



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad del servicio al usuario externo en el área de  
Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de  
Tacna – 2018**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

**AUTOR:**

Br. Karina Marisol Ortega Montesinos

**ASESOR:**

Mgr. Mónica Yesina Robles Ramírez

**SECCIÓN:**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACION:**

Calidad de las prestaciones asistenciales y gestión del riesgo en salud

**PERÚ – 2018**

## **Dedicatoria**

A Dios, por colmar mi vida de bendiciones que a diario me ayudan a ser mejor persona, por guiar mi camino y no dejarme caer nunca.

A mis padres Gabino Félix y María Nieves, quienes me formaron con buenos valores, constancia y perseverancia; velando por mi bienestar en todo momento. Los amo profundamente.

A mí querida hermana Gina, por brindarme en todo momento su comprensión y buenos consejos, que me orientaron a tomar las mejores decisiones.

A Jesús, mi compañero de vida, por apoyarme constantemente y ser paciente durante esta etapa.

***Karina Marisol.***

## **Agradecimiento**

Agradezco de manera muy especial a los asesores, por su dirección, apoyo y tiempo brindado en la preparación y la realización del presente trabajo.

A todos los docentes de la Escuela de Posgrado, por los conocimientos impartidos, fortaleciendo mis capacidades investigativas, que se reflejan en la realización de este trabajo de investigación.

A todo el personal asistencial y administrativo, del Centro de Salud Ciudad Nueva, por las facilidades proporcionadas, para efectuar el presente estudio.

A todas aquellas personas, que colaboraron en el desarrollo y la culminación del presente trabajo.

***La autora.***

## Presentación

Señores miembros del Jurado, presento antes ustedes la tesis titulada “Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna – 2018”, investigación que tiene como objetivo evaluar la calidad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

El presente trabajo se encuentra organizado de la siguiente manera: el **primer capítulo**, corresponde a la introducción, donde se describe la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio, hipótesis y objetivos. El **segundo capítulo**, corresponde al método, se referencia el diseño de investigación, variables, operacionalización, población, muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez, confiabilidad, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. En el **tercer capítulo**, se presentan los resultados obtenidos; en el **cuarto capítulo**, contiene la discusión, análisis e interpretación de los hallazgos obtenidos; en el **capítulo cinco**, corresponde las conclusiones a las interrogantes expuestas en el trabajo de investigación; en el **capítulo seis**, realizamos las recomendaciones y en el **capítulo siete**, que contiene las referencias bibliográficas.

Finalmente, encontramos los **anexos**, constituidos por informaciones auxiliares, que evidencian la veracidad del trabajo de investigación.

Por lo expuesto, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud; esperando cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

La autora.

## Índice de contenidos

Página del Jurado .....	ii
Dedicatoria .....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice de contenidos .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de figuras .....	x
Resumen.....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1 Realidad problemática.....	13
1.2 Trabajos previos.....	15
1.3 Teorías relacionadas al tema .....	19
1.4 Formulación del problema.....	32
1.5 Justificación del estudio .....	33
1.6 Hipótesis .....	34
1.7 Objetivos .....	35
II. MÉTODO .....	37
2.1 Diseño de investigación .....	37
2.2 Variables, operacionalización.....	37
2.3 Población y muestra.....	40
2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad .	42
2.5 Métodos de análisis de datos.....	47

2.6 Aspectos éticos .....	48
III. RESULTADOS.....	49
IV. DISCUSIÓN .....	77
V. CONCLUSIONES .....	82
VI. RECOMENDACIONES.....	84
VII. REFERENCIAS .....	86
ANEXOS	

## Índice de tablas

Tabla 1. Operacionalización de variables.....	38
Tabla 2. Población en estudio .....	40
Tabla 3. Instrumento para evaluar la calidad del servicio del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018 .....	44
Tabla 4. Estadísticos de Fiabilidad del Instrumento N° 01 .....	46
Tabla 5. Estadísticos de Fiabilidad del Instrumento N° 02 .....	47
Tabla 6. Distribución de los usuarios externos según edad (Años) en el área de Farmacia. ....	50
Tabla 7. Distribución de los usuarios externos según tipo de seguro en el área de Farmacia. ....	53
Tabla 8. Distribución de los usuarios externos según tipo de paciente en el área de Farmacia. ....	54
Tabla 9. Matriz de mejora de cada ítem evaluado en los usuarios encuestados .	63

## Índice de figuras

Figura 1. Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad .....	46
Figura 2. Distribución de los usuarios externos según condición del encuestado en el área de Farmacia. ....	49
Figura 3. Distribución de los usuarios externos según sexo en el área de Farmacia. ....	51
Figura 4. Distribución de los usuarios externos según nivel de estudio en el área de Farmacia. ....	52
Figura 5. Distribución de los usuarios externos según área de atención en el servicio de Farmacia. ....	55
Figura 6. Grado de satisfacción global de los usuarios externos .....	56
Figura 7. Distribución de los usuarios externos según nivel de Fiabilidad en el área de Farmacia. ....	57
Figura 8. Distribución de los usuarios externos según nivel de Capacidad de respuesta en el área de Farmacia.....	59
Figura 9. Distribución de los usuarios externos según nivel de Seguridad en el área de Farmacia. ....	60
Figura 10. Distribución de los usuarios externos según nivel de Empatía en el área de Farmacia. ....	61
Figura 11. Distribución de los usuarios externos según nivel de Aspectos Tangibles en el área de Farmacia.....	62



## Resumen

El objetivo del presente trabajo de investigación, fue evaluar la calidad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018; mediante la valoración de la satisfacción del usuario externo. es un estudio no experimental, cuantitativo, descriptivo y transversal, constituida por una muestra de 231 usuarios externos, mayores de 18 años que aceptaron participar en el estudio, el instrumento utilizado para la recolección de datos fue el cuestionario SERVQUAL modificado y adaptado de acuerdo a las particularidades del servicio que ofrece el área de Farmacia, sometido a validación por juicio de expertos (alfa de Cronbach  $\alpha=0,863$  y  $\alpha=0,940$ ), incluye 22 preguntas de expectativas del usuario y 22 preguntas de las percepciones del usuario, con cinco categorías de respuesta basado en la escala de Likert; distribuidos en cinco criterios para evaluar la calidad: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Permitiendo clasificar de acuerdo al porcentaje de insatisfacción de los usuarios, si la calidad del servicio está por mejorar ( $>60\%$ ), en proceso (40-60%) o aceptable ( $<40\%$ ). Los resultados obtenidos evidencian un bajo grado de satisfacción global con 43.09%, siendo el 56,91% de usuarios insatisfechos, encontrando que la calidad de servicio que brinda el área de Farmacia se encuentra en proceso; se encontró insatisfacción en los cinco criterios de evaluación de la calidad, siendo mayor la capacidad de respuesta 65,80%, aspectos tangibles 58,44%, fiabilidad 55,84%, seguridad 53,03% y empatía 52,73%.

**Palabras claves:** *Calidad, usuario externo, SERVQUAL, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, aspectos tangibles.*

## Abstract

The objective of this research work was to evaluate the quality of the service provided to the external user, by the Pharmacy area of the Ciudad Nueva Health Center of Tacna, in 2018; by assessing the satisfaction of the external user. is a non-experimental, quantitative, descriptive and cross-sectional study, consisting of a sample of 231 external users, older than 18 years who agreed to participate in the study, the instrument used for data collection was the modified SERVQUAL questionnaire adapted according to the particularities of the service offered by the Pharmacy area, subject to validation by expert judgment (Cronbach's alpha  $\alpha = 0.863$  and  $\alpha = 0.940$ ), includes 22 questions of user expectations and 22 questions of user perceptions, with five categories of response based on the Likert scale; distributed in five criteria to evaluate the quality: reliability, response capacity, security, empathy and tangible aspects. Allowing to classify according to the percentage of dissatisfaction of the users, if the quality of the service is about to improve ( $>60\%$ ), in process (40-60%) or acceptable ( $<40\%$ ). The results obtained show a low degree of overall satisfaction with 43.09%, with 56.91% of users dissatisfied, finding that the quality of service provided by the Pharmacy area is in process; dissatisfaction was found in the five quality assessment criteria, with a response capacity of 65.80% higher, tangible aspects 58.44%, reliability 55.84%, security 53.03% and empathy 52.73%.

**Keywords:** *Quality, external user, SERVQUAL, reliability, responsiveness, security, empathy, tangible aspects.*

## I. INTRODUCCIÓN

### 1.1 Realidad problemática

La valoración de la calidad, en las últimas décadas, en las instituciones prestadoras de servicios de salud, tanto públicos como privados, se ha convertido en una inquietud creciente. Mejorar la calidad en el aspecto técnico científico, como en el aspecto interpersonal, se expresará en la percepción de los usuarios y población en general que tienen hacia dichos servicios. En Sevilla, España, realizaron un estudio a la población residente, sobre la percepción social de la Farmacia, los encuestados señalan con un 8,45 sobre 10 a la calidad del servicio proporcionado por las farmacias, elevándose esa apreciación al 8,67 en las mujeres y al 8,72 en la población adulto mayor (de 55 a 75 años). El trato personal y el factor humano son los atributos más valorados de manera espontánea de la farmacia; siguiéndole la disponibilidad de productos farmacéuticos, productos sanitarios y el asesoramiento brindado (Colegio de Farmacéuticos de Sevilla, 2014).

En Latinoamérica diferentes estudios pusieron de manifiesto que los servicios de salud, sobre todo del sector público, son percibidos por entre 20-30% como de calidad media o de baja calidad por los usuarios externos, siendo principalmente la atención brindada por las áreas de consulta externa. Los estudios realizados en nuestro país, revelan porcentajes más desalentadores, estimándose que solo el 10-30% de los usuarios atendidos consideran que recibieron un servicio de buena calidad y se siente satisfecha (Infantes Gómez, 2017).

Evaluar la calidad de la atención en el Perú, es cada vez más frecuente y es un factor importante a tener en cuenta; ya que, nos permite conseguir el conjunto de apreciaciones en relación con el servicio brindado, de parte del usuario externo, con lo cual logramos información

valiosa, que beneficia tanto al prestador directo del servicio de salud como al usuario mismo en sus necesidades y expectativas (Paredes Jerí & Reyes Paucarima, 2017) (Ministerio de Salud, 2000).

En un estudio realizado aquí en Tacna, en el Hospital Hipólito Unanue en el servicio de emergencia, sobre la calidad de atención percibida por el usuario, se observa un alto grado de insatisfacción al no contar con medicamentos y materiales necesarios (62,65%); este valor obtenido quizás se deba a que los usuarios esperan mucho más de lo que se les ofrece, ya que por lo general la mayoría de los usuarios esperan que se les proporcionen medicamentos dentro de la farmacia del Hospital y al no encontrarlos, tienen que salir a las farmacias aledañas a buscarlos, causando incomodidad en los usuarios; esto deja constancia que existe un desabastecimiento importante que perjudica directamente en la atención de los usuarios (Valle Castro, 2009).

Las áreas de Farmacia de los establecimientos de salud, constituyen parte del complejo engranaje de los servicios prestadores de salud, contribuyendo en el cumplimiento de los propósitos finales para con el paciente, ofreciendo dos tipos de resultados: un bien (producto farmacéutico, dispositivo médico o producto sanitario) correspondientes al tratamiento prescrito por el profesional médico y un servicio, en quien recae la responsabilidad de orientar al paciente para lograr la adherencia terapéutica al tratamiento; en consecuencia, constituye una parte muy importante en la recuperación y conservación de la salud de las personas.

En Tacna, dentro de los Establecimientos de salud de la Micro Red Cono Norte, se encuentra en Centro de Salud Ciudad Nueva nivel I-4, que opera según las directivas del Ministerio de Salud, cuenta con un área de farmacia, organizada para el expendio, dispensación, gestión de programación y almacenamiento de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios. En los últimos años, se

observa un incremento en las atenciones diarias en los diferentes servicios que brinda el establecimiento, y con ellas las muestras de insatisfacción por parte de los usuarios, tanto por el desabastecimiento de medicamentos, que muchas veces ocasiona que adquieran los productos farmacéuticos faltantes en boticas o farmacias particulares, como por la atención efectuada por parte del personal.

Con la finalidad de constatar estos hechos, es necesario obtener información adecuada sobre las necesidades y expectativas de los usuarios y conocer los criterios en que se basan para valorar la calidad; que nos permitirá adoptar decisiones para efectuar cambios positivos, corregir deficiencias observadas y reforzar los puntos positivos existentes, pensando en la comunidad; por lo que, en la presente investigación, se evaluará la calidad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

## **1.2 Trabajos previos**

Con respecto a las investigaciones realizadas sobre la calidad de servicio, existen diversos trabajos relacionados, citamos algunos **antecedentes internacionales:** Castro (2007), realiza un trabajo de investigación descriptivo, referente a la satisfacción del usuario externo, respecto a la infraestructura, acceso geográfico, oportunidad para acceder al servicio, información y la atención brindada por el Servicio de Farmacia del área de Salud la Unión en la República de Costa Rica. El instrumento se aplicó a 200 usuarios, la muestra se encontraba conformada por 73% de mujeres, cuyas edades fluctuaban de 7 a 83 años, el 36% de los encuestados eran acompañantes y el 64% eran usuarios directos y El 84% de usuarios valoraron el servicio como muy satisfactorio, ninguna variable de estudio alcanzo una valoración menor al 70% o en la categoría de poco satisfactoria.

En el Centro Hospitalario Pereira Rossell de Montevideo, en Uruguay, en su Departamento de Farmacia, se efectuó un estudio en el 2001, cuya finalidad fue presentar cómo se estaba implementando en el Departamento de Farmacia el sistema de Calidad Total. A través de la colaboración de todos sus miembros y directivos. Luego de nueve meses de iniciada dicho estudio, destaca las siguientes recomendaciones: mayor compromiso de la alta Dirección, mediciones de satisfacción de los usuarios, lograr mayor compromiso y motivación por parte del personal de salud. Por último considera primordial, que sea instaurado en todos los departamentos del Centro Hospitalario el sistema de calidad total (Nanni, 2001).

Hernández y otros (2012), evaluaron la calidad del servicio de las Farmacias San Nicolás, en los usuarios externos, en el Salvador, utilizaron como instrumento una encuesta con 22 preguntas agrupadas en cinco dimensiones: tangibilidad, sensibilidad, empatía, seguridad y confiabilidad, cuyos resultados mostraron al 92% de usuarios encuestados satisfechos con la atención brindada y sólo el 8% de usuarios se mostraron insatisfechos con el servicio.

En el **ámbito nacional** Ramirez (2016), realiza un trabajo descriptivo correlacional, entre la calidad de servicio del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas y la satisfacción del usuario, entre julio y agosto del 2016. Trabajando con una muestra del 25% (30 usuarios) del total de la población (120 usuarios), su instrumento fue un cuestionario, dando como resultado una relación positiva y directa de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario, con un coeficiente de 0,2705; concluye que mientras mejor es el servicio ofrecido mayor es la satisfacción del usuario.

Calderón (2011), refiere en su estudio, cuyo objetivo fue determinar la satisfacción del usuario que acude a la Farmacia del Hospital psiquiátrico Hermilio Valdizan, en 99 usuarios como muestra, en junio

del 2010. Empleó como instrumento una encuesta que fue sometida previamente a una prueba piloto. Obteniendo el 61% de usuarios satisfechos con la atención brindada, el 54% de usuarios expresaron que en la Farmacia encontraron todos los medicamentos prescritos en su receta médica, sin embargo, el 78% refiere que debería abastecerse y tener mayor disponibilidad de medicamentos de marca comercial, el 44% consideró que el servicio de Farmacia tiene buena acogida, el 36% como buena disposición para la atención y un 47% como buena el tiempo dedicado para la atención.

Paredes y Reyes (2017), realizaron un estudio descriptivo, prospectivo, transversal y de diseño observacional, cuya muestra fueron 324 usuarios externos que acudieron a la Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, identificaron su nivel de satisfacción. Mediante un cuestionario del modelo SERVPERF, constituido por 22 preguntas, con siete escalas de respuesta basado en la escala de Likert, donde dividen la respuesta de 1,00 a 3,00 como insatisfactorio, de 3,01 a 5,00 como parcialmente satisfactorio y de 5,01 a 7,00 como satisfactorio. Obteniendo una calidad de atención parcialmente satisfactoria en el servicio de Farmacia, asimismo se valoró cada dimensión de la calidad de servicio por estar estrechamente ligado a la satisfacción: en la fiabilidad fue media la calidad de servicio con un promedio de 4,72, en la capacidad de respuesta también fue media con un promedio de 4,25, en seguridad la calidad de servicio fue alta con un promedio de 5,25, en empatía fue calidad de servicio media con un promedio de 4,86 y en aspectos tangible también fue media con un promedio de 4,50. Por consiguiente, el servicio de Farmacia no cumple con las necesidades del usuario externo ofreciendo una calidad del servicio de nivel medio, mostrando solamente la dimensión de seguridad con calidad alta, valorando en total como calidad de atención parcialmente satisfactorio, en las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad al brindar el servicio.

Bustamante y Gálvez (2016), realizaron un estudio cuantitativo y descriptivo, durante los meses de enero a junio; cuyo propósito fue evaluar la calidad del Servicio de Farmacia del Hospital Regional de Cajamarca, mediante la satisfacción de sus usuarios externos. Con una muestra de 375 usuarios, mediante el cuestionario SERVQUAL modificada y validado según RM N°527-2011 del MINSA para los establecimientos de salud como instrumento, con una escala de cinco valoraciones, reduciéndose en los niveles insatisfecho, medianamente satisfecho y satisfecho; entre los resultados obtenidos, el 54% de usuarios se encuentran satisfechos con el servicio brindado por parte de la Farmacia del Hospital Regional de Cajamarca y el 46% de usuarios estuvieron insatisfechos; con lo cual concluyen que la calidad del Servicio de Farmacia se halla en proceso, es decir, la atención no es satisfactoria.

