciben la calidad de la atención y compararla con su satisfacción, pero la presencia de elementos que componen la calidad de la atención brinda una ocasión para perfeccionar la impresión de los usuarios sobre los servicios prestados. La capacidad de causar una buena sensación en el usuario, el trato afable es esencial e importante, cada organización hoy en día pone al cliente primero. Esto no debería afectar al método de gestión de direcciones, ya que, si hay que asegurarse en este caso, la calidad dependerá de la valoración del usuario, por lo que el servicio prestado debe ser el mejor.

En cuanto al objetivo específico N°1, se puede demostrar una relación directa de fiabilidad y satisfacción del usuario, con un valor Rho Spearman de 0,554 y significancia de  $p=0,000$  estos resultados son similares al estudio de Ayala (2021) con un coeficiente de correlación positiva de 0.599, donde establece que si se logra mejoras en cuanto a recursos humanos y una evaluación continua de las capacidades puede incrementar la correlación con la satisfacción del usuario.

En cuanto a valores que describe la fiabilidad que es la facultad de realizar con éxito los servicios prestados, con respecto a la satisfacción del usuario obtuvimos un 29% califico como bueno , al igual que el estudio de Arica M., y Flores F. (2018), dijo que sus resultado no fueron tan bueno como se esperaba, con solo el 29.4% calificándolos como buenos, lo que demuestra se necesitan mejoras en relación con la confianza y el interés de los empleados de farmacia en resolver los problemas de los clientes.

En cuanto al 2do objetivo específico, podemos indicar que existe evidencia positiva entre la capacidad de respuesta frente a satisfacción del usuario con coeficiente Rho Spearman 0.543 y significancia de  $p=0.000$ , también podemos indicar que de acuerdo a los resultados descriptivos, el 14% de los usuarios que llegan a farmacia a recoger sus productos farmacéuticos perciben una satisfacción buena y el 16% establecen que la satisfacción fue regular.

Los resultados mostrados hacen referencia a Quispe (2021) quien estudio la relación entre un tipo de dimensión denominada como capacidad de respuesta con la percepción de satisfacción realizado en Hospital de Paita, con un coeficiente de correlación positiva y moderado de Rho Spearman de 0.558 y significancia de  $p=0.000$ , aceptando la relación entre ambas variables, considerando un 7% como satisfacción alta y 13% como bajo.

En base al análisis se puede concluir que el personal de farmacia debe tener habilidades blandas y disposición para ofrecer servicio al usuario externo, atendiendo a los pacientes en el menor tiempo posible, solucionar sus principales problemas, ofrecer alternativas que ayuden a mejorar su salud.

En el estudio de Orellana (2019), menciona que la técnica de reacción tiene que ver con el tiempo para realizar un servicio y la actitud hacia la información veraz y confiable. Del mismo modo involucra el nivel de conciencia del usuario que se correlaciona con la satisfacción del usuario, por lo que el estudio proporcionó resultados de correlación significativos.

De acuerdo al objetivo específico N°3, se puede mencionar que la variable de calidad en su dimensión de seguridad se correlaciona positivamente con la satisfacción según Rho Spearman con un valor de 0.624 y significancia de  $p=0.000$ , y en el apartado de descripción, el 22% se califica como de buena calidad en cuanto a su seguridad y con un índice de satisfacción bueno.

La baja correlación de seguridad y satisfacción es debido a la ausencia del Químico Farmacéutico que proporcionara información detallada, precisa y comprensible sobre la atención al paciente, lo que significa que el porcentaje fue bajo, destacando la importancia de contar con un profesional Químico Farmacéutica dentro del servicio de farmacia.

De acuerdo con el objetivo específico N°4, se evidencia una correlación positiva entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario utilizando el método analítico Rho Spearman con un valor de 0.694 y una significancia de  $p=0.000$ . Los datos descriptivos muestran que el 23% mostró buenas características en su dimensión de empatía y por lo tanto estaban bien satisfechos, mientras que

el 14% mostró características normales en la dimensión empatía asociada a una satisfacción normal.

Existe una similitud con los resultados de Barrientos (2018), quien encontró una correlación de 0.785 entre la empatía y la satisfacción de los usuarios de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, lo cual también es significativa. La empatía es la capacidad de brindar atención afectuosa y personalizada a los usuarios (Parasumaran et al, 2014). Esta dimensión es clave para crear mejores referencias de los servicios prestados por el hospital en términos de conocimiento y comprensión del usuario (Parasuraman, et al., 1985).

De esta apreciación, se determina que los trabajadores del servicio farmacéutico deben tener competencias para ofrecer los cuidados necesarios y la atención individualizada a los usuarios para ser considerados acompañantes empáticos.

Aquí es importante que los empleados sean capaces de comprender a sus usuarios desde la situación o sentimiento de estar presentes en el servicio, comprender y saber escuchar a los usuarios para poder sumar a este conocimiento.

Podemos notar que en el objetivo específico N°5 se observa una correlación directa y positiva entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario, como lo indica un valor de Rho Spearman de 0.324 y la significancia de  $p=0.001$ . Los datos descriptivos mostraron que solo el 14% manifestaron que se sentían satisfechos, este nivel bajo se debió a que la dimensión tangibilidad hace mención a la estructura de las instituciones públicas cuenta con retraso en modernización.

Esta dimensión de tangibilidad es fundamental para que el usuario se sienta satisfecho, puede centrarse en el reconocimiento y la conducta del usuario, se expone, cuando las instituciones sanitarias brindan prestaciones adecuadas, como lo demuestra el análisis de su satisfacción, la confirmación de la implementación de sus expectativas (Torres y León, 2015).

Se puede deducir que una buena infraestructura y un equipamiento suficiente hacen que los usuarios se sientan seguros y rápidos a la hora de configurar y recibir su medicación. Esto significa que el usuario puede percibir el material a través de los sentidos que normalmente adopta cualquier usuario al ingresar a una institución de salud, en donde identifica y autentifica el material, hasta lo evalúa según su apreciación.

Por tanto, a la fortaleza que surge del presente estudio, existen algunos elementos específicos de la formación profesional con socios colaboradores en el campo de los servicios de farmacia que contribuyen parcialmente a las percepciones favorables de los usuarios sobre la satisfacción del paciente. Los métodos y herramientas utilizadas permiten recoger información suficiente de las dimensiones. Estas herramientas se utilizan antes que la eficiencia y la fiabilidad.

El procedimiento de búsqueda de información se basa en el acceso a varios repositorios universitarios, incluyendo tesis de posgrado y artículos de investigación de revistas indexadas, recopilándose la de los últimos siete años.

Dada esta realidad, el presente estudio muestra relevancia para el contexto de las ciencias sociales, ya que proporciona referencias de la correlación entre dos variables que son importantes en toda dirección organizacional, como en este caso de atención de salud comunitaria.



## VI. CONCLUSIONES.

- Primera.** Se determinó que existe una relación positiva entre calidad de atención y satisfacción del usuario en una posta de Otuzco, mediante Rho Spearman con valor de 0.637.
- Segunda.** Se estableció que existe una relación positiva entre fiabilidad y satisfacción del usuario con un valor Rho Spearman de 0.554, es claro que el personal de farmacia logra mantener la competencia y precisión en la prestación formal de la atención.
- Tercera.** Se estableció que existe una relación positiva entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario como lo indica el valor de Rho Spearman igual a 0.543, y se estimó que el personal de farmacia mantuvo el deseo y la disposición de prestar atención.
- Cuarta.** Se estableció que existe una relación positiva entre la seguridad y la satisfacción del usuario con un valor de Rho Spearman igual a 0.624, además muestra la capacidad para comprender los temas de interés de los usuarios y garantizar la confiabilidad y confianza.
- Quinta.** Se estableció la relación positiva entre la empatía y la satisfacción del usuario, presentando un Rho Spearman de 0.694, además muestra que el personal de farmacia comprende los sentimientos, preocupaciones y necesidades de los usuarios.
- Sexta.** Se estableció una relación positiva directa entre tangibilidad y la satisfacción del usuario con un valor de Rho Spearman de 0.324 se estima que los elementos tangibles crean una impresión satisfactoria en los usuarios, pero el porcentaje es bajo.