A **nivel local** Valle (2009), evaluó desde la percepción del usuario la calidad de atención del servicio de emergencia del Hospital Hipólito Unanue. Con una muestra de estudio de 158 usuarios externos, por medio del cuestionario SERVQUAL, logrando los resultados siguientes: La dimensión con menor grado de satisfacción fue la confiabilidad con un 23,41%, dentro de esta dimensión el ítem que obtuvo un alto grado de insatisfacción, con 62,65% fue contar con medicamentos y materiales necesarios; debido a que la mayoría de los usuarios esperan que todos los medicamentos prescritos sean suministrados en la Farmacia del Hospital, incluyendo los medicamentos de marca, para evitar la incomodidad de buscarlos en boticas o farmacias aledañas. Siguiéndole las dimensiones de seguridad con 67.72% de insatisfacción en los usuarios, aspectos tangibles con 63.92%, respuesta rápida con 62.02% y por último la dimensión empatía con un 49.37%.



## **1.3 Teorías relacionadas al tema**

### **1.3.1 Definición de calidad**

“La calidad de la asistencia sanitaria, es lograr que cada paciente pueda recibir los más adecuados servicios terapéuticos y de diagnósticos, para alcanzar una óptima atención sanitaria, con el menor riesgo de efecto iatrogénico del paciente y con la consecuente satisfacción máxima” (Organización Mundial de la Salud, 2002).

Calidad son un conjunto de aspectos y características de un producto o una prestación, que tienen la capacidad de satisfacer las expectativas de los clientes (Publicaciones Vértice, 2008).

### **1.3.2 Teorías y movimientos hacia la calidad**

La calidad se ha reforzado gracias a las aportaciones y estudios realizados por notables autores como Deming, Juran, Ishikawa, Feigenbaum y Crosby, entre otros precursores; quienes desarrollaron y lograron con sus métodos, herramientas, técnicas y fundamentos diferentes o complementarios con el fin de transcender en el tema de la calidad (Marcelino Aranda & Ramírez Herrera, 2014).

#### **a) Teoría de Deming**

Deming (1989), físico estadounidense, para quien “la calidad se basa en explicar las necesidades de los clientes y caracterizarlas para su medición, diseño y fabricación de un producto, con la finalidad de obtener la satisfacción del cliente” reveló el trabajo creado por Walter A. Shewhart (1891-1967), ingeniero estadounidense, quien refiere “La calidad es el consecuencia de

la correlación de dos dimensiones, lo que quiere el cliente (dimensión subjetiva) y lo que se ofrece (dimensión objetiva)”.

Deming desarrolló algunas propuestas basadas en las teorías de Shewhart y ofreció 14 principios para alcanzar un alto nivel de productividad y competitividad en las organizaciones: Crear conciencia sobre mejorar el producto y servicio que se ofrece, practicar la nueva teoría, terminar con las actividades basadas solo en el precio, terminar las inspecciones masivas, mejora continua del método de producción y del servicio, instaurar métodos de capacitación en los organismos, instaurar el liderazgo, eliminar de la empresa todo miedo que reprima al trabajador a que pueda desempeñarse efectivamente en ella, derribar los obstáculos existentes entre las áreas de apoyo, prescindir de lemas dirigidos a niveles de productividad altos sin brindar métodos para poder conseguirlos, prescindir de normas de trabajo que señalen asignaciones numéricas, eliminar todo aquello que reprima al trabajador de sentirse orgulloso por hacer bien su trabajo, instaurar una programación rigurosa de educación, entrenamiento y reentrenamiento y asumir las medidas necesarias para lograr la transformación (Aldana de Vega, y otros, 2011) (Marcelino Aranda & Ramírez Herrera, 2014).

## **b) Teoría de la planificación para la calidad**

El ingeniero Juran (1990), refiere que “la calidad reside en las particularidades del producto basadas en las necesidades del cliente, para lograr la satisfacción de dicho producto” Fundamenta que en la administración de la calidad participan tres etapas (*trilogía de la calidad*) que interactúan permanentemente y son:

- Planeación de la calidad: Etapa donde se identifica al cliente, para conocer sus necesidades y poder crear de acuerdo a ellos los productos.

- Control de calidad: Etapa donde se instala, en todos los procesos una retroalimentación continua, implantando los objetivos y la unidad de medida para ellos; se proporcionan medios y medidas correctivas para lograr dichos objetivos propuestos y evalúan el desempeño del proceso.
- Mejoramiento de la calidad: Especificar el proceso para la selección de proyectos, destinar a cada proyecto un equipo de trabajo responsable, participación de la alta dirección para el logro de las mejoras de calidad, otorgar reconocimientos, aumentar la valoración en el parámetro de calidad en las evaluaciones de desempeño y proporcionar instrumentos y métodos para la mejora de la calidad (Vargas Quiñones & Aldana de Vega, 2007).

### **c) Teoría de la calidad total**

Cuando se habla de calidad, sin duda el imprescindible número uno es el químico y filósofo japonés Kaoru Ishikawa; dentro de sus grandes aportes, se encuentra la inclusión de los clientes en la ecuación de la calidad, considerando que la insatisfacción o disconformidad de ellos, crean grandes oportunidades para los ajustes de la calidad en las organizaciones (Aldana de Vega, y otros, 2011).

Una de sus principales y más grandes contribuciones al análisis de problemas es su diagrama de la espina de pescado (diagrama causa y efecto), para Ishikawa, en el control de calidad, deben participar desde los más altos directivos hasta las personas de base; es decir es trascendental la participación de todos para alcanzar la calidad total del producto o servicio (Aldana de Vega, y otros, 2011).

#### **d) Teoría de la calidad basada en la administración de la organización**

El doctor estadounidense Armand Feigenbaum (1922), especifica que “calidad es la suma de todas las características de un servicio o producto, que tendrán la facultad de satisfacer a las necesidades comprendidas”. Creador y promotor de la *calidad total*, que se adoptó en Japón como *control total de la calidad* (Aldana de Vega, y otros, 2011).

Afirma que la calidad no solo debe centrarse solamente en el proceso de producción, también deben participar toda la parte administrativa de la organización e involucrar que las actividades se encuentren orientadas hacia los clientes, donde todos los miembros son responsables de que el producto y/o servicio sean de calidad.

#### **e) Teoría de cero errores**

Para el empresario estadounidense Philip B. Crosby, “Calidad es la conformidad de las exigencias, claramente establecidas para evitar errores; realizándose continuamente mediciones para evaluar la conformidad de dichas exigencias; si se detecta disconformidad es una ausencia de calidad”, es aquí donde surge la idea de *cero defectos* (Aldana de Vega, y otros, 2011).

### **1.3.3 El servicio**

Berry (1992), expone al servicio como “el resultado de diferentes acciones directas o indirectas, que no se manifiesta en un producto físico, sino es la parte inmaterial que se produce del acuerdo entre el proveedor y el consumidor”.

Albrecht (1994), lo define como el conjunto de actividades realizadas por medios humanos y materiales, que son orientados

a satisfacer a un cliente individual o colectivo, en relación con sus necesidades y expectativas.

Zeithaml (2002), describe que “el servicio no es un elemento físico en su totalidad, sino es el resultado o producto de todas las acciones realizadas por parte del proveedor del servicio, con el fin de lograr satisfacer las necesidades y expectativas del cliente y se caracterizan por:

- Intangibilidad: Los servicios no pueden verse, tocarse, ni sentirse de la forma como se percibe algo tangible. Con respecto a los servicios de salud, los pacientes pueden ver, tocar o sentir a los equipos, materiales o instrumentos con los cuales son atendidos, pero no pueden realizar lo mismo con el servicio en sí, que corresponde al cuidado de su salud.
- Heterogeneidad: Característica de los servicios de difícil control, ya que resulta en todo un desafío para una organización, asegurar un servicio con calidad sostenida, debido a que los resultados de su prestación dependerán de múltiples factores (puede variar de cliente a cliente, de proveedor a proveedor, de día a día), muchos de los cuales se encontrarán fuera del alcance del productor del servicio.
- Inseparabilidad: Un servicio se da en la interacción del cliente y el proveedor (son indisolubles esta interacción), la solicitud y el consumo son simultáneos; el cliente puede participar e involucrarse en el proceso que rodea al servicio, generando una actitud frente a la atención brindada, pudiendo ser una actitud positiva o una actitud negativa.

#### **1.3.4 Calidad de servicio**

Berry (1992), la calidad del servicio, se encuentra formulada bajo la percepción del consumidor y se define de acuerdo a las especificaciones que satisfagan sus necesidades y expectativas, respecto a un servicio o producto.

Horovitz (1994), responsabiliza a toda la organización de una empresa (empleados, gerentes y todos aquellos que tengan contacto con el cliente) en la calidad del servicio, debiendo participar juntos en la búsqueda de errores. Describe que quien atribuye el nivel de exigencia que debe alcanzar el servicio y quien juzga la calidad de este es el cliente; por lo cual, la empresa debe diseñar planes para alcanzar sus metas, tomando en consideración las expectativas del cliente para llegar a la excelencia y para lo cual se requiere de un esfuerzo y disciplina constante.

La calidad de servicio, se convierte en uno de los elementos primordiales en la actualidad, para la competitividad de las organizaciones, por lo que brindar una calidad de servicio elevada, es totalmente necesario, si la organización quiere sobrevivir a un mercado actual tan competitivo. Tanto los servicios y productos que son brindados por las organizaciones, deben tener las características que requieran y valoren los clientes; para poder cumplir con las expectativas y mejor aun si es posible superarlas; por lo que el juicio final del cliente es sumamente relevante para la empresa (Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002- 2012, 2002) (Carrete, López, & Trujillo, 2011).

Donabedian (1995), afirma que “el uso de la ciencia y tecnología médica, de la manera en que maximicen sus beneficios en favor de la salud de las personas, sin aumentar sus riesgos en forma

proporcional, se traduce en calidad de atención médica”. El nivel de calidad es, el resultante de la medida, en que se aguarda que la atención brindada alcance el equilibrio más conveniente de riesgos y beneficios para el usuario

El MINSA (2006), señala que, la atención médica no solo abarca el ejercicio profesional de los médicos, sino de todos aquellos que proveen una atención de servicio de salud al usuario. De igual forma, cuando se menciona al usuario, no solo es representado por los pacientes, asimismo a los acompañantes de ellos también e inclusive al personal que labora en el establecimiento de salud.

### **1.3.5 Modelos de evaluación de la calidad de servicio**

Diversos investigadores, diseñaron diferentes modelos destinados a evaluar la calidad de los servicios, y muy probablemente surjan más. Los modelos para evaluar la calidad del servicio, son una representación, en donde se considera elementos básicos, para poder explicar el nivel de calidad logrado desde la perspectiva de los clientes.

#### **a) Modelo de Grönroos**

Grönroos (1984), detalla que la calidad del servicio, es una variante de múltiples dimensiones, formada a partir de tres elementos importantes, tal y como la percibe el usuario:

- La calidad técnica o resultado del proceso de prestación del servicio: Definido por lo el usuario recibe, es decir, por los atributos propios del servicio recibido (tiempo de atención, horario de atención, premura en la atención, etc.)
- La calidad funcional o características relacionadas con el proceso: Refiriéndose a como se brinda el servicio

(interrelación del usuario con el personal que brinda el servicio), la apariencia física y emocional del personal de salud, etc.

- La calidad organizativa o imagen corporativa: se encuentra determinada por la percepción del usuario sobre la organización, como resultado de la calidad funcional y técnica.

La calidad se encuentra relacionada con lo que el usuario observa, basado en sus experiencias anteriores, llegando a influenciar de una forma favorable (positiva) o de una forma desfavorable (negativa). Si el proveedor del servicio, conserva un buen concepto ante el usuario, es probable que deje pasar por alto equivocaciones pequeñas, muy por el contrario, si su imagen es negativa para el usuario, aquellos errores pequeños, se volverán grandes.

## **b) Modelo de Donabedian**

Donabedian, A. (1995), en su argumento sobre el entorno de la calidad, afirma que la característica fundamental que la diferencia del modelo industrial, es la participación del consumidor, quien es el árbitro final de la calidad. Propone tres dimensiones:

- Dimensión técnico-científica: Concerniente a todos los aspectos técnico-científico de la atención, siendo sus características básicas: la efectividad (efectos positivos en la salud de la población), eficiencia (dosificación adecuada de los recursos para alcanzar resultados satisfactorios), eficacia (alcanzar las metas trazadas de la prestación del servicio de salud, mediante la correcta aplicación de las normas administrativas y técnicas), continuidad del servicio (mediante la prestación incesante del servicio), seguridad de los



procesos de atención y la estructura para optimizar los beneficios y disminuir todo riesgo para la salud de los usuarios e integralidad (donde el usuario pueda recibir la atención de salud que requiera).

- Dimensión del entorno: Concerniente a las disposiciones que la organización insta para una mejor prestación de sus servicios, generando un valor adicional para los usuarios, a un costo razonable y sostenible. Involucra la ambientación, comodidad, limpieza, privacidad y confianza que perciben los usuarios del servicio (Ministerio de salud, 2006).
- Dimensión humana: Brindar una atención eficiente, es la razón de ser de los servicios de salud, garantizando el cuidado de una persona. Tiene las siguientes particularidades: Respeto a las características individuales del usuario (sus derechos), a la información completa, veraz y oportuna, atención en las necesidades y expectativas de la persona, respeto, trato empático y cálido en la atención, ético (de acuerdo a los principios éticos que orienta el comportamiento y las obligaciones de los profesionales y trabajadores de la salud).

### **c) Modelo de Gilmore y Moraes**

Gilmore y Moraes (2009), describen un enfoque conformado por tres segmentos para evaluar la calidad:

- Estructura: Características del entorno donde se realiza la prestación del servicio, entre ellos se encuentran los recursos humanos, recursos materiales y la estructura institucional.
- Proceso: Comprende al procedimiento para prestar el servicio e incluye los procesos que realiza el paciente al solicitar la atención médica.

- Resultado: Se basa en la consecuencia de la atención solicitada, en el estado de salud de la población.

#### **d) El modelo SERVQUAL**

Parasuraman et al. (1988), sostiene que la calidad del servicio, genera una valoración para cada usuario, cuando realiza la comparación de lo que espera recibir, con lo que finalmente recibe o aprecia que recibe, esta valoración es aquella “diferencia o discrepancia entre la percepción del servicio recibido por el usuario y su expectativa sobre la oferta de las organizaciones en tales servicios”.

Esta expectativa, puede formarse por experiencias previas, la información recibida de otros usuarios (transmisión boca a boca), necesidades conscientes y de la propia organización sanitaria. A partir de ello surge una retroalimentación en dirección al sistema cuando el usuario emite un juicio.

Señalan la existencia de diversas dimensiones, que permiten lograr una percepción de la calidad del servicio recibido. Siendo las siguientes:

- Fiabilidad: Es la habilidad que posee una organización para suministrar o prestar un servicio en el instante requerido y de una forma apropiada, sin errores ni falencias. Esta condición está basada en la apreciación sobre la facultad de efectuar el servicio requerido en la forma y plazo establecido
- Capacidad de respuesta: Representada por la buena voluntad y actitud que demuestra una organización en el instante que ofrece soluciones a los usuarios y los provee de un rápido, puntual y oportuno servicio; no solo basta con tener los recursos, sino también que debe ser posible prestarlo cuando el usuario demande el servicio.

- Seguridad: Es la credibilidad que tienen los usuarios de como la organización de la empresa solucionaran sus problemas y la disposición mostrada por esta, para lograr satisfacer sus necesidades y expectativas. Una organización debe considerar los siguientes factores para transmitir seguridad: la cortesía, confianza, credibilidad, transmitir confianza, inexistencia de dudas, riesgos o peligros. Examina también si el personal que está en contacto con el usuario tienen los conocimientos suficientes para la ejecución del servicio y poder responder todas las dudas o inquietudes formuladas por los usuarios.
- Empatía: Estudia si la atención que es proporcionada por la organización al usuario es individualizada, es decir es el contacto directo entre el usuario y la organización; para que la empatía ocurra debe existir esencialmente la buena comunicación entre la organización y el usuario, brindándole información de todos aquellos aspectos relacionados al servicio.
- Tangibilidad o elementos tangibles: Dimensión que considera a todos aquellos elementos físicos que van de la mano con la prestación del servicio (la apariencia de la infraestructura física, equipos utilizados, material empleado para la comunicación y el personal), de los cuales el usuario podrá emitir un juicio parcial referente a la calidad del servicio de la organización.

El Modelo SERVQUAL, puede suministrar un soporte metodológico adecuado, para reconocer las necesidades y expectativas de los clientes con respecto a un servicio, evaluando la percepción de los clientes sobre el servicio prestado. Para la evaluación de la calidad de un servicio con el modelo SERVQUAL, es fundamental calcular la brecha o diferencia entre

la percepción (P) y la expectativa (E), que nos conlleva a conocer las deficiencias de calidad:

PERCEPCIÓN  $\geq$  EXPECTATIVAS = **S**                      **ÓN**

PERCEPCIÓN  $<$  EXPECTATIVAS = **II**                      **ÓN**

En el Perú, se elaboró la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” con RM N° 527-2011/MINSA, el Documento Técnico contiene la Metodología SERVQUAL, con pequeñas modificaciones en el modelo y en el contenido del cuestionario. Por su validez y alta confiabilidad se implementa en los servicios de salud de nuestro país, para contribuir en la identificación de las necesidades o expectativas y de las percepciones de los pacientes que acuden por una atención a los servicios prestadores de salud. Definiendo la calidad de atención como la diferencia o brecha entre la percepción y expectativa del usuario (P-E), permitiéndonos obtener el nivel de satisfacción global (valoración de la calidad de la atención) y la identificación de las causas principales de insatisfacción en cada criterio que evalúa la calidad del servicio, que podrán ayudarnos para las oportunidades de mejora en la calidad de atención (Ministerio de Salud, 2011).

#### **e) Modelo SERVPERF**

Cronin y Taylor, en 1992, proponen un modelo alternativo al SERVQUAL, el SERVPERF, basado solo en la medición de las percepciones que tienen los usuarios acerca del rendimiento del servicio, para lo cual emplean el mismo instrumento del modelo SERVQUAL, pero descartando la identificación de las expectativas. Los autores afirman que dicha escala basada solo

en las percepciones mide mejor la calidad del servicio. Consideran, además, que la calidad de un servicio debe ser medida como una actitud, es decir, solo a través de la percepción y no comparando las expectativas con la percepción.

### **1.3.6 Definición de términos**

- Usuario externo: Persona que requiera y obtenga la prestación de servicios de atención médica, es quien puede y debe evaluar la calidad del servicio a través de su experiencia.
- Expectativa del usuario: Define lo que el usuario espera del servicio que brinda la institución de salud, sobre la base de la experiencia previa, sus necesidades consientes e información externa, las expectativas aportan una apreciación del usuario, puesto que ofrece información sobre las disposiciones iniciales que el usuario manifiesta en el momento de solicitar el servicio (Blanchard, 2003).
- Percepción del usuario: Capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia, si la organización cumple con la entrega del servicio de salud ofertado.
- Evaluación: Es la emisión de un juicio de valor que compara los resultados obtenidos con un patrón de referencia (estándares) para constatar la mejora de la atención de la salud a los usuarios que acuden por una atención a una organización de salud.
- Evaluación de la satisfacción del usuario externo: Proceso para la valoración de la calidad de la atención en los diferentes servicios de salud por el usuario.

- Satisfacción del usuario externo: Grado de cumplimiento por parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. Está subordinada a numerosos factores, entre los se incluyen las experiencias previas, las expectativas y la información recibida de otros usuarios y de la propia organización sanitaria.
- SERVQUAL: Define la calidad de servicio como la brecha o diferencia (P menos E) entre las percepciones (P) y expectativas (E) de los usuarios externos. Se utiliza para determinar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio que se brinda al usuario (Ministerio de Salud, 2011).

## **1.4 Formulación del problema**

### **1.4.1 General**

¿El servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?

### **1.4.2 Específicos**

**PE1.** ¿La fiabilidad del servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?

**PE2.** ¿La capacidad de respuesta en el servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?

- PE3.** ¿La seguridad del servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?
- PE4.** ¿La empatía del servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?
- PE5.** ¿Los aspectos tangibles del servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?

## **1.5 Justificación del estudio**

Durante los últimos años, se vienen desarrollando grandes esfuerzos y diferentes iniciativas para la medición de la calidad, ante la gran demanda de atención en los establecimientos de salud, percibiendo un grado de insatisfacción creciente de los usuarios externos al sistema de salud, de allí la necesidad de explorar metodologías con cuestionarios de fácil aplicación que muestren resultados para la toma de decisiones.

Sobre la relevancia social, los beneficiados del estudio serán los usuarios externos del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, porque los resultados permitirán conocer sobre la calidad del servicio que brindan los trabajadores de salud, en el área de Farmacia, que serán entregados a los directivos del establecimiento, para planificar oportunidades de mejora ante la problemática y fortalecer un servicio orientado al usuario, logrando una contribución social a largo plazo.

Las implicancias prácticas del presente estudio radicarán en que se evaluó la calidad del servicio que ofrece el área de Farmacia, colaborando a solucionar los problemas de insatisfacción del usuario externo.

El valor teórico de esta investigación es importante, pues no se evidencia estudios previos sobre la calidad del servicio del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, por lo tanto, servirá como punto de partida hacia el mejoramiento de la calidad, para efectuar cambios positivos, corregir deficiencias observadas y reforzar los puntos positivos existentes, pensando en la comunidad.

La utilidad metodológica, consiste en que, para lograr el cumplimiento de los objetivos del presente estudio, para evaluar la calidad del servicio que brinda el área de Farmacia, se realizó a través de métodos, técnicas e instrumentos que fueron demostradas su validez y confiabilidad; y que podrán ser utilizados en otros trabajos de investigación, que permitirá con los resultados obtenidos proponer estrategias de gestión en salud, que permitan optimizar la calidad percibida.

## **1.6 Hipótesis**

### **1.6.1 Hipótesis General**

Más del 50% de usuarios externos, evalúan la calidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

### **1.6.2 Específicas**

**HE1.** Más del 50% de usuarios externos, evalúan la fiabilidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

**HE2.** Más del 50% de usuarios externos, evalúan la capacidad de respuesta del servicio brindado por el área de Farmacia



del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

**HE3.** Más del 50% de usuarios externos, evalúan la seguridad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

**HE4.** Más del 50% de usuarios externos, evalúan la empatía del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

**HE5.** Más del 50% de usuarios externos, evalúan los aspectos tangibles del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

## **1.7 Objetivos**

### **1.7.1 General**

Evaluar la calidad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

### **1.7.2 Específicos:**

**OE1.** Medir la fiabilidad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

- OE2.** Medir la capacidad de respuesta del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.
  
- OE3.** Medir la seguridad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.
  
- OE4.** Medir la empatía del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.
  
- OE5.** Medir los aspectos tangibles del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

## II. MÉTODO

### 2.1 Diseño de investigación

Por su finalidad: Es una investigación aplicada, que tiene como finalidad la resolución de problemas.

Por su carácter: Es una investigación descriptiva, se recogió la información relacionada con el objeto de estudio, constituida por una variable y una población

Por el enfoque: La investigación realizada es de tipo cuantitativa, porque para poder probar las hipótesis planteadas, se recurrió al análisis de las encuestas en base a las respuestas dadas, las que fueron cuantificadas y analizadas estadísticamente.

Por el alcance: La investigación realizada es de tipo transversal, ya que, para determinar la calidad del servicio del área de Farmacia, se realizó solo una vez la medición en un solo momento temporal.

Por el tipo: La investigación realizada es de tipo no experimental, porque no se manipulo la variable (se observa los fenómenos tal y como se dan en el contexto, para después analizarlos).

El esquema queda determinado por:



Dónde:

M = Usuario externo del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva (muestra).

O = Información relevante o de interés que recogemos de la muestra (observaciones).

### 2.2 Variables, operacionalización

**Tabla 1. Operacionalización de variables**

VARIABLE	DIMENSIONES*	INDICADORES*	ITEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
CALIDAD DEL SERVICIO	EXPECTATIVAS	Fiabilidad	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	Escala ordinal del 1 al 5 considerando 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.	Usuario externo	Escala de Likert, para medir la calidad del servicio
			Que su atención se realice en orden y respetando el orden de llegada			
			Que la atención en Farmacia se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud			
			Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes			
			Que la farmacia cuente con todos los medicamentos que recetará el médico u otro profesional			
		Capacidad de respuesta	Que la atención en admisión sea rápida	Escala ordinal del 1 al 5		
			Que la atención en Farmacia sea rápida.			
			Que el tiempo que usted espere para ser atendido sea breve			
			Cuando se presente algún problema o dificultad, se resuelva inmediatamente			
		Seguridad	Que el personal que lo atiende le oriente sobre el tratamiento recibido.	Escala ordinal del 1 al 5		
			Que la información respecto a la utilidad de mis medicamentos sea la adecuada.			
			Que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido			
		Empatía	El personal que lo atenderá le inspire confianza	Escala ordinal del 1 al 5		
			Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia			
			Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia			
			El personal brindara una atención individualizada			
			Que el personal le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá.			
		Elementos tangibles	Que el personal le muestre interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido	Escala ordinal del 1 al 5		
			Que los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes			
			Que el servicio de Farmacia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes			
Que el servicio de Farmacia cuente con los materiales necesarios para su atención						
			La sala de espera del servicio de Farmacia sea limpia y cómoda.			

VARIABLE	DIMENSIONES*	INDICADORES*	ITEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
CALIDAD DEL SERVICIO	PERCEPCIÓN	Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	Escala ordinal del 1 al 5	Usuario externo	Escala de Likert, para medir la calidad del servicio
			¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?			
			¿Su atención en Farmacia se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?			
			¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?			
			¿La farmacia contó con todos los medicamentos que recetó el médico u otro profesional?			
		Capacidad de respuesta	¿La atención en admisión fue rápida?	Escala ordinal del 1 al 5		
			¿La atención en farmacia fue rápida?			
			¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue breve?			
			¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?			
		Seguridad	¿El personal que lo atendió le oriento sobre el tratamiento recibido?	Escala ordinal del 1 al 5		
			¿La información respecto a la utilidad de mis medicamentos fue la adecuada?			
			¿El personal le brindo el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido?			
			¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?			
		Empatía	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	Escala ordinal del 1 al 5		
			¿El personal de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
			¿El personal le brindó una atención individualizada?			
			¿El personal le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió?			
			¿El personal le mostró interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido?			
		Elementos tangibles	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?	Escala ordinal del 1 al 5		
			¿El servicio de Farmacia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			
¿El servicio de Farmacia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?						
¿La sala de espera del servicio de Farmacia estuvo limpia y cómoda?						

\* Que gocen de precisión, pertinencia, suficiencia y eficacia.

Fuente: Elaboración propia del Informe de investigación "Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna - 2018"

## 2.3 Población y muestra

La población de estudio estuvo conformada por los usuarios externos, que acudieron al Centro de Salud Ciudad Nueva, y fueron atendidos durante el mes de abril del 2018, indiferentemente al servicio que acudieron, fueron un total de 580 usuarios como población.

**Tabla 2. Población en estudio**

GRUPO ETAREO	Masculino	Femenino	Total
Niños (0-11 años)	48	52	100
Adolescentes (12-17 años)	20	31	51
Jóvenes (18-29 años)	56	75	131
Adultos (30-59 años)	99	142	241
Adultos mayores (60 a más)	33	24	57
<b>TOTAL GENERAL</b>	<b>256</b>	<b>324</b>	<b>580</b>

Fuente: Oficina de estadística del centro de Salud Ciudad Nueva – 2018

Para elegir el tamaño de la muestra se utilizó el muestreo probabilístico del tipo muestreo aleatorio simple, utilizando la formula siguiente:

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

Donde:

TAMAÑO DE MUESTRA (n)		
Población de usuarios externos	N	580
Proporción de usuarios externos que espera que estén insatisfechos	p	0,5
Proporción de usuarios externos que espera que estén satisfechos. Su valor es (1-p)	q	0,5
Nivel de fiabilidad al 95%	Z	1,96
Precisión o magnitud de error	e	0,05

Reemplazando los valores de la fórmula anterior, tenemos el tamaño de muestra conformada por 231 usuarios externos.

$$n = \frac{z^2 * p * q * N}{e^2(N - 1) + z^2 * p * q}$$
$$n = \frac{(1,96)^2 * 0,5 * 0,5 * 580}{(0,05)^2(580 - 1) + (1,96)^2 * 0,5 * 0,5}$$
$$n = 231$$

#### **Criterios de Inclusión:**

- Usuarios externos de ambos sexos, mayores de 18 años, atendidos en el área de farmacia.
- Familiar o persona que acompañe al usuario externo.
- Usuarios externos que aceptaron voluntariamente la aplicación de la encuesta.

#### **Criterios de exclusión:**

- Usuarios externos menores de 18 años.
- Familiar o persona acompañante menores de 18 años y/o aquellos que presenten alguna discapacidad, por la que no puedan emitir su opinión.
- Usuarios con trastorno mentales, que no se encuentren acompañados de algún familiar.
- Usuarios o acompañantes que no deseen participar en el estudio.
- Usuarios externos que se les aplicó la encuesta.

### **Criterios de eliminación:**

- Descartar toda encuesta incompleta.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

### **2.4.1 Técnicas**

La técnica utilizada para la obtención de información fue una encuesta estructurada, sobre la base de un conjunto de preguntas objetivas, coherentes y articuladas, que garantizan que la información proporcionada por la muestra, puedan ser analizadas mediante métodos cuantitativos, para evaluar la variable. Según Grande y Abascal (2005), esta técnica de obtención de información presenta las siguientes ventajas: La estandarización (una encuesta, sobre la base de un cuestionario, nos permite realizar las mismas preguntas a todos los elementos de muestra), es de fácil administración, simplifica el tratamiento de datos (las encuestas tienen números y códigos que identifican las respuestas), se obtiene información no directamente observable y brinda la posibilidad de hacer estudios parciales.

La recolección de datos se realizó a través de personas previamente capacitadas externas al establecimiento de salud. La aplicación de la encuesta se realizó las dos primeras semanas de junio del 2018, en horario de 8.00 a.m. a 12.00 p.m. por las mañanas y de 2.00 p.m. a 6.00 p.m. por las tardes, tomando en consideración el flujo de atenciones por día, que varían de acuerdo al día de la semana.



### 2.4.2 Instrumentos

Para la recolección de datos, el instrumento utilizado, fue mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL modificada y adaptada por la autora de la investigación, de acuerdo a las particularidades del servicio que ofrece el área de Farmacia, cuya estructura está conformada por 22 preguntas de expectativas y 22 preguntas de percepciones, distribuidas en cinco criterios para la evaluación de la calidad, cuyo número de preguntas o ítems por cada criterio será en el siguiente orden:

- Fiabilidad: Del 01 al 05 (5 preguntas)
- Capacidad de Respuesta: Del 06 al 09 (4 preguntas)
- Seguridad: Del 10 al 13 (4 preguntas)
- Empatía: Del 14 al 18 (5 preguntas)
- Aspectos tangibles: Del 19 al 22 (4 preguntas)

Conformado por opciones de respuesta de 1 a 5, tipo escala de Likert: (1) nunca, (2) casi nunca, (3) a veces, (4) casi siempre, (5) siempre. El cuestionario SERVQUAL incluye preguntas de carácter demográfico y sociodemográfico al inicio de esta, cuya finalidad es obtener una descripción del grupo de encuestados y recoger información de los usuarios externos que hicieron uso reciente del servicio.

**Tabla 3. Instrumento para evaluar la calidad del servicio del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018**

Detalles	Descripción																								
Autora	Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. adaptado por Karina Marisol Ortega Montesinos																								
Fecha de edición	1988 adaptado en mayo del 2018																								
Variable a medir	Calidad del servicio																								
Segmento población	Usuario externo																								
Modo de aplicación	Cuestionario que mediante preguntas claras y sencillas efectuadas en forma personal nos permite conocer, la expectativa y la percepción del usuario externo.																								
Tiempo de aplicación	Se estima un promedio de 15 minutos para el llenado del instrumento																								
Descripción	El instrumento se realizará mediante la aplicación del cuestionario SERVQUAL modificado y adaptado de acuerdo a las particularidades del servicio que ofrece el área de Farmacia, incluye 22 preguntas de expectativas del usuario y 22 preguntas de las percepciones del usuario.																								
Escalamiento	(5) Siempre, (4) Casi siempre, (3) A veces, (2) Casi nunca, (1) Nunca																								
<p><b>Variable:</b> Calidad del servicio</p> <p><b>Dimensión 1:</b> Expectativa del usuario</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>[5-25]</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>[4-20]</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>[4-20]</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>[5-25]</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>[4-20]</td> </tr> </tbody> </table> <p><b>Dimensión 2:</b> Percepción del usuario</p> <table border="1"> <thead> <tr> <th>Categorías</th> <th>Rango</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td>Fiabilidad</td> <td>[5-25]</td> </tr> <tr> <td>Capacidad de respuesta</td> <td>[4-20]</td> </tr> <tr> <td>Seguridad</td> <td>[4-20]</td> </tr> <tr> <td>Empatía</td> <td>[5-25]</td> </tr> <tr> <td>Elementos tangibles</td> <td>[4-20]</td> </tr> </tbody> </table>		Categorías	Rango	Fiabilidad	[5-25]	Capacidad de respuesta	[4-20]	Seguridad	[4-20]	Empatía	[5-25]	Elementos tangibles	[4-20]	Categorías	Rango	Fiabilidad	[5-25]	Capacidad de respuesta	[4-20]	Seguridad	[4-20]	Empatía	[5-25]	Elementos tangibles	[4-20]
Categorías	Rango																								
Fiabilidad	[5-25]																								
Capacidad de respuesta	[4-20]																								
Seguridad	[4-20]																								
Empatía	[5-25]																								
Elementos tangibles	[4-20]																								
Categorías	Rango																								
Fiabilidad	[5-25]																								
Capacidad de respuesta	[4-20]																								
Seguridad	[4-20]																								
Empatía	[5-25]																								
Elementos tangibles	[4-20]																								
Categorización de la variable y sus dimensiones																									
Contexto en aplicación	Área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna.																								
Tamaño de la muestra	La muestra está constituida por 231 usuarios externos																								
Tipo de muestreo	Muestreo probabilístico- muestreo aleatorio simple																								

Fuente: Elaboración propia.

### **2.4.3 Validación y Confiabilidad del Instrumento**

#### **Validación**

Los instrumentos fueron validados mediante la técnica de opinión de expertos, quienes expresaron su opinión; realizaron observaciones y sugerencias con respecto a la estructura, forma y contenido de los instrumentos, para su aplicación.