## VII. RECOMENDACIONES

Al director de la posta

**Primera.** Continuar impulsando la mejora de la calidad del servicio farmacéutico.

**Segunda.** Programar nuevas actividades para mejorar la satisfacción del usuario.

**Tercera.** Recolectar continuamente las opiniones sobre la calidad prestada en los servicios farmacéuticos.

Al jefe del servicio de farmacia

**Cuarta.** Prestar servicios de farmacia de manera efectiva cuando los usuarios lo necesiten, aumentando su confiabilidad.

**Quinta.** Continuar mejorando la capacidad de respuesta de los servicios farmacéuticos y lograr un avance.

**Sexta.** En el marco de la seguridad de los servicios de farmacia, continuar mejorando la actitud y confianza del personal.

**Sétima.** Perfeccionar la atención y la confianza como una forma empática en los servicios farmacéuticos.

**Octava.** El responsable de farmacia debe implementar un programa de monitoreo de medicamentos para evaluar su impacto en la satisfacción.

## REFERENCIAS

- Saturno Hernández, P. J. (14 de junio de 2015). Scielo. Obtenido de [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0036-36342015000300017](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0036-36342015000300017)
- Maidana Mabel, L. G. (2018). Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. *Pharmaceutical Care España*, 183-200.
- Mira José J., A. J. (2000). La satisfacción del paciente como una medida del resultado de la atención sanitaria. *Calite*, 1-17.
- Granado Susana, R. C. (2007). Diseño y Validación de un cuestionario para evaluar la satisfacción de los pacientes atendidos en las consultas externas de un Hospital de Madrid en 2006. *Revista Española de Salud Pública*, 637-645.
- Fajardo Germán, H. F. (2009). Perfil epidemiológico general de las quejas médicas atendidas en la Comisión Nacional de Arbitraje Médico. 1996-2007. Scielo, 119-123.
- Matsumoto, R. (2014). Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Red de Revistas Científicas de América Latina, el Caribe, España y Portugal*, 181-209.
- Boza, N., & Solano, D. (2016). Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidados intensivos del hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, Durante febrero y marzo del 2016. Costa Rica: San José.
- Ros, A. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual [Tesis doctoral, Universidad Católica San Antonio- España]. <http://repositorio.ucam.edu/handle/10952/1638>

- Sánchez, M.; Recuero, M.; Gómez, Barreda. (2015). Satisfacción percibida del servicio de farmacia: Medición, análisis y mejora. Lima
- Gonzales, K. (2020) Calidad de la atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital II-E Banda de Shilcayo – 2020 [Tesis de maestría, Universidad César Vallejo, Tarapoto Perú]
- Barrientos, J. (2018) Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo. Perú].  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>
- Feldmuth, N. Hablutzel, A. y Vásquez, L. (2017). Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima [Tesis de Maestría, Pontificia Universidad Católica del Perú].
- Magallanes, Q. (2015). Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital regional de Loreto-Punchana. Loreto.
- Hernández-Sampieri, R. & Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education, Año de edición: 2018.
- Hernández, Fernández, & Baptista. (2014). Metodología de la investigación. México: Mc Graw-Hill. Disponible en:  
<http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
- Arévalo, D., & Padilla, C. (2016). Medición de la Confiabilidad del Aprendizaje del Programa RStudio Mediante Alfa de Cronbach. Revista Politécnica, 37(1).  
[https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista\\_politecnica2/article/view/469](https://revistapolitecnica.epn.edu.ec/ojs2/index.php/revista_politecnica2/article/view/469)
- Santillán. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la farmacia

ambulatoria de una institución pública, Lima, 2021.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/85528>

Ayala, C.A. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020. Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55322>

Polo, F.S. (2019). La calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2019, Perú.  
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48588>