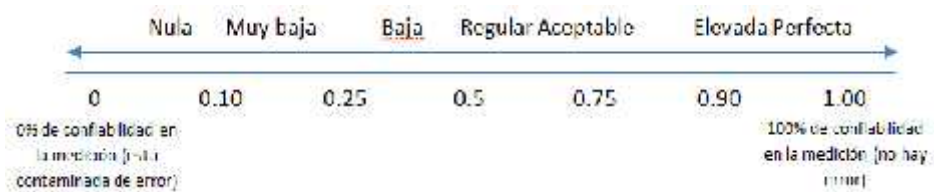
#### **Prueba piloto**

La prueba piloto se realizó en una muestra de características similares al grupo de estudio, aplicándola a 22 usuarios externos que acudieron al área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva en Tacna, a fin de evaluar la calidad y efectividad del instrumento. Esta prueba permitió detectar deficiencias existentes y realizar los ajustes necesarios, en cuanto a la escala de Likert inicialmente utilizada de 1 a 7 para calificar las respuestas, en donde los usuarios encuestados mostraron dificultad para entender esta escala; por lo que utilizamos una escala numérica del 1 al 5, siendo 1 la menor calificación y 5 la máxima, demostrando mejor aceptación y entendimiento.

#### **Confiabilidad del instrumento**

Tras aplicar el cuestionario para la recolección de datos, se efectuó el análisis de confiabilidad de la misma como instrumento de medida. Teniendo en cuenta que toda escala de medición debe ser válida (en el sentido de ser capaz de medir aquellas características que pretende medir y no otras) y confiable (con mínimo de error en la medida), para poder obtener conclusiones basándose en sus resultados; de esta manera se sometieron los datos obtenidos, al examen de fiabilidad empleando el Coeficiente

Alfa de Cronbach. Hernández et al (2014), manifiesta que un coeficiente de cero significa nula confiabilidad (mayor error en la medición) y uno representa un máximo de confiabilidad (fiabilidad total, perfecta).



**Figura 1. Interpretación del Coeficiente de Confiabilidad**

Fuente: Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014

Fórmula de alfa de Cronbach:

$$\alpha = \frac{k}{k - 1} \left[ 1 - \frac{\sum_{i=1}^k s_i^2}{s^2(X)} \right]$$

**Donde:**

$\alpha$ : Coeficiente alfa de Cronbach

$k$ : Cantidad de Items del test

$s^2(X)$ : Sumatoria de las varianzas al cuadrado de los puntajes totales (Items)

$s^2(X_1); s^2(X_2); \dots; s^2(X_k)$ : Varianza de la suma de los Items

Teniendo los resultados siguientes:

**Tabla 4. Estadísticos de Fiabilidad del Instrumento N° 01**

INSTRUMENTO	Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados	Nº de elementos
Expectativas	0,863	22

Fuente: Base de datos del Instrumento N° 01

Para el instrumento Expectativas, el coeficiente de alfa de Cronbach es igual a 0,863, indicando un elevado nivel de confiabilidad del instrumento, garantizando una alta consistencia interna entre los ítems destinados a evaluar la calidad del servicio del área de farmacia.

**Tabla 5. Estadísticos de Fiabilidad del Instrumento N° 02**

<b>INSTRUMENTO</b>	<b>Alfa de Cronbach basada en los elementos tipificados</b>	<b>N° de elementos</b>
Percepción	0,940	22

*Fuente: Base de datos del Instrumento N° 02*

Para el instrumento Percepción, el coeficiente de alfa de Cronbach, es igual a 0,940, indicando un elevado nivel de confiabilidad del instrumento, garantizando una alta consistencia interna entre los ítems destinados a evaluar la calidad del servicio del área de farmacia.

## **2.5 Métodos de análisis de datos**

Se aplicará la estadística descriptiva, los datos fueron presentados en tablas de frecuencia y porcentajes, así mismo se incluirán figuras para mostrar la información y consiguiente elaboración de interpretaciones. La estadística inferencial, a través de la cual se llevará a cabo la prueba de hipótesis, se realizó a través de STATGRAPHICS versión XVII.I.

Para el presente estudio, se trabajó con la metodología SERVQUAL modificada por el Ministerio de Salud según R.M. N° 527-2011; los datos recolectados fueron registrados en el programa Microsoft Excel 2016, para identificar a los usuarios externos satisfechos e insatisfechos, se calculó la brecha o diferencia entre percepciones (P) y las expectativas

(E) para cada ítem (pregunta) y para cada entrevistado. Se consideró usuario satisfecho cuando la diferencia entre la percepción (P) y la expectativa (E) para la pregunta formulada es cero a un valor positivo, y se consideró usuario insatisfecho cuando la diferencia tuvo un valor negativo (menor a cero). Se estima el porcentaje global de satisfacción, en cada una de las dimensiones de calidad y en cada pregunta. Priorizar las preguntas por colores según el porcentaje de insatisfacción de mayor a menor, considerando los siguientes los siguientes valores, para un plan mejora:

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

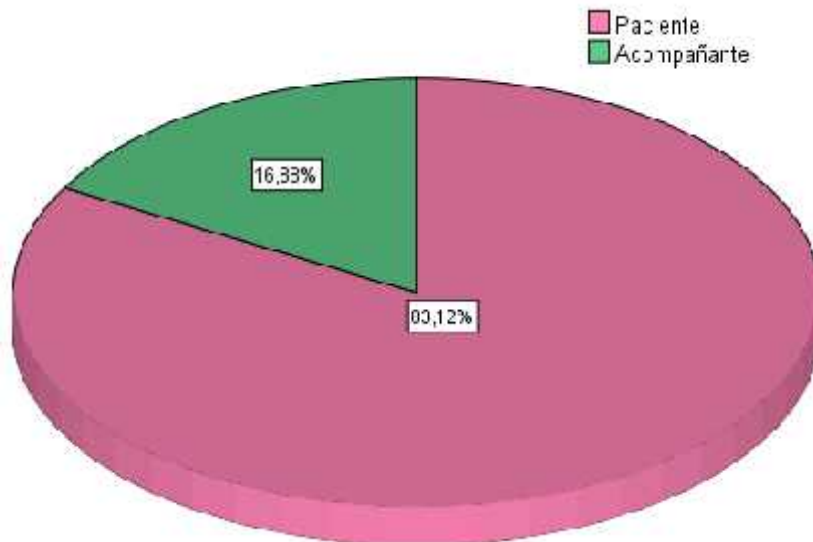
## 2.6 Aspectos éticos

Para la realización del presente trabajo de investigación se contó con la autorización de la Gerencia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna.

La participación en el estudio fue voluntaria, previo consentimiento informado en forma verbal, se explicó que el instrumento no cuenta con datos personales (nombres, dirección, teléfonos o número de DNI); u otra información que pueda permitir la identificación del paciente o acompañantes, para garantizar la confiabilidad de los datos recolectados. Los datos fueron utilizados para el propósito del estudio y los resultados fueron manejados únicamente por la investigadora.

### III. RESULTADOS

#### 3.1. CARACTERÍSTICAS DEMOGRÁFICAS Y SOCIODEMOGRÁFICAS



**Figura 2. Distribución de los usuarios externos según condición del encuestado en el área de Farmacia.**

*Fuente: Cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.*

#### **Interpretación:**

En la figura 2, podemos apreciar que el 83,12% de los usuarios externos, que evaluaron la calidad del servicio del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, fueron en condición de paciente y el 16,88% en condición de acompañantes.

**Tabla 6. Distribución de los usuarios externos según edad (Años) en el área de Farmacia.**

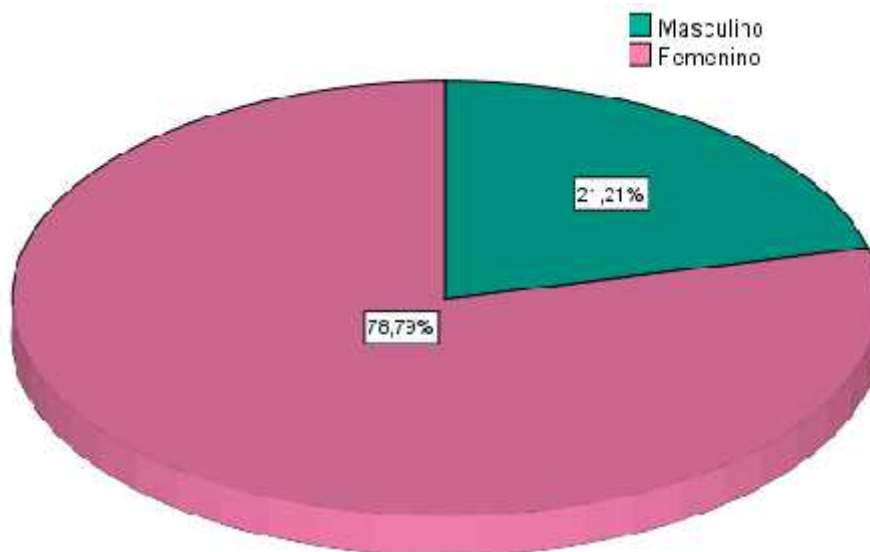
EDAD (Años)	USUARIOS	
	N°	%
18-29	81	35,06
30-59	116	50,22
60	34	14,72
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.*

#### **Interpretación:**

En la tabla 6, apreciamos que el mayor porcentaje de usuarios externos que evaluaron la calidad del servicio del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, se encuentra en el grupo etareo adulto cuyas edades se encuentran comprendidas de 30 a 59 años con un 50,22%, seguido por el grupo etareo joven (18-29 años) con un 35,06% y el grupo etareo adulto mayor (60 años a mas) con un 14,72%.



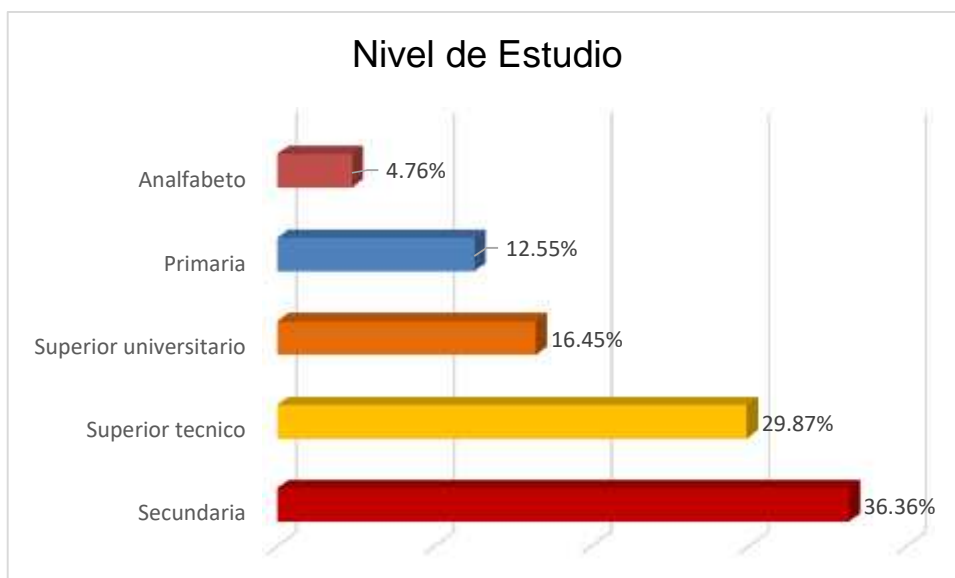


**Figura 3. Distribución de los usuarios externos según sexo en el área de Farmacia.**

*Fuente: Cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.*

#### **Interpretación:**

En la figura 3, podemos apreciar que el mayor porcentaje de usuarios encuestados que evaluaron la calidad del servicio del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, está conformado por el sexo femenino con un 78,79 % y solo con un 21,21 % de usuarios de sexo masculino, lo que nos indica, que los usuarios de sexo femenino acuden con mayor frecuencia al establecimiento de salud.



**Figura 4. Distribución de los usuarios externos según nivel de estudio en el área de Farmacia.**

*Fuente: Cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.*

### **Interpretación:**

En la figura 4, respecto al nivel de estudios de los usuarios que evaluaron la calidad del servicio del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna; se observa que un 36,36% se encuentran con un nivel de educación de secundaria, seguido por el nivel superior técnico con 29,87%, superior universitario con 16,45%, primaria con 12,55% y solo el 4,76% que no tienen ningún nivel de estudios.

**Tabla 7. Distribución de los usuarios externos según tipo de seguro en el área de Farmacia.**

TIPO DE SEGURO	USUARIOS	
	N°	%
SIS	173	74.89%
OTRO	38	16.45%
NINGUNO	20	8.66%
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.*

#### **Interpretación:**

En la tabla 7, nos muestra que los usuarios que evaluaron la calidad del servicio del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna; el 74,89% cuentan con el Seguro Integral de Salud, el 16,45% que cuentan con otro tipo de seguro (EsSalud o particulares) y con un 8,66% los usuarios que no cuentan con ningún tipo seguro.

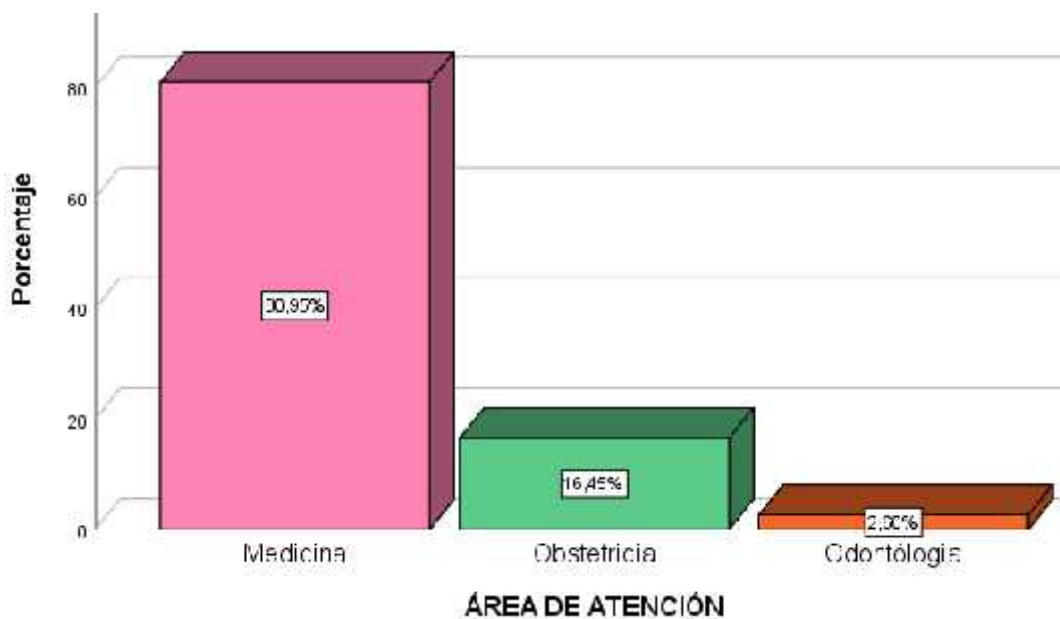
**Tabla 8. Distribución de los usuarios externos según tipo de paciente en el área de Farmacia.**

TIPO DE PACIENTE	USUARIOS	
	N°	%
Nuevo	45	19,48
Continuador	186	80,52
<b>Total</b>	<b>231</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.*

### **Interpretación:**

En la tabla 8, se aprecia que según el tipo de paciente que evaluaron la calidad del servicio del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, el mayor porcentaje lo ocupa los pacientes continuadores con un 80,52% y con un 19,48% aquellos que acuden por primera vez al establecimiento de salud (pacientes nuevos).



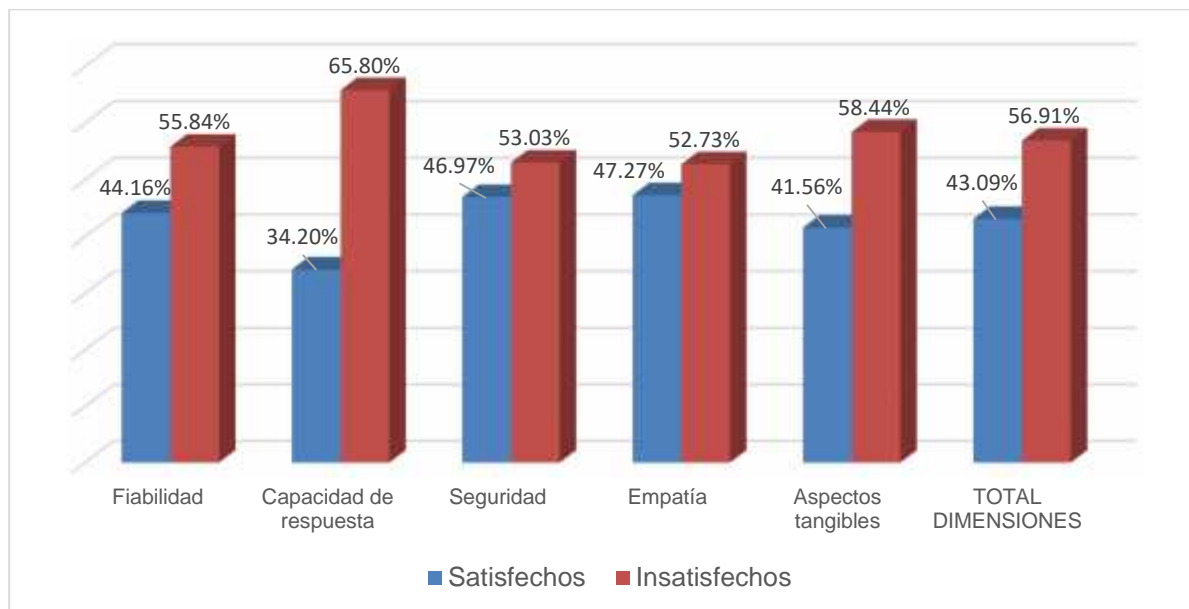
**Figura 5. Distribución de los usuarios externos según área de atención en el servicio de Farmacia.**

*Fuente: Cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.*

### **Interpretación:**

En la figura 5, se aprecia que el 80.95% de los encuestados que evaluaron la calidad del servicio del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, fueron atendidos por el servicio de medicina, mientras que el 16.45% en el servicio de Obstetricia y 2.60% en Odontología.