Vargas, M.R. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018, Perú.  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29243/vargas\\_ym.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29243/vargas_ym.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Hinostroza, A.M. (2022). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.Lima.  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6384/T061\\_10817537\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6384/T061_10817537_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Arca M. y Flores F. (2018) “El servicio de atención del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo primer semestre 2018”. Tesis para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración. Universidad Privada Antenor Orrego. Trujillo – Perú 2018.  
[https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4315/1/RE\\_ADMI\\_MERCEDES.ARICA\\_FLOR.FLORES\\_ATENCI%  
c3%93N.DEL.PERSONA\\_L\\_DATOS.PDF](https://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/20.500.12759/4315/1/RE_ADMI_MERCEDES.ARICA_FLOR.FLORES_ATENCI%c3%93N.DEL.PERSONA_L_DATOS.PDF)

Márquez, J.F. & Pérez, A. (2008). Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Servicio de Farmacia, Hospital Universitario Dr. Preset, Valencia, España. <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-articulo-evaluacion-satisfaccion-insatisfaccion-pacientes-atendidos->

S1130634308728174.

Pérez, A. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en los consultorios externos de un hospital público de Lima. [Tesis de Maestría] Perú: Universidad César Vallejo. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>

Quispe, Q. M. (2021). Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, 2021 [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77104/Quispe\\_QM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/77104/Quispe_QM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Orellana, C. M. (2019). La calidad de servicio y la satisfacción del usuario interno de la Coordinación de Servicios Generales del Ministerio del Interior del Perú – 2019. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52212/Orellana\\_CME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/52212/Orellana_CME-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

## ANEXOS

### Anexo N°01: Matriz de consistencia

<b>TÍTULO: Calidad de atención y satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022.</b> <b>AUTOR: LEYDI VITALIA DE LA CRUZ RODRIGUEZ</b>				
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES / DIMENSIONES	METODOLOGÍA
<b>PROBLEMA GENERAL:</b>  ¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022?	<b>OBJETIVO GENERAL:</b>  Determinar la relación entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022.	<b>HIPÓTESIS GENERAL:</b>  Hi. Se evidencia relación directa entre la Calidad de atención y la satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022.	<b>VARIABLE DE ESTUDIO 1 (VI)</b>  (X) Calidad de Servicio <ul style="list-style-type: none"> <li>• (X1) Fiabilidad</li> <li>• (X2) Capacidad de Respuesta.</li> <li>• (X3) Seguridad.</li> <li>• (X4) Empatía.</li> <li>• (X5) Tangibilidad</li> </ul>	<b>TIPO DE INVESTIGACIÓN</b> Aplicativo  <b>NIVEL DE INVESTIGACIÓN</b> Correlacional  <b>DISEÑO DE INVESTIGACIÓN</b> El diseño de la investigación vaser no experimental, de corte transversal

<p><b>PROBLEMAS ESPECIFICOS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿De qué manera la fiabilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la farmacia de una posta, Otuzco, 2022?</li> <li>2. ¿De qué manera la capacidad de respuesta se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la farmacia de una posta, Otuzco, 2022?</li> <li>3. ¿De qué manera la seguridad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la farmacia de una Posta, Otuzco, 2022?</li> <li>4. ¿De qué manera la empatía se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la farmacia de una posta, Otuzco, 2022?</li> <li>5. ¿De qué manera la tangibilidad se vincula con el nivel de satisfacción del usuario de la farmacia de una posta, Otuzco, 2022?</li> </ol>	<p><b>OBJETIVO ESPECIFICO</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Establecer la relación de fiabilidad y la satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022.</li> <li>2. Establecer la relación entre capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022.</li> <li>3. Establecer la relación entre seguridad y la satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022.</li> <li>4. Establecer la relación entre empatía y la satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022.</li> <li>5. Establecer la relación entre tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022.</li> </ol>	<p><b>HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. La Fiabilidad se vincula de forma importante con el nivel de satisfacción del usuario de la farmacia de una posta, Otuzco, 2022.</li> <li>2. La capacidad de respuesta se vincula sustancialmente con el nivel de satisfacción del usuario de la farmacia de una posta, Otuzco, 2022.</li> <li>3. La seguridad se vincula de forma importante con la satisfacción del usuario de la farmacia de una posta, Otuzco, 2022.</li> <li>4. La empatía se vincula de forma sustancial con el nivel de satisfacción del usuario de la farmacia de una posta, Otuzco, 2022.</li> <li>5. La tangibilidad se vincula de forma notable con el nivel de satisfacción del usuario de la farmacia de una posta, Otuzco, 2022.</li> </ol>	<p><b>VARIABLE</b> <b>EESTUDIO 2</b> <b>(VD)</b></p> <p>(Y) Satisfacción del usuario</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• (Y1) Humanista</li> <li>• (Y2) Científica-Tecnológica</li> <li>• (Y3) Entorno</li> </ul>	<p><b>ENFOQUE DE INVESTIGACIÓN</b> Cuantitativo</p> <p><b>POBLACIÓN:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Usuarios que asisten a Farmacia ambulatoria: 600</li> </ul> <p><b>MUESTRA:</b></p> <p>- <i>Tamaño:</i> 100 usuarios</p> <p><b>TÉCNICAS E INSTRUMENTOS DE RECOJO DE DATOS</b></p> <p>Por medio de cuestionarios</p> <p><b>TÉCNICAS DE ANÁLISIS DE DATOS</b> Se recolecta la encuesta por medio del programa Excel, después se aplicará el sistema SPSS para el cálculo del alfa de Cronbach.</p>
---	---	--	--	---



**Anexo 02: Operacionalización de Variable Calidad de Atención**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ESCALAS
Variable N° 01 calidad de Atención	La calidad es definida como la diferencia entre las percepciones reales y las expectativas. Ipanaque (2015)	Son lineamientos específicos de obtención de datos mediante la ejecución de cuestionarios construidos en base a los indicadores de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.	FIABILIDAD	Atención precisa y sin errores.	<p style="text-align: center;"><b>Ordinal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Malo</li> <li>- Regular</li> <li>- Bueno</li> <li>- Excelente</li> </ul>
				Atención bajo el horario establecido.	
				Atención según el orden de llegada.	
				Atención sin discriminación.	
			CAPACIDAD DE RESPUESTA	Atención activa.	
				Soluciones a problemas.	
				Entregas de opciones adecuadas y eficientes.	
				Personal constante en el servicio.	
			SEGURIDAD	Confianza en el personal de salud.	
				Nivel de conocimientos	

				Tiempo para consultas o interrogantes.
				Grado de confidencialidad.
			EMPATÍA	Personal amable
				Nivel de comprensión.
				Personal respetuoso.
				Personal de salud que comprende el problema de salud.
			TANGIBILIDAD	Impacto visual
				Ubicación adecuada del servicio de farmacia.
				Servicios higiénicos disponibles.
				Cuenta con espacio de espera.

**Operacionalización de Variable Satisfacción del Usuario.**

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALAS
Variable N° 02 Satisfacción del Usuario	La satisfacción del cliente se define como el nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. Kotler (2022).	Son lineamientos específicos de obtención de datos mediante la ejecución de cuestionarios contruidos en base a los indicadores de las dimensiones, humanística, científico tecnológica y entorno.	HUMANÍSTICA	Atención correcta.	<p style="text-align: center;"><b>Ordinal</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Malo</li> <li>- Regular</li> <li>- Bueno</li> <li>- Excelente</li> </ul>
				Trato sencillo y Cordial.	
				Nivel de privacidad y confidencialidad.	
				Respeto por el orden de llegada.	
				Personal correctamente uniformado y limpio.	
			CIENTÍFICA-TECNOLÓGICA	Eficacia en el servicio.	
				Orientacion en el servicio.	
				Número de charlas educativas.	
				Conocimientos	

				Entregas de alternativas,
			ENTORNO	Nivel de limpieza y orden de farmacia.
				Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia.
				Señalización adecuada de la farmacia.
				Permanencia de seguridad.
				Nivel de abastecimiento y disponibilidad de los productos farmacéuticos.

**ANEXO N°3: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS VARIABLE N°1**  
**Autor: Barrientos, 2018**

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN**

**Indicaciones:**

La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, y de acuerdo a la escala.