### 3.2. EVALUACIÓN DE LA CALIDAD DEL SERVICIO POR LOS USUARIOS ENCUESTADOS:



**Figura 6. Grado de satisfacción global de los usuarios externos**

*Fuente: Resultados del cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.*

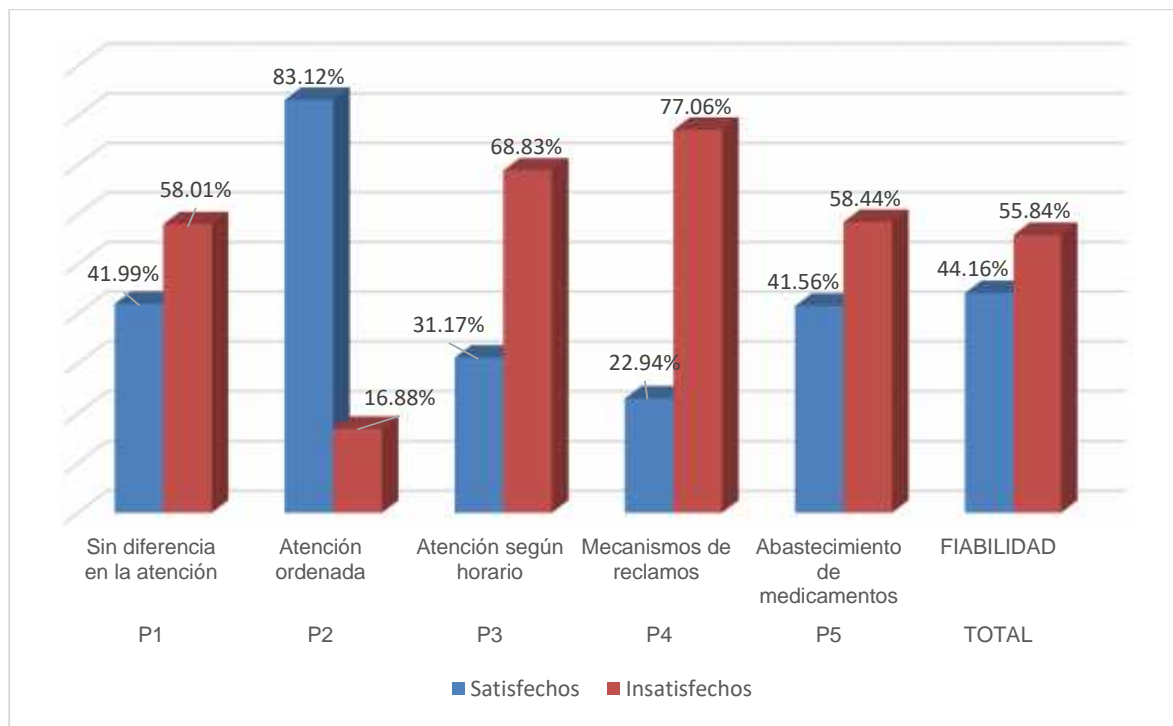
#### **Interpretación:**

En la figura 6, se clasifica a los usuarios externos en el área de farmacia, basado en la brecha de percepción menos expectativa de la atención recibida.

En la evaluación de la calidad del servicio se obtuvo el 56,91% de insatisfacción en los usuarios encuestados y el 43,09% de satisfacción; de los resultados obtenidos, se puede decir que el grado de cumplimiento de la calidad de atención en el área de farmacia se encuentra EN PROCESO.

El mayor punto de insatisfacción es en relación al nivel de capacidad de respuesta con 65,80% (por mejorar), seguido de los aspectos tangibles con 58,44% (en proceso), fiabilidad con 55,84% (en proceso), seguridad con 53,03% (en proceso) y empatía con 52,73% (en proceso).

### 3.3. RESULTADOS DE LA CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA SEGÚN DIMENSIÓN:



**Figura 7. Distribución de los usuarios externos según nivel de Fiabilidad en el área de Farmacia.**

*Fuente: Resultados del cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.*

#### **Interpretación:**

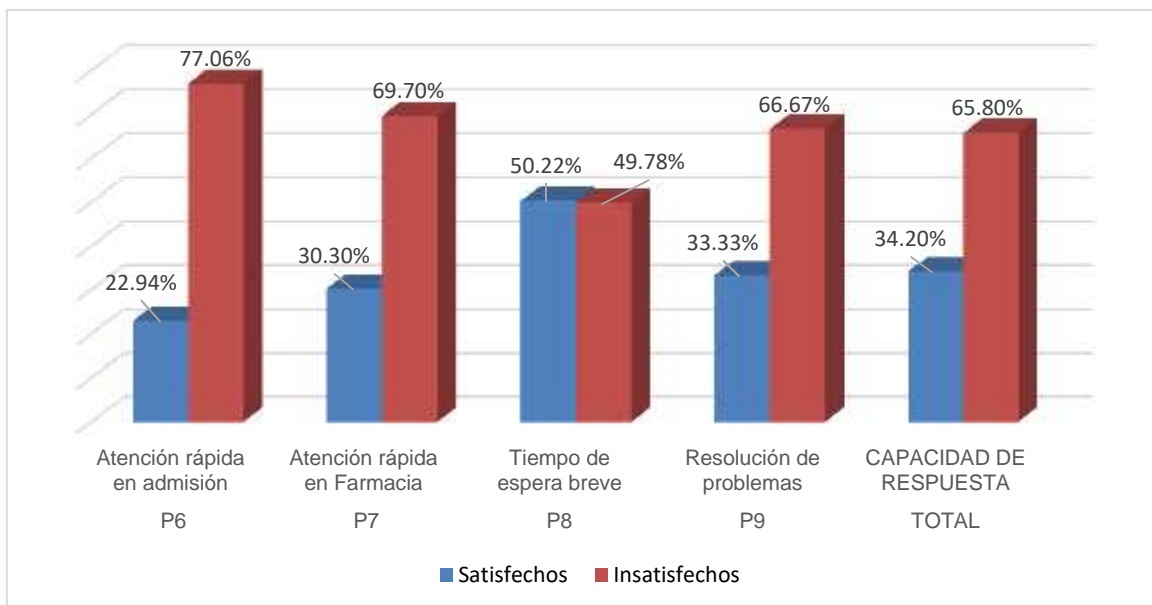
En la figura 7, se clasifica a los usuarios externos en el área de farmacia, basado en la brecha de percepción menos expectativa de la atención recibida.

En la evaluación de la satisfacción del usuario externo, en la dimensión de Fiabilidad, se obtuvo el 55,84% de insatisfacción y el 44,16% de satisfacción. El mayor punto de insatisfacción es en relación a que el Establecimiento no cuenta con mecanismos para atender quejas o reclamos de los usuarios con 77,06%,

seguido de, si la atención se realizó según el horario publicado con 68,83%, si Farmacia contó con todos los medicamentos prescritos con 58,44% y si la atención se realizó sin diferencia alguna en relación a otras personas con 58,01%. Solo el ítem de si la atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada tuvo un 83,12% de satisfacción.

De los resultados obtenidos, se puede decir que el grado de cumplimiento de la calidad del servicio en la fiabilidad se encuentra *en proceso* con un 55,84% de usuarios insatisfechos y el área de farmacia debe tomar en cuenta para las oportunidades de mejora continua, implementando acciones correctivas.





**Figura 8. Distribución de los usuarios externos según nivel de Capacidad de respuesta en el área de Farmacia.**

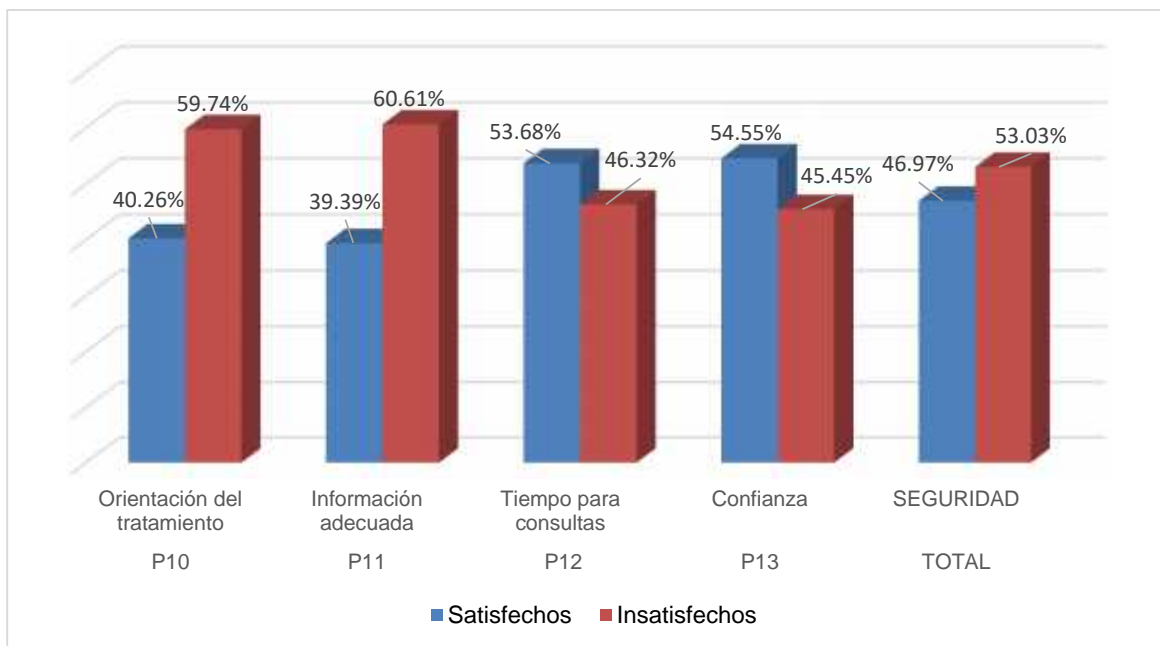
Fuente: Resultados del cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

### Interpretación:

En la figura 8, se clasifica a los usuarios externos en el área de farmacia, basado en la brecha de percepción menos expectativa de la atención recibida.

En la evaluación de la satisfacción del usuario externo, en la dimensión de capacidad de respuesta, se obtuvo el 65,80% de insatisfacción y el 34,20% de satisfacción. El mayor punto de insatisfacción es respecto a que la atención en el área de admisión sea rápida con 77,06%, seguido a que la atención en Farmacia sea rápida con 69,70% y que cuando se presentó algún problema, se resolvió inmediatamente con 66,67%. Solo el ítem, tiempo de espera para ser atendido sea breve obtuvo un 50,22% de satisfacción.

De los resultados obtenidos, se puede decir que el grado de cumplimiento de la calidad de la atención en la capacidad de respuesta, *debe mejorar* con un 65,80% de usuarios insatisfechos, que perciben que no hay disposición de brindar un servicio rápido y oportuno, frente a una demanda con una respuesta de calidad y en un tiempo aceptable.



**Figura 9. Distribución de los usuarios externos según nivel de Seguridad en el área de Farmacia.**

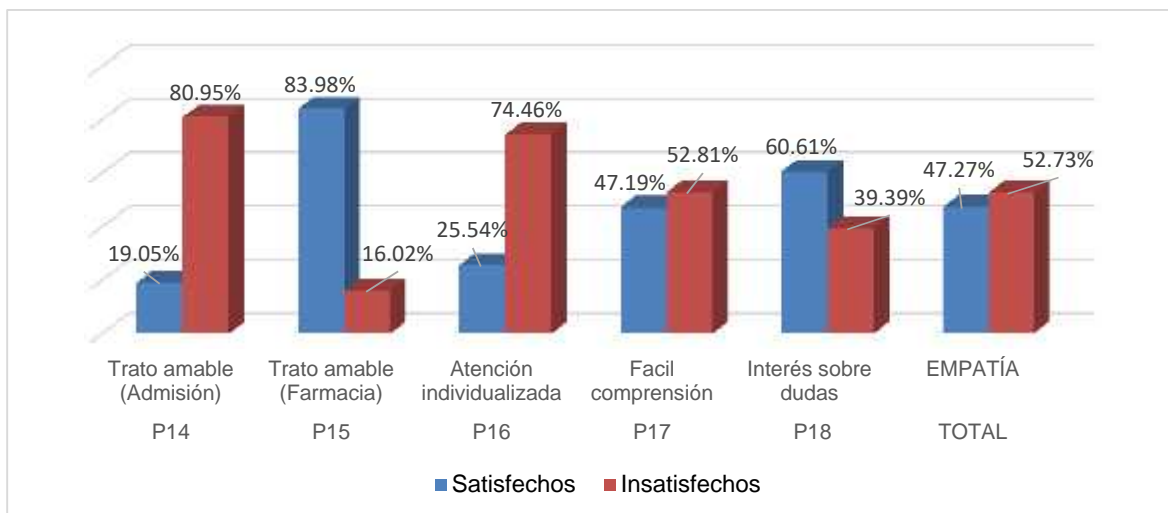
*Fuente: Resultados del cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.*

### **Interpretación:**

En la figura 9, se clasifica a los usuarios externos en el área de farmacia, basado en la brecha de percepción menos expectativa de la atención recibida.

En la evaluación de la satisfacción del usuario externo, en la dimensión de seguridad, se obtuvo el 53,03% de insatisfacción y el 46,97% de satisfacción. Los ítems más álgidos de insatisfacción son: adecuada información respecto a la utilidad de los medicamentos con 60,61% y la orientación del tratamiento recibido con 59,74%. Los usuarios se mostraron satisfechos con respecto a que el personal que lo atiende le inspira confianza con un 54,55% y que el personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido con un 53,68%.

De los resultados obtenidos, se puede decir que el grado de cumplimiento de la calidad de la atención en la seguridad, se encuentra *en proceso* con un 53,03% de usuarios insatisfechos.



**Figura 10. Distribución de los usuarios externos según nivel de Empatía en el área de Farmacia.**

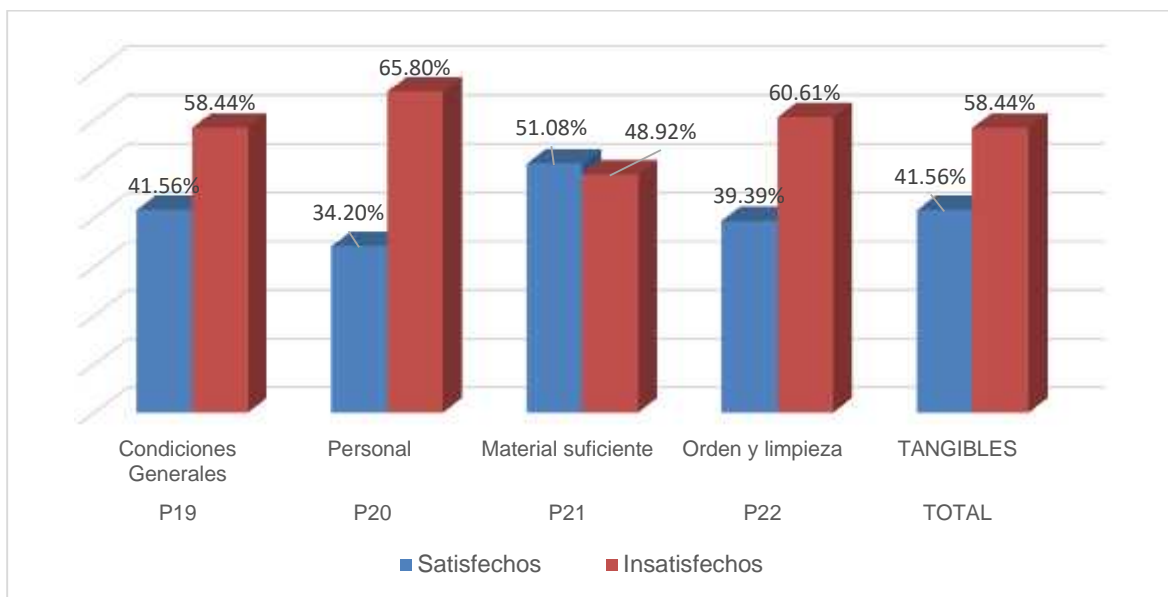
Fuente: Resultados del cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

### Interpretación:

En la figura 10, se clasifica a los usuarios externos en el área de farmacia, basado en la brecha de percepción menos expectativa de la atención recibida.

En la evaluación de la satisfacción del usuario externo, en la dimensión de empatía, se obtuvo el 52,73% de insatisfacción y el 47,27% de satisfacción. El mayor punto de insatisfacción es en relación al trato percibido por parte del personal de admisión con 80,95%, seguida de si el personal brinda una atención individualizada con 74,46% y que el personal le explique en palabras fáciles de entender sobre el tratamiento recibido con 52,81%. También observamos que los usuarios se encuentran satisfechos con respecto al trato percibido por parte del personal de Farmacia con 83,98% y que el personal muestre interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento con 60,61%.

De lo anterior se puede decir que el grado de cumplimiento de la empatía en la organización del área de farmacia, está *en proceso*, con un 52,731% de usuarios insatisfechos, que se encuentran disconformes con la capacidad que tiene el personal que brinda la atención, para ponerse en el lugar del usuario externo.