**DATOS ESPECÍFICOS:**

**1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Excelente**

N°	DIMENSION ES / ítems				
		1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>					
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?				
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
5	¿La atención fue rápida y eficaz?				
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
<b>DIMENSIÓN: SEGURIDAD</b>					
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?				
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?				
<b>DIMENSIÓN: EMPATIA</b>					
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?				
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
<b>DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD</b>					

17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?				
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
19	¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes?				
20	¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?				

Escala de medición	VARIABLE 1	D1	D2	D3	D4	D5
Bajo	[20-40>	[4-8>	[4-8>	[4-8>	[4-8>	[4-8>
Medio	[40-60>	[8-12>	[8-12>	[8-12>	[8-12>	[8-12>
Alto	[60-80]	[12-16]	[12-16]	[12-16]	[12-16]	[12-16]

Ficha técnica para la calidad de atención

Nombre del instrumento: Cuestionario de evaluación de la calidad de atención.
Autor: Barrientos (2018).
Autor modificación: De la Cruz Rodriguez, Leydi Vitalia
Tipo de instrumento: Cuestionario
Objetivo: Medir el nivel de calidad de atención
Población: Usuarios que acuden al servicio de farmacia ítems: 20
Aplicada en forma personal: 15 a 20 min.
<b>DATOS ESPECÍFICOS (1) Malo (2) Regular (3) Bueno (4) Excelente</b>

**ANEXO N°4: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS VARIABLE N°2**  
**Autor: Barrientos, 2018**

**CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

**Indicaciones:** La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con

una CRUZ (+), en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, y de acuerdo a la escala. **DATOS ESPECÍFICOS 1 Malo 2 Regular 3 Bueno**

N°	DIMENSIONES /ITEMS	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: HUMANISTICA</b>					
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?				
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?				
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
<b>DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA</b>					
6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?				
9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
<b>DIMENSION: ENTORNO</b>					
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?				
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

**4Excelente**

Escala de medición	VARIABLE 2	D1	D2	D3
DEFICIENTE	[15-30>	[5-10>	[5-10>	[5-10>
REGULAR	[30-45>	[10-15>	[10-15>	[10-15>
BUENO	[45-60]	[15-20]	[15-20]	[15-20]



### **Ficha técnica para la Satisfacción del Usuario**

Nombre del instrumento: Cuestionario de evaluación de la satisfacción del usuario.
Autor: Barrientos (2018).
Autor modificación: De la Cruz Rodriguez, Leydi Vitalia
Tipo de instrumento: Cuestionario
Objetivo: Medir el nivel la satisfacción del usuario.
Población: Usuarios que acuden al servicio de farmacia, ítems: 15
Aplicada en forma virtual Tiempo: 15 a 20 min.
<b>DATOS ESPECÍFICOS 1 Malo 2 Regular 3 Bueno 4 Excelente</b>

## ANEXO N° 5: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS.

### CALIDAD DE ATENCIÓN.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,953	20

### SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

#### Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	30	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	30	100,0

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

#### Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,924	15

**ANEXO N° 6:**  
**BASE DE DATOS**  
**V1: CALIDAD DE ATENCIÓN**

NUMERO DE ENCUESTA	V1: CALIDAD DE ATENCIÓN																			
	d1: DIMENSIÓN FIABILIDAD				d2: CAPACIDAD DE RESPUESTA				d3: SEGURIDAD				d4: EMPATÍA				d5: TANGIBILIDAD			
	P.1	P.2	P.3	P.4	P.5	P.6	P.7	P.8	P.9	P.10	P.11	P.12	P.13	P.14	P.15	P.16	P.17	P.18	P.19	P.20
1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
2	2	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	2	1	1	1	1	3	3	3	3
3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3
4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
5	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2
6	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
7	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	3	2
8	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3
9	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	2
10	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
11	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3
12	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
13	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
14	2	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2
15	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
16	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
17	2	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2
18	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2
19	3	1	2	2	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	2	3	3	3
20	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
21	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
22	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	1	3	3	3	3	3	2	2	2	2
23	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
24	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2
25	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	2	2
26	2	3	2	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2
27	3	3	2	1	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3
28	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4
29	3	2	2	3	2	2	2	1	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3