**Figura 11. Distribución de los usuarios externos según nivel de Aspectos Tangibles en el área de Farmacia.**

*Fuente: Resultados del cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.*

### **Interpretación:**

En la figura 11, se clasifica a los usuarios externos en el área de farmacia, basado en la brecha de percepción menos expectativa de la atención recibida.

En la evaluación de la satisfacción del usuario externo, en la dimensión de Aspectos tangible, se obtuvo el 58,44% de insatisfacción y el 41,56% de satisfacción. En el gráfico observamos, la insatisfacción de los usuarios sobre que el servicio cuente con personal para orientar al paciente 65,80%, seguida de si la sala de espera del servicio este limpia y cómoda con 60,61% y si son adecuados los letreros, carteles o flechas para orientar con 58,44%. Solo el ítem, si el servicio cuenta con equipos y materiales disponibles obtuvo un 51,08% de satisfacción.

De lo anterior, se puede connotar que el grado de cumplimiento en los aspectos tangibles del área de farmacia, está en proceso, con un 58,44% de usuarios insatisfechos, que se encuentran disconformes con las condiciones físicas de las instalaciones, limpieza y personal del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva.

**Tabla 9. Matriz de mejora de cada ítem evaluado en los usuarios encuestados**

Ítem	Satisfechos (+)		Insatisfechos (-)	
	n° S	S%	n°I	I%
P14	44	19.05%	187	80.95%
P04	53	22.94%	178	77.06%
P06	53	22.94%	178	77.06%
P16	59	25.54%	172	74.46%
P07	70	30.30%	161	69.70%
P03	72	31.17%	159	68.83%
P09	77	33.33%	154	66.67%
P20	79	34.20%	152	65.80%
P11	91	39.39%	140	60.61%
P22	91	39.39%	140	60.61%
P10	93	40.26%	138	59.74%
P05	96	41.56%	135	58.44%
P19	96	41.56%	135	58.44%
P01	97	41.99%	134	58.01%
P17	109	47.19%	122	52.81%
P08	116	50.22%	115	49.78%
P21	118	51.08%	113	48.92%
P12	124	53.68%	107	46.32%
P13	126	54.55%	105	45.45%
P18	140	60.61%	91	39.39%
P02	192	83.12%	39	16.88%
P15	194	83.98%	37	16.02%
<b>TOTAL</b>	2190	<b>43.09%</b>	2892	<b>56.91%</b>

Fuente: Resultados del cuestionario para evaluar la calidad del servicio del área de farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.

> 60%	Por Mejorar (Rojo)
40 - 60 %	En Proceso (Amarillo)
< 40	Aceptable (Verde)

## Interpretación:

En la tabla 9, se observa que de acuerdo a los usuarios encuestados en el área de Farmacia del Centro de salud Ciudad Nueva de Tacna, considerando los parámetros dados por la metodología SERVQUAL validado por el Ministerio de Salud según RM N° 527-2011, podemos determinar que existen diversos puntos por mejorar, priorizando de acuerdo al porcentaje de insatisfacción mayor:

- P14 : Que el personal de admisión lo trate con amabilidad, respeto y paciencia (80,95%).
- P4 : Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes (77,06%).
- P6 : Que la atención en admisión sea rápida (77,06%).
- P16 : El personal brindara una atención individualizada (74,46%).
- P07 : Que la atención en Farmacia sea rápida (69,70%).
- P03 : Que la atención se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud (68,83%).
- P09 : Cuando se presente algún problema o dificultad, se resuelva inmediatamente (66.67%).
- P20 : Que el servicio de Farmacia cuente con el personal necesario para informar y orientar a los pacientes (65,80%).
- P11 : Que la información respecto a la utilidad de mis medicamentos sea la adecuada (60,61%).
- P22 : La sala de espera del servicio de Farmacia sea limpia y cómoda (60,61%).

Estos puntos deberán ser considerados prioritarios, para la implementación de acciones de mejora, para efectuar cambios positivos, corregir deficiencias observadas y reforzar los puntos positivos existentes, pensando en los usuarios.

### 3.4. VERIFICACIÓN DE LA HIPÓTESIS GENERAL

#### a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula:

**H<sub>0</sub>:** No más del 50% de usuarios externos, evalúan la calidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

Hipótesis alterna:

**H<sub>1</sub>:** Más del 50% de usuarios externos evalúan la calidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

#### b) Nivel de significancia: $= 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza H<sub>0</sub>.

#### c) Estadístico de prueba: Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,5691
Tamaño de muestra	231
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Valor P	0,024199
Nivel de significancia ( $= 5\%$ )	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

**d) Regla de decisión:**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) No se rechaza la Ho

H1: ( $p < 0.05$ ) Se rechaza la Ho

$P = 0,024199$ ;  $\alpha = 0.05$   $P < 0.05$  se rechaza la Ho.

**e) Conclusión:**

Al nivel del 5% de significancia se concluye que más del 50% de usuarios externos, evalúan la calidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.



### 3.5. COMPROBACIÓN DE HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

#### 3.5.1 VERIFICACIÓN DE LA PRIMERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

##### a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula:

$H_0$ : No más del 50% de usuarios externos, evalúan la fiabilidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

Hipótesis alterna:

$H_1$ : Más del 50% de usuarios externos, evalúan la fiabilidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

##### b) Nivel de significancia: $= 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza  $H_0$ .

##### c) Estadístico de prueba: Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,5567
Tamaño de muestra	231
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Valor P	0,0435704
Nivel de significancia ( $= 5\%$ )	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

**d) Regla de decisión:**

$H_0: (p \geq 0.05)$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1: (p < 0.05)$  Se rechaza la  $H_0$

$P = 0,0435704$ ;  $\alpha = 0.05$   $P < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

**e) Conclusión:**

Al nivel del 5% de significancia se concluye que, más del 50% de usuarios externos, evalúan la fiabilidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

### 3.5.2 VERIFICACIÓN DE LA SEGUNDA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

#### a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula:

$H_0$ : No más del 50% de usuarios externos, evalúan la capacidad de respuesta del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

Hipótesis alterna:

$H_1$ : Más del 50% de usuarios externos, evalúan la capacidad de respuesta del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

#### b) Nivel de significancia: $= 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza  $H_0$ .

#### c) Estadístico de prueba: Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,658
Tamaño de muestra	231
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Valor P	0,00000108448
Nivel de significancia ( $= 5\%$ )	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

**d) Regla de decisión:**

Ho: ( $p \geq 0.05$ ) No se rechaza la Ho

H1: ( $p < 0.05$ ) Se rechaza la Ho

$P = 0,00000108448$ ;  $\alpha = 0.05$   $P < 0.05$  se rechaza la Ho.

**e) Conclusión:**

Al nivel del 5% de significancia se concluye que, más del 50% de usuarios externos, evalúan la capacidad de respuesta del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

### 3.5.3 VERIFICACIÓN DE LA TERCERA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

#### a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula:

$H_0$ : No más del 50% de usuarios externos, evalúan la seguridad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

Hipótesis alterna:

$H_1$ : Más del 50% de usuarios externos, evalúan la seguridad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

#### b) Nivel de significancia: $= 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza  $H_0$ .

#### c) Estadístico de prueba: Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,5303
Tamaño de muestra	231
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Valor P	0,214897
Nivel de significancia ( $= 5\%$ )	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

**d) Regla de decisión:**

$H_0: (p \geq 0.05)$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1: (p < 0.05)$  Se rechaza la  $H_0$

$P = 0,214897; \alpha = 0.05$   $p > 0.05$  se acepta la  $H_0$ .

**e) Conclusión:**

Al nivel del 5% de significancia se concluye que, no más del 50% de usuarios externos, evalúan la seguridad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

### 3.5.4 VERIFICACIÓN DE LA CUARTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

#### a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula:

$H_0$  : No más del 50% de usuarios externos, evalúan la empatía del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

Hipótesis alterna:

$H_1$  : Más del 50% de usuarios externos, evalúan la empatía del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

#### b) Nivel de significancia: $= 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza  $H_0$ .

#### c) Estadístico de prueba: Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,5273
Tamaño de muestra	231
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Valor P	0,214897
Nivel de significancia ( $= 5\%$ )	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

**d) Regla de decisión:**

$H_0: (p \geq 0.05)$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1: (p < 0.05)$  Se rechaza la  $H_0$

$P = 0,214897; \alpha = 0.05$   $p > 0.05$  se acepta la  $H_0$ .

**e) Conclusión:**

Al nivel del 5% de significancia se concluye que, no más del 50% de usuarios externos, evalúan la empatía del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.



### 3.5.5 VERIFICACIÓN DE LA QUINTA HIPÓTESIS ESPECÍFICA

#### a) Planteamiento de la hipótesis

Hipótesis nula:

$H_0$ : No más del 50% de usuarios externos, evalúan los aspectos tangibles del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

Hipótesis alterna:

$H_1$ : Más del 50% de usuarios externos, evalúan los aspectos tangibles del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

#### b) Nivel de significancia: $= 5\% = 0,05$

Para todo valor de probabilidad igual o menor que 0,05, se rechaza  $H_0$ .

#### c) Estadístico de prueba: Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Prueba de hipótesis para una proporción poblacional

Proporción de muestra	0,5844
Tamaño de muestra	231
Hipótesis Nula: proporción	0,5
Valor P	0,00620587
Nivel de significancia ( $= 5\%$ )	0,05

Fuente: STATGRAPHICS versión XVII.I.

**d) Regla de decisión:**

$H_0: (p \geq 0.05)$  No se rechaza la  $H_0$

$H_1: (p < 0.05)$  Se rechaza la  $H_0$

$P = 0,00620587$ ;  $\alpha = 0.05$   $P < 0.05$  se rechaza la  $H_0$ .

**e) Conclusión:**

Al nivel del 5% de significancia se concluye que, más del 50% de usuarios externos, evalúan los aspectos tangibles del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.

#### IV. DISCUSIÓN

El objetivo de las instituciones prestadoras servicios de salud, es satisfacer las expectativas y necesidades de sus usuarios, analizar la satisfacción de los mismos, es un instrumento de medida de la calidad de atención por parte del personal de salud. En las últimas décadas, el Ministerio de Salud, a través de los organismos encargados de la gestión de calidad, vienen sumando esfuerzos para implementar y mejorar el sistema de gestión de calidad, en búsqueda de lograr que las brechas entre las percepciones y las expectativas de los usuarios externos, que acuden a los Establecimientos de Salud para ser atendidos, sean satisfactorias, es así que desarrollan la Guía técnica para la evaluación de la satisfacción de los usuarios externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo con Resolución Ministerial N°527-2011.

De los usuarios externos encuestados en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva, el 83,12% de personas que acudieron al establecimiento fueron en condición de paciente, mientras que el 16,88% en condición de acompañantes. La población estudiada fue relativamente del grupo etareo adulto con un 50.22%, el grupo etareo joven con un 35.06% y el grupo etáreo adulto mayor con un 14.72%. La mayoría de usuarios externos son del género femenino, representado por el 78,79% en relación al 21,21% del género masculino; en cuanto al nivel de estudio o grado de instrucción se determinó que el 36,36% tienen estudios secundarios, el 29,87% educación técnica superior, 16,45% educación superior universitaria, el 12,55% con nivel de estudios primarios y el 4,76% de usuarios que no tienen ningún nivel de estudios (analfabetas). El 74,89% de usuarios cuentan con el Seguro Integral de Salud, el 16,45% que cuentan con otro tipo de seguro y el 8,66% que no cuenta con ningún tipo de seguro; según el tipo de paciente el mayor porcentaje lo ocupa los pacientes continuadores con un 80.52% y con un 19,48% aquellos que acuden por primera vez al establecimiento de salud (pacientes nuevos). El 80.95% de los encuestados que evaluaron la calidad del servicio del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de

Tacna, fueron atendidos por el servicio de medicina, mientras que el 16.45% en el servicio de Obstetricia y 2.60% en Odontología.

El análisis general de los resultados, mediante la metodología SERVQUAL, que se basa en la insatisfacción de los usuarios (brecha de percepción menos expectativas), nos lleva a obtener información sobre la calidad del servicio; >60% de usuarios insatisfechos (calidad por mejorar), de 40 a 60% de usuarios insatisfechos (calidad en proceso) y <40% de usuarios insatisfechos (calidad aceptable), analizando los resultados en cada dimensión y en cada ítem, todo ello nos conduce a conocer que aspectos podríamos necesitar una intervención inmediata, en mejora de la calidad.

En la evaluación de la calidad del servicio, se obtuvo que el 56,91% de usuarios externos manifestaran insatisfacción por el servicio recibido, contra un 43,09% de usuarios satisfechos, siendo el grado de cumplimiento de la calidad de atención en el área de farmacia en proceso (40-60% de insatisfacción); los resultados obtenidos difieren de otros estudios realizados por Hernández y otros (2012), en el Salvador, cuyos resultados mostraron que el 92% de los usuarios encuestados estaban satisfechos con la atención brindada y solo un 8% de usuarios se mostraron insatisfechos con el servicio; asimismo Ramírez (2016), refiere la relación directa y positiva entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario con un coeficiente de 0,2705 en su estudio; donde concluye que mientras mejor es el servicio brindado mayor es la satisfacción del usuario, sin embargo en el estudio realizado por Bustamante y Gálvez (2016), el 54% de usuarios se mostraron satisfechos con el servicio recibido por parte de la Farmacia del Hospital Regional de Cajamarca y el 46% de los usuarios estuvieron insatisfechos; con lo cual concluyeron que la calidad del Servicio de Farmacia se halla en proceso, por lo tanto, la atención no es satisfactoria.

Paredes y Reyes (2017), valoraron cada dimensión de la calidad de servicio por estar estrechamente ligado a la satisfacción: en la fiabilidad fue media la calidad de servicio con un promedio de 4,72, en la capacidad de respuesta también fue media con un promedio de 4,25, en seguridad la calidad de

servicio fue alta con un promedio de 5,25, en empatía fue calidad de servicio media con un promedio de 4,86 y en aspectos tangible también fue media con un promedio de 4,50. En donde el servicio de Farmacia ofrece una calidad del servicio de nivel medio, mostrando solamente la dimensión de seguridad con calidad alta, valorando en total un nivel parcialmente satisfactorio, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad al brindar el servicio. En el presente trabajo, el mayor punto de insatisfacción es en relación al nivel de capacidad de respuesta con 65,80% (por mejorar), seguido de los aspectos tangibles con 58,44% (en proceso), fiabilidad con 55,84% (en proceso), seguridad con 53,03% (en proceso) y empatía con 52,73% (en proceso).

En la figura 7, se clasifica a los usuarios externos en referencia al nivel de satisfacción en relación a la dimensión de fiabilidad, que evalúa la habilidad para brindar el servicio de forma precisa, revelando insatisfacción del 55,84% y el 44,16% de satisfacción; si bien en la pregunta 2 (P2), el 83,12% de usuarios se encuentran satisfechos, respecto a si la atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada; los ítems restantes registran niveles elevados de insatisfacción, siendo la falta de mecanismos del establecimiento para atender quejas o reclamos de los usuarios (P4) la de mayor porcentaje con 77,06%, seguido de si la atención se realizó según el horario publicado con 68,83%, si se contó con todos los medicamentos prescritos con 58,44% y si la atención se realizó sin diferencia alguna en relación a otras personas con 58,01%. En el estudio realizado por Valle (2009), obtuvo un alto grado de insatisfacción, con 62.65% por no contar con medicamentos y materiales necesarios; debido a que los usuarios esperan que todos los medicamentos prescritos sean suministrados en la Farmacia del Hospital, incluyendo los medicamentos de marca, para evitar la incomodidad de buscarlos en Boticas o Farmacias aledañas.

En la figura 8, se clasifica a los usuarios externos en referencia al nivel de satisfacción en relación a la dimensión de capacidad de respuesta, que evalúa la capacidad de proveer a los usuarios un servicio rápido y oportuno, se observa un grado de insatisfacción del 65,80% de los usuarios, contra un

34,20% de usuarios satisfechos, en la pregunta 8 (P8), que corresponde al tiempo de espera que sea breve, sostiene una insatisfacción en menor grado con 49,78%. Los ítems con mayor porcentaje de usuarios insatisfechos fueron respecto a la rapidez de atención en el área de admisión con 77,06%, seguido a la rapidez de atención en el área de Farmacia con 69,70% y que cuando se presentó algún problema, se resolviera inmediatamente con 66,67%.

En la dimensión de seguridad, figura 9, se evalúa la habilidad para transmitir confianza, credibilidad y confianza en la atención con inexistencia de peligro; obteniendo el 53,03% de insatisfacción en los usuarios y el 46,97% de satisfacción. Los ítems que demostraron mayor nivel de insatisfacción fueron en relación a la adecuada información respecto a la utilidad de los medicamentos con 60,61% y la orientación del tratamiento recibido con 59,74%. Los usuarios se mostraron satisfechos con respecto a que el personal que lo atiende le inspira confianza con un 54,55% y que el personal le brinda el tiempo necesario para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido con un 53,68%.

En la dimensión de empatía, figura 9, se evalúa la capacidad del trabajador de ponerse en lugar del usuario y entender y atender adecuadamente sus necesidades, se obtuvo el 52,73% de insatisfacción y el 47,27% de satisfacción. El mayor punto de insatisfacción es en relación al trato percibido por parte del personal de admisión con 80,95%, seguida de si el personal brinda una atención individualizada con 74,46% y que el personal le explique en palabras fáciles de entender sobre el tratamiento recibido con 52,81%. También observamos que los usuarios se encuentran satisfechos con respecto al trato percibido por parte del personal de Farmacia con 83,98% y que el personal muestre interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento con 60,61%.