30	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	3	2	2
31	2	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3
32	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
33	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3
34	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
35	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
36	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
37	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	1	2	3	3	3	2	2	3	3	3
38	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2
39	2	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	1	2	2	3	2	2
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	2	2	2
41	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	2	3	2	3
42	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	3	2	2	3
43	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2
44	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
45	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	2	2	2
46	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	3
47	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	2	2
48	1	3	3	2	2	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	2
49	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
50	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	1	3	3	3	3	3	2	3	3	3
51	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	2
52	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	3	2	2	2
54	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	3	2	3
55	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3
56	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2
58	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
59	2	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
60	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2
61	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2
62	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3
64	2	1	3	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	3	3	2	2	2
65	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	2
66	2	1	2	2	1	2	1	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	2	2
67	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3
68	2	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	1	1	1	2	2	3	2	3	3
69	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	3	3	2	2
70	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2
71	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	2	2
72	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	3	3	3
73	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2	2	2





36	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
38	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3
39	1	1	1	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	1
40	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
41	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
42	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	3	1
43	3	2	3	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
44	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
45	3	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
46	1	2	3	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1
47	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
48	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
49	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
50	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
51	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
52	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3
53	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
54	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
55	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
56	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
57	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
58	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
59	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
60	3	3	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
62	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
63	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
64	1	1	1	2	2	1	2	1	2	2	3	3	2	2	2
65	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	1	2	3	3	3
66	2	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2
67	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
68	2	1	2	2	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	1
69	1	1	1	1	1	1	3	1	1	1	1	1	1	2	1
70	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
71	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	2
72	1	1	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
73	1	2	1	1	1	2	3	2	1	2	1	2	1	3	2
74	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1
75	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
76	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
77	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
78	3	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
79	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	3	3

80	3	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
81	4	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	3	3	4	3
82	3	3	3	3	4	4	3	2	4	2	3	4	2	4	3
83	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	4	3	4	2
84	3	2	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	3	3
85	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	2
86	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3
87	3	4	4	3	4	1	3	2	3	3	3	3	2	4	2
88	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	3	3
89	3	4	4	3	3	3	4	2	4	3	3	4	3	4	2
90	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	4	3
91	4	4	4	3	3	3	2	2	4	2	3	4	2	3	2
92	3	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	4	3
93	3	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	2
94	4	2	4	3	4	2	2	2	3	2	2	3	3	3	2
95	3	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
96	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	3
97	3	3	4	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	4	2
98	4	3	3	3	4	4	3	2	4	3	3	4	3	3	2
99	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3
100	3	4	4	3	4	2	2	2	4	3	3	3	3	4	2



## ANEXO N°7: PRUEBA DE NORMALIDAD.

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Estadísti co	gl	Sig.
d1:dimension fiabilidad	,241	100	,000
d2:dimension capacidad de respuesta	,251	100	,000
d3:dimension seguridad	,266	100	,000
d4:dimension empatia	,279	100	,000
d5:dimension tangibilidad	,161	100	,000
V1:variable calidad de atención	,254	100	,000
D1:dimension humanistica	,250	100	,000
D2:dimension tecnologica cientifica	,294	100	,000
D3:dimension entorno	,342	100	,000
V2:variable satisfacción del usuario	,344	100	,000



**Declaratoria de Autenticidad del Asesor**

Yo, MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO, docente de la ESCUELA DE POSGRADO de la escuela profesional de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - TRUJILLO, asesor de Tesis titulada: "Calidad De Atención Y Satisfacción Del Usuario De Farmacia De Una Posta de Otuzco,2022", cuyo autor es DE LA CRUZ RODRIGUEZ LEYDI VITALIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de %, 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.

TRUJILLO, 12 de Enero del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
MEJIA PINEDO DAVIS ALBERTO : 41490146 <b>ORCID:</b> 0000-0002-8790-1682	Firmado electrónicamente por: DAMEJIAP14 el 12- 01-2023 22:05:44

Código documento Trilce: INV - 1055347