En la evaluación de la satisfacción del usuario externo, en la dimensión de Aspectos tangibles, se obtuvo el 58,44% de insatisfacción y el 41,56% de satisfacción. En el grafico observamos, la insatisfacción de los usuarios sobre que el servicio cuente con personal para orientar al paciente 65,80%, seguida

de si la sala de espera del servicio este limpia y cómoda con 60,61% y si son adecuados los letreros, carteles o flechas para orientar con 58,44%. Solo el ítem, si el servicio cuenta con equipos y materiales disponibles obtuvo un 51,08% de satisfacción.

Al nivel del 5% de significancia se concluye que más del 50% de usuarios externos, evalúan la calidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel *en proceso* en el año 2018.

El presente trabajo de investigación, no ha podido ser contrastado en los resultados con otros similares, realizados en el Establecimiento de Salud, que midan la calidad del servicio del área de Farmacia, por medio de la satisfacción del usuario externo. Esto hace que el trabajo y los resultados encontrados, sirvan de precedente y referencia para futuras investigaciones.

## V. CONCLUSIONES

PRIMERA: El área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva durante el año 2018, no cumple con la necesidad y expectativa total del usuario externo, encontrando un 56,91% de insatisfacción, valorando la calidad en un nivel *en proceso*.

SEGUNDA: En la dimensión de fiabilidad, se encontró que el usuario externo percibe que el establecimiento no cuenta con mecanismos para atender reclamos, la atención no se realiza según el horario publicado, desabastecimiento de medicamentos y que la atención no se realiza sin diferencia alguna en relación a otras personas; valorando la calidad del servicio en esta dimensión, *en proceso* con 55,84% de insatisfacción.

TERCERA: En la dimensión de capacidad de respuesta, los usuarios externos perciben que la atención en admisión y farmacia no son rápidas, y que cuando se presenta algún problema no se resuelve inmediatamente, valorando la calidad del servicio en esta dimensión *por mejorar* con el 65,80% de insatisfacción, debiendo ser la dimensión priorizada para planes de mejora.

CUARTA: En la dimensión de seguridad, los usuarios externos perciben inadecuada información respecto al medicamento y la falta de orientación del tratamiento recibido, valorando la calidad del servicio en esta dimensión, *en proceso* con 53,03% de insatisfacción.

QUINTA: En la dimensión de empatía, los usuarios externos no perciben un buen trato por parte del personal de admisión, que no se brinda una atención individualizada y que no logran entender el



tratamiento recibido, valorando la calidad del servicio en esta dimensión, *en proceso* con 52,73% de insatisfacción.

SEXTA: En la dimensión de aspectos tangibles, los usuarios externos perciben falta de personal para orientarlos, la sala de espera del servicio no se encuentra limpia y cómoda e insuficiente los letreros, carteles o flechas para orientarlos, valorando la calidad del servicio en esta dimensión, *en proceso* con 58,44% de insatisfacción.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a las conclusiones expuestas, se presentan las siguientes recomendaciones:

**PRIMERA:** Se recomienda al Centro de Salud Ciudad Nueva trabajar en la mejora continua de la calidad del área de Farmacia, en cuanto a la capacidad de respuesta, aspectos tangibles, fiabilidad, seguridad y empatía, poniendo énfasis en la atención sobre las expectativas de los usuarios externos, que no se encuentran satisfechas.

**SEGUNDA:** En vista de que los usuarios perciben la falta de mecanismos para atender quejas y reclamos, se recomienda mejorar los mecanismos de recepción de ellos (buzón de quejas y sugerencias), un plan de seguimiento de estos, con la finalidad de lograr acortar las brechas actuales en la dimensión de fiabilidad.

**TERCERA:** Los usuarios perciben la poca disposición del personal de salud para ayudarlos, por lo que se recomienda comunicar sus roles y responsabilidades y desarrollar por medio de capacitaciones constantes el desarrollo y cumplimiento de estándares de mejoramiento continuo de la calidad, para lograr acortar las brechas actuales en la dimensión de capacidad de respuesta.

**CUARTA:** Los usuarios se muestran disconformes con el personal, existiendo para ellos falta de habilidad para comunicarse e inspirar confianza, se recomienda fortalecer las competencias y aptitudes de los trabajadores de la salud hacia el usuario externo, para lograr acortar las brechas actuales en la dimensión de seguridad.

- QUINTA: Se recomienda incentivar a sus trabajadores a participar en programas de relaciones interpersonales y técnicas de comunicación; cultivando una vocación de servicio y habilidades blandas como calidez y cortesía, para lograr acortar las brechas actuales en la dimensión de empatía.
- SEXTA: En vista de que el usuario externo, percibe la falta de personal para orientarlos, es necesario sustentar por medio de un informe, la necesidad de un mayor número de personal en el área de Farmacia, que se dediquen exclusivamente al área y evitar la multifuncionalidad, con el fin de lograr acortar las brechas actuales en la dimensión de aspectos tangibles.
- SEPTIMA: El Ministerio de Salud, en su calidad de ente rector, debe promover programas de capacitación sobre mejoramiento continuo de la calidad, asimismo debe implantar mecanismos de reconocimiento para todo el personal que asuma la responsabilidad de instaurar acciones de mejora continua.
- OCTAVA: Es indispensable que la Gerencia del establecimiento, propicie el logro de los objetivos con eficiencia en el uso de los recursos disponibles, debe orientar y dirigir al personal de salud, para que estos puedan responder de manera efectiva a las necesidades de los usuarios.

## VII. REFERENCIAS

- Albrecht, K. (1994). *Todo al poder del cliente*. Madrid, España: Editorial Paidós.
- Aldana de Vega, L. A., Álvarez Builes, M. P., Bernal Torres, C. A., Díaz Becerra, M. I., González Soler, C. E., Galindo Uribe, Ó. D., & Villegas Cortés, A. (2011). *Administración por calidad* (Vol. I). Colombia: Alfaomega Colombiana S.A.
- Berry, T. (1992). *Como gerenciar la transformación hacia la calidad total*. Colombia: McGraw Hill de Management.
- Bustamante Fustamante, F. L., & Gálvez Díaz, N. d. (2016). NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO QUE ACUDE AL SERVICIO DE FARMACIA, DE UN HOSPITAL DEL MINISTERIO DE SALUD DE CAJAMARCA-PERÚ.
- Calderon, J., Reyes, J., Chong, M., Samaniego, D., Martinez, V., Garcia, V., & Carreño, R. (Junio de 2011). Satisfacción del usuario en el servicio de Farmacia del Hospital Hermilio Valdizán, año 2010. *Revista de Psiquiatría y Salud mental Hermilio Valdizán*, XII(1).
- Carrete, L., López, S., & Trujillo, A. (2011). *Cómo medir la Calidad y cómo se percibe en algunos servicios* (Primera ed.). México: México.
- Castro Aguilar, M. (2007). *Análisis de la satisfacción de los usuarios externos del servicio de Farmacia del área de Salud la Unión durante agosto del 2007*. Escuela de Ciencias Exactas y Naturales, Costa Rica.
- Colegio de Farmacéuticos de Sevilla. (2014). *Estudio sobre la percepción social de la farmacia en Sevilla*. Recuperado el 24 de Mayo de 2018, de Estudio sobre la percepción social de la farmacia en Sevilla: [http://www.farmaceticosdesevilla.es/estudio-sobre-la-percepcion-social-de-la-farmacia-en-sevilla\\_aa329.html](http://www.farmaceticosdesevilla.es/estudio-sobre-la-percepcion-social-de-la-farmacia-en-sevilla_aa329.html)

- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad*. España: Diaz de Santos.
- Deming, W. E. (1989). *Calidad, productividad y competitividad: La salida de la crisis*. (J. Nicolau Medina, & M. Gozalbes Ballester, Edits.) España: Diaz de Santos.
- Donabedian, A. (1995). *Continuidad y cambio en la búsqueda de la calidad: En Calidad de Atención a la Salud*. Sociedad Mexicana de Calidad de Atención a la Salud.
- Gilmore, C. , & Moraes, H. . (2009). *Manual de Gerencia de la Calidad*. Ob.Cit.
- Grande, I., & Abascal, E. (2005). *Análisis de Encuestas*. Madrid, España: Esic.
- Grönroos, C. (1984). *Service Quality: The six criteria of good service quality review of business*. St. John's University Press, New York.
- Hernandez Perez, C. E., Jimenez de Dimas, J. L., & Rivera Menjivar, Y. R. (2012). *Evaluación de la calidad del servicio de farmacias San Nicolás*. Universidad Tecnológica de el Salvador, El Salvador. Recuperado el 12 de Junio de 2018, de <http://biblioteca.utec.edu.sv/siab/virtual/tesis/55418.pdf>
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2010). *Metodología de la investigación* (Quinta ed.). México: McGraw-Hill/Interamericana Editores S.A.
- Hernández Sampieri, R., Fernández Collado, C., & Baptista Lucio, M. (2014). *Metodología de la Investigación* (Sexta ed.). México: McGraw-Hill .
- Horovitz, J. (1994). *La calidad del servicio: a la conquista del cliente*. Madrid: McGraw-Hill.
- Huiza Guardia, G. A. (2003). *Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud en el Hospital de la Base Naval. Callao. Octubre – diciembre 2003*. Universidad Mayor de San Marcos, Perú.

- Infantes Gómez, F. M. (Julio de 2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*, 2(2).
- Juran, J. M. (1990). *Juran y la planificación para la calidad*. España: Diaz de Santos.
- Landeau, R. (2007). *Elaboración de Trabajos de Investigación* (Primera ed.). Caracas: Alfa.
- Ministerio de Salud del Perú. (2002). *Lineamientos de políticas sanitarias del Perú 2002- 2012*.
- Marcelino Aranda, M., & Ramírez Herrera, D. (2014). *Administración de la Calidad: Nuevas perspectivas* (Vol. I). México: Grupo Editorial Patria.
- Ministerio de salud. (2006). *Sistema de Gestión de la Calidad en Salud*. Perú.
- Ministerio de Salud. (2011). *Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo*. Perú.
- Ministerio de Salud, d. (2000). *Lineamientos Técnicos Referenciales para la Medición de la Calidad en el 1o Nivel de Atención desde la Demanda*.
- Nanni, L. (2001). *Caminamos hacia la Calidad Total*. Hospital Pereira Roselle, Montevideo.
- O.M.S. (2002). *Calidad de la atención: seguridad del paciente*. Asamblea Mundial de la Salud.
- Organización Mundial de la Salud. (2002). *Calidad de la atención: seguridad del paciente*. Asamblea Mundial de la Salud.
- Parasuraman. , A., Zeithaml, V., & Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*,.

- Paredes Jerí, J. R., & Reyes Paucarima, J. A. (2017). *Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil "Juan Pablo II", Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017*. Lima.
- Publicaciones Vértice. (2008). *Aspectos prácticos de la calidad en el servicio* (Segunda ed.). España: Vértice S.L.
- Ramírez Saavedra, V. (2016). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016*. Universidad César Vallejo, Perú.
- Rust, R. A., & Oliver, R. L. (1994). *Service Quality. New Directions in Theory and Practice*. California: Sage Publications.
- Shewhart, W. A. (1931). *Control económico de la calidad de productos manufacturados*. (J. Medina, & M. Gozalbes, Trads.) Diaz de Santos.
- Tapia, D. M. (2011). *Percepción de la calidad de atención que tienen los usuarios de la consulta externa* (Primera ed.). Ecuador.
- Valle Castro, M. K. (2009). *Percepción de la calidad de atención en el servicio de emergencia desde la perspectiva de la satisfacción del usuario del Hospital Hipólito Unanue de Tacna en el año 2009*. Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann , Tacna.
- Vargas Quiñones, M. E., & Aldana de Vega, L. (2007). *Calidad y Servicio: Conceptos y herramientas* (Primera ed.). Bogotá, Colombia: Ecoe ediciones Ltda.

## **ANEXOS**



Nº Encuesta :

**ENCUESTA PARA EVALUAR LA CALIDAD DEL SERVICIO A LOS USUARIOS  
ATENDIDOS EN EL ÁREA DE FARMACIA**

Establecimiento de Salud : CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA

Fecha:  Hora inicio:  Hora final:

Estimado usuario (a), estamos interesados en conocer su opinión sobre la calidad de atención en el servicio de Farmacia del establecimiento de salud que fue atendido. Agradeceremos su participación sus respuestas son totalmente confidenciales

**DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO**

1. Condición del encuestado      Paciente  1  
Acompañante  2

2. Edad del encuestado en años

3. Sexo :      Masculino  1  
Femenino  2

4. Nivel de estudio :      Analfabeto  1  
Primaria  2  
Secundaria  3  
Superior Técnico  4  
Superior Universitario  5

5. Tipo de seguro por el cual se atiende       1  
SIS  2  
OTRO  3  
NINGUNO

6. Tipo de paciente       1  
Nuevo  2  
Continuador

7. Área donde fue atendido :

**CUESTIONARIO N°1: EXPECTATIVA DEL USUARIO EXTERNO**

Estimado usuario, califique las expectativas, como **LA IMPORTANCIA** que usted le otorga a cada pregunta, sobre la atención que usted espera recibir del servicio de Farmacia del C.S. Ciudad Nueva; para ello marca con una "X" en el casillero que creas conveniente, considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas					
2	Que su atención se realice en orden y respetando el orden de llegada					
3	Que la atención en Farmacia se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud					
4	Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes					
5	Que la farmacia cuente con todos los medicamentos que recetará el médico u otro profesional					
6	Que la atención en admisión sea rápida					
7	Que la atención en Farmacia sea rápida					
8	Que el tiempo de espera para ser atendido sea breve					
9	Cuando se presente algún problema o dificultad, se resuelva inmediatamente					
10	Que el personal que lo atienda le oriente sobre el tratamiento recibido					
11	Que la información respecto a la utilidad de mis medicamentos sea la adecuada.					
12	Que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido					
13	El personal que lo atenderá le inspire confianza					
14	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
15	Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia					
16	El personal brindara una atención individualizada					
17	Que el personal le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá.					
18	Que el personal le muestre interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido					
19	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes					
20	Que el servicio de Farmacia cuente con el personal necesario para informar y orientar a los pacientes					
21	Que el servicio de Farmacia cuente con los materiales necesarios para su atención					
22	La sala de espera del servicio de Farmacia sea limpia y cómoda.					

### CUESTIONARIO N°2: PERCEPCIÓN DEL USUARIO EXTERNO

Estimado usuario, califique la percepción como la atención que usted **HA RECIBIDO** del servicio de Farmacia del C.S. Ciudad Nueva, considere a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.

N°	PREGUNTAS	Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
		1	2	3	4	5
1	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?					
3	¿Su atención en Farmacia se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
4	¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?					
5	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que recetó el médico u otro profesional?					
6	¿La atención en admisión fue rápida?					
7	¿La atención en farmacia fue rápida?					
8	¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue breve?					
9	¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
10	¿El personal que lo atendió le oriento sobre el tratamiento recibido?					
11	¿La información respecto a la utilidad de mis medicamentos fue la adecuada?					
12	¿El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido?					
13	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?					
14	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
15	¿El personal de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
16	¿El personal le brindó una atención individualizada?					
17	¿El personal le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió?					
18	¿El personal le mostró interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido?					
19	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?					
20	¿El servicio de Farmacia contó con el personal necesario para informar y orientar a los pacientes?					
21	¿El servicio de Farmacia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?					
22	¿La sala de espera del servicio de Farmacia estuvo limpia y cómoda?					

### Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi Siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Variable independiente: Calidad del servicio La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.	Expectativa del usuario	Fiabilidad	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas																	
			Que su atención se realice en orden y respetando el orden de llegada																	
			Que la atención en Farmacia se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud																	
			Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes																	
			Que la farmacia cuente con todos los medicamentos que recetará el médico u otro profesional																	
		Capacidad de respuesta	Que la atención en admisión sea rápida																	
			Que la atención en farmacia sea rápida																	
			Que el tiempo que usted espere para ser atendido sea breve																	
			Cuando se presente algún problema o dificultad, se resuelva inmediatamente																	
		Seguridad	Que el personal que lo atiende le oriente sobre el tratamiento recibido.																	
			Que la información respecto a la utilidad de mis medicamentos sea la adecuada.																	
			Que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido						X	X										
			El personal que lo atenderá le inspire confianza																	
		Empatía	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia																	
			Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia																	
			El personal brindara una atención individualizada																	
			Que el personal le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá.																	
		Elementos tangibles	Que el personal le muestre interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido																	
			Que los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes																	
			Que el servicio de Farmacia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes																	
Que el servicio de Farmacia cuente con los materiales necesarios para su atención																				
La sala de espera del servicio de Farmacia sea limpia y cómoda.																				

### Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES				
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO		SI	NO	SI	NO
Variable Independiente: Calidad del servicio La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.	Percepción del servicio	Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?										X	X			
			¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?												X	X	
			¿Su atención en Farmacia se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?									X			X	X	
			¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?												X	X	
			¿La farmacia contó con todos los medicamentos que recetó el médico u otro profesional?												X	X	
		Capacidad de respuesta	¿La atención en admisión fue rápida?												X	X	
			¿La atención en farmacia fue rápida?												X	X	
			¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue breve?										X		X	X	
			¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?												X	X	
		Seguridad	¿El personal que lo atendió le oriento sobre el tratamiento recibido?												X	X	
			¿La información respecto a la utilidad de mis medicamentos fue la adecuada?												X	X	
			¿El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido?								X	X			X	X	
		Empatía	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?												X	X	
			¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?												X	X	
			¿El personal de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?												X	X	
			¿El personal le brindó una atención individualizada?												X	X	
			¿El personal le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió?												X	X	
		Elementos tangibles	¿El personal le mostró interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido?												X	X	
			¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?												X	X	
			¿El servicio de Farmacia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?												X	X	
¿El servicio de Farmacia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?													X	X			
			¿La sala de espera del servicio de Farmacia estuvo limpia y cómoda?										X	X			

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta para evaluar la calidad del servicio a los usuarios atendidos en el área de farmacia

**OBJETIVO:** Evaluar la calidad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

**DIRIGIDO A:** Usuario Externo del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva, durante el año 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Changllo Roas, Juan José

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Doctor

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto	Bajo	Muy Bajo
----------	------	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

### Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN				OBSERVACIÓN Y/D RECOMENDACIONES						
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador			Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SÍ	NO	SÍ	NO		SÍ	NO	SÍ	NO		
Variable Independiente: Calidad del servicio La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.	Expectativa del usuario	Fiabilidad	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas										X	X					
			Que su atención se realice en orden y respetando el orden de llegada												X	X			
			Que la atención en Farmacia se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud									X				X	X		
			Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes													X	X		
			Que la farmacia cuente con todos los medicamentos que recetará el médico u otro profesional													X	X		
		Capacidad de respuesta	Que la atención en admisión sea rápida													X	X		
			Que la atención en farmacia sea rápida													X	X		
			Que el tiempo que usted espere para ser atendido sea breve													X	X		
			Cuando se presente algún problema o dificultad, se resuelva inmediatamente													X	X		
		Seguridad	Que el personal que lo atiende le oriente sobre el tratamiento recibido.													X	X		
			Que la información respecto a la utilidad de mis medicamentos sea la adecuada.													X	X		
			Que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido							X	X			X		X	X		
			El personal que lo atenderá le inspire confianza													X	X		
		Empatía	Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia													X	X		
			Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia													X	X		
			El personal brindara una atención individualizada													X	X		
			Que el personal le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá.													X	X		
			Que el personal le muestre interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido													X	X		
		Elementos tangibles	Que los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes													X	X		
			Que el servicio de Farmacia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes													X	X		
Que el servicio de Farmacia cuente con los materiales necesarios para su atención														X	X				
La sala de espera del servicio de Farmacia sea limpia y cómoda.														X	X				

### Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES		
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta				
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO			
Variable Independiente: Calidad del servicio La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.	Percepción del servicio	Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?											X	X				
			¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?													X	X		
			¿Su atención en Farmacia se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?									X				X	X		
			¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?													X	X		
			¿La farmacia contó con todos los medicamentos que recetó el médico u otro profesional?													X	X		
		Capacidad de respuesta	¿La atención en admisión fue rápida?													X	X		
			¿La atención en farmacia fue rápida?													X	X		
			¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue breve?													X	X		
			¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?													X	X		
		Seguridad	¿El personal que lo atendió le oriento sobre el tratamiento recibido?													X	X		
			¿La información respecto a la utilidad de mis medicamentos fue la adecuada?													X	X		
			¿El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido?								X	X				X	X		
			¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?													X	X		
		Empatía	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?													X	X		
			¿El personal de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?													X	X		
			¿El personal le brindó una atención individualizada?													X	X		
			¿El personal le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió?													X	X		
			¿El personal le mostró interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido?													X	X		
		Elementos tangibles	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?													X	X		
			¿El servicio de Farmacia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?													X	X		
¿El servicio de Farmacia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?														X	X				
¿La sala de espera del servicio de Farmacia estuvo limpia y cómoda?														X	X				



### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta para evaluar la calidad del servicio a los usuarios atendidos en el área de farmacia

**OBJETIVO:** Evaluar la calidad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

**DIRIGIDO A:** Usuario Externo del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva, durante el año 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Quispe Araujo, Gladys Haydee

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	<input checked="" type="checkbox"/> Alto	Bajo	Muy Bajo
----------	--	------	----------

  
FIRMA DEL EVALUADOR

### Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES			
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta					
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO				
Variable independiente: Calidad del servicio La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.	Expectativa del usuario	Fiabilidad	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas												X	X				
			Que su atención se realice en orden y respetando el orden de llegada													X	X			
			Que la atención en Farmacia se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud									X					X	X		
			Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes														X	X		
			Que la farmacia cuente con todos los medicamentos que recetará el médico u otro profesional														X	X		
		Capacidad de respuesta	Que la atención en admisión sea rápida														X	X		
			Que la atención en farmacia sea rápida														X	X		
			Que el tiempo que usted espere para ser atendido sea breve														X	X		
			Cuando se presente algún problema o dificultad, se resuelva inmediatamente														X	X		
		Seguridad	Que el personal que lo atienda le oriente sobre el tratamiento recibido.														X	X		
			Que la información respecto a la utilidad de mis medicamentos sea la adecuada.														X	X		
			Que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido							X	X						X	X		
		Empatía	El personal que lo atenderá le inspire confianza														X	X		
			Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia														X	X		
			Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia														X	X		
			El personal brindara una atención individualizada														X	X		
			Que el personal le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá.														X	X		
		Elementos tangibles	Que el personal le muestre interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido														X	X		
			Que los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes														X	X		
			Que el servicio de Farmacia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes														X	X		
			Que el servicio de Farmacia cuente con los materiales necesarios para su atención														X	X		
			La sala de espera del servicio de Farmacia sea limpia y cómoda.														X	X		

### Matriz de validación

TÍTULO DE LA TESIS: Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna – 2018

VARIABLE	DIMENSIÓN	INDICADOR	ITEMS	OPCIÓN DE RESPUESTA					CRITERIOS DE EVALUACIÓN								OBSERVACIÓN Y/O RECOMENDACIONES	
				Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Relación entre la variable y la dimensión		Relación entre la dimensión y el indicador		Relación entre el indicador y el ítem		Relación entre el ítem y la opción de respuesta			
									SI	NO	SI	NO	SI	NO	SI	NO		
<b>Variable Independiente:</b> Calidad del servicio La calidad de servicio consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido.	Percepción del servicio	Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?												X	X		
			¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?												X	X		
			¿Su atención en Farmacia se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?								X				X	X		
			¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo al establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?												X	X		
			¿La farmacia contó con todos los medicamentos que recetó el médico u otro profesional?												X	X		
		Capacidad de respuesta	¿La atención en admisión fue rápida?												X	X		
			¿La atención en farmacia fue rápida?										X		X	X		
			¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue breve?										X		X	X		
			¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?										X		X	X		
		Seguridad	¿El personal que lo atendió le oriento sobre el tratamiento recibido?												X	X		
			¿La información respecto a la utilidad de mis medicamentos fue la adecuada?												X	X		
			¿El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido?						X	X			X		X	X		
			¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?												X	X		
		Empatía	¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?												X	X		
			¿El personal de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?												X	X		
			¿El personal le brindó una atención individualizada?												X	X		
			¿El personal le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió?												X	X		
			¿El personal le mostró interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido?												X	X		
		Elementos tangibles	¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?												X	X		
			¿El servicio de Farmacia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?												X	X		
			¿El servicio de Farmacia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?												X	X		
					¿La sala de espera del servicio de Farmacia estuvo limpia y cómoda?											X	X	

*Mónica R*

### MATRIZ DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

**NOMBRE DEL INSTRUMENTO:** Encuesta para evaluar la calidad del servicio a los usuarios atendidos en el área de farmacia

**OBJETIVO:** Evaluar la calidad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna en el año 2018.

**DIRIGIDO A:** Usuario Externo del área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva, durante el año 2018

**APELLIDOS Y NOMBRES DEL EVALUADOR:** Robles Ramírez, Mónica Yesina

**GRADO ACADÉMICO DEL EVALUADOR:** Magister

**VALORACIÓN:**

Muy Alto	Alto ✓	Bajo	Muy Bajo
----------	--------	------	----------



**FIRMA DEL EVALUADOR**

## MATRIZ DE CONSISTENCIA

**TÍTULO:** Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna – 2018

**AUTOR(ES):** Br. Karina Marisol Ortega Montesinos

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DISEÑO DE INVESTIGACIÓN
<p><b>General:</b> ¿El servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?</p> <p><b>Específicos</b>  <b>P1.</b> ¿La fiabilidad del servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?  <b>P2.</b> ¿La capacidad de respuesta en el servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?  <b>P3.</b> ¿La seguridad del servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?  <b>P4.</b> ¿La empatía del servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?  <b>P5.</b> ¿Los aspectos tangibles del servicio brindado al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna es de calidad en el año 2018?</p>	<p><b>General:</b> Evaluar la calidad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b>  <b>OE1:</b> Medir la fiabilidad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.  <b>OE2:</b> Medir la capacidad de respuesta del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.  <b>OE3:</b> Medir la seguridad del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.  <b>OE4:</b> Medir la empatía del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.  <b>OE5:</b> Medir los aspectos tangibles del servicio brindado al usuario externo, por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en el año 2018.</p>	<p><b>General:</b>  <b>H<sub>1</sub>:</b> Más del 50% de usuarios externos evalúan la calidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.  <b>H<sub>2</sub>:</b> No más del 50% de usuarios externos, evalúan la calidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.</p> <p><b>Específicos:</b>  <b>HE1:</b> Más del 50% de usuarios externos, evalúan la fiabilidad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.  <b>HE2:</b> Más del 50% de usuarios externos, evalúan la capacidad de respuesta del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.  <b>HE3:</b> Más del 50% de usuarios externos, evalúan la seguridad del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.  <b>HE4:</b> Más del 50% de usuarios externos, evalúan la empatía del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.  <b>HE5:</b> Más del 50% de usuarios externos, evalúan los aspectos tangibles del servicio brindado por el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna, en un nivel en proceso en el año 2018.</p>	<p><b>Descriptiva:</b> Calidad del servicio</p> <p>Parasuraman, , Zeithaml, &amp; Berry (1988), refieren que "La calidad de servicio, consiste en la discrepancia entre los deseos de los usuarios acerca del servicio y la percepción del servicio recibido".</p>	<p>La expectativa del usuario se define como lo que el usuario espera del servicio que brinda una institución prestadora de salud y se forma básicamente por sus necesidades, experiencias pasadas, la comunicación boca a boca e información externa.</p> <p>Percepción del usuario se define como "la capacidad de organizar los datos y la información que llega a través de los sentidos en un todo, creando un concepto, basado en nuestra formación y experiencia" (Tapia, 2011).</p>	<p><b>Por su finalidad:</b> Aplicada  <b>Por el enfoque:</b> Cuantitativa  <b>Por el Tipo:</b> No experimental  <b>Por su carácter:</b> Descriptiva  <b>Por el alcance:</b> transversal</p>

**MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN**

**TÍTULO:** Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna – 2018

**AUTOR(ES):** Br. Karina Marisol Ortega Montesinos

VARIABLE	DIMENSIONES'	INDICADORES'	ITEMS'	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
CALIDAD DEL SERVICIO	EXPECTATIVAS	Fiabilidad	Que Usted sea atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas	Escala ordinal del 1 al 5 considerando 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.	Usuario externo	Escala de Likert, para medir la calidad del servicio
			Que su atención se realice en orden y respetando el orden de llegada			
			Que la atención en Farmacia se realice según el horario publicado en el establecimiento de salud			
			Que el Establecimiento cuente con mecanismos para atender las quejas o reclamos de los pacientes			
			Que la farmacia cuente con todos los medicamentos que recetará el médico u otro profesional			
		Capacidad de respuesta	Que la atención en admisión sea rápida	Escala ordinal del 1 al 5		
			Que la atención en Farmacia sea rápida.			
			Que el tiempo que usted espere para ser atendido sea breve			
			Cuando se presente algún problema o dificultad, se resuelva inmediatamente			
		Seguridad	Que el personal que lo atienda le oriente sobre el tratamiento recibido.	Escala ordinal del 1 al 5		
			Que la información respecto a la utilidad de mis medicamentos sea la adecuada.			
			Que el personal le brinde el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido			
		Empatía	El personal que lo atenderá le inspire confianza.	Escala ordinal del 1 al 5		
			Que el personal de admisión le trate con amabilidad, respeto y paciencia			
			Que el personal de farmacia le trate con amabilidad, respeto y paciencia			
			El personal brindara una atención individualizada			
			Que el personal le explique a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibirá.			
		Elementos tangibles	Que el personal le muestre interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido	Escala ordinal del 1 al 5		
			Que los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia sean adecuados para orientar a los pacientes			
			Que el servicio de Farmacia cuente con personal para informar y orientar a los pacientes			
Que el servicio de Farmacia cuente con los materiales necesarios para su atención						
			La sala de espera del servicio de Farmacia sea limpia y cómoda.			

VARIABLE	DIMENSIONES*	INDICADORES*	ITEMS*	ESCALA	UNIDAD DE ANÁLISIS	INSTRUMENTO RECOJO INFORM.
CALIDAD DEL SERVICIO	PERCEPCIÓN	Fiabilidad	¿Usted fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?	Escala ordinal del 1 al 5	Usuario externo	Escala de Likert, para medir la calidad del servicio
			¿Su atención se realizó en orden y respetando el orden de llegada?			
			¿Su atención en Farmacia se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?			
			¿Cuándo usted quiso presentar alguna queja o reclamo el establecimiento contó con mecanismos para atenderlo?			
			¿La farmacia contó con todos los medicamentos que recetó el médico u otro profesional?			
		Capacidad de respuesta	¿La atención en admisión fue rápida?	Escala ordinal del 1 al 5		
			¿La atención en farmacia fue rápida?			
			¿El tiempo que usted esperó para ser atendido fue breve?			
			¿Cuándo usted presentó algún problema o dificultad se resolvió inmediatamente?			
		Seguridad	¿El personal que lo atendió le oriento sobre el tratamiento recibido?	Escala ordinal del 1 al 5		
			¿La información respecto a la utilidad de mis medicamentos fue la adecuada?			
			¿El personal le brindó el tiempo necesario para contestar sus dudas o preguntas sobre el tratamiento recibido?			
		Empatía	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?	Escala ordinal del 1 al 5		
			¿El personal de admisión le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
			¿El personal de farmacia lo trató con amabilidad, respeto y paciencia?			
			¿El personal le brindó una atención individualizada?			
		Elementos tangibles	¿El personal le explicó a Ud. o a sus familiares en palabras fáciles de entender el tratamiento que recibió?	Escala ordinal del 1 al 5		
			¿El personal le mostró interés para contestar sus dudas sobre el tratamiento recibido?			
			¿Los carteles, letreros y flechas del servicio de Farmacia le parecen adecuados para orientar a los pacientes?			
			¿El servicio de Farmacia contó con personal para informar y orientar a los pacientes?			
	¿El servicio de Farmacia contó con equipos disponibles y materiales necesarios para su atención?	Escala ordinal del 1 al 5				
	¿La sala de espera del servicio de Farmacia estuvo limpia y cómoda?					

\* Que gocen de precisión, pertinencia, suficiencia y eficacia.

Fuente: Elaboración propia del Informe de investigación "Calidad del servicio al usuario externo en el área de Farmacia del Centro de Salud Ciudad Nueva de Tacna - 2018"

# CONSTANCIA

Conste por la presente que la Señorita:

**QF KARINA MARISOL ORTEGA MONTESINOS**

ha desarrollado la investigación sobre "CALIDAD DEL SERVICIO AL USUARIO EXTERNO EN EL ÁREA DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CIUDAD NUEVA DE TACNA - 2018", en nuestro Establecimiento de salud.

Se expide la presente a solicitud del interesado para los fines que estime por conveniente.

Tacna, 26 de Junio del 2018



  
LIC. BENILDE VEGA ACOSTA  
GERENTE CLAS C.S. CIUDAD NUEVA



N°	BRECHA ENTRE PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA (P-E)																					
	FIABILIDAD					CAP. RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA					ASP. TANGIBLES			
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
1	-1	0	-1	-1	1	-1	1	-2	0	1	1	2	1	-2	1	0	0	1	1	1	2	1
2	-1	2	0	1	1	0	-2	0	0	0	-2	4	-4	-3	0	-1	0	0	0	-2	0	-4
3	0	0	-1	0	0	-2	0	-1	0	-2	0	-1	0	0	0	-1	0	0	-2	-1	-2	0
4	-1	0	-1	-3	2	-1	1	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-3	0	-2	0	-2	1	-1	2	-1
5	-1	0	-1	-3	0	0	-3	0	-4	0	-2	0	-4	-2	0	-1	-1	0	0	-2	0	-4
6	3	2	4	2	2	-2	0	0	0	3	2	4	3	-2	0	-1	-1	0	0	0	0	0
7	0	0	0	-2	0	-4	0	-2	-2	-4	0	-2	0	-2	0	-1	0	-2	-1	2	2	3
8	-4	0	0	0	0	-2	-3	0	-2	-2	-2	0	1	-3	0	-1	0	-2	-2	-2	0	-2
9	-3	-2	-1	0	-3	-3	-3	-2	-1	-3	-2	-2	-1	-3	-3	-3	-2	-4	-3	-2	-2	-1
10	0	0	-4	-4	0	-3	2	-4	-2	-4	0	-3	-2	0	0	-4	-4	0	-4	1	-4	-4
11	0	1	1	-1	1	-2	0	0	-2	-2	0	0	0	-3	0	-1	0	0	-2	0	0	0
12	-4	-3	-3	-2	-4	-2	-2	-4	-4	-3	-2	-4	-3	-3	-3	-3	-2	-4	-3	-2	-4	-4
13	0	1	1	-1	1	-2	2	-1	-2	0	0	-1	-4	-2	0	-1	0	0	3	2	3	-1
14	0	0	0	0	0	-2	0	-2	-2	0	-2	-2	0	0	0	0	1	0	0	-2	-2	-4
15	-1	0	-1	-3	0	-3	-1	-1	-1	-3	-1	0	-1	-2	0	-1	0	0	-3	-1	-1	-1
16	2	2	3	-1	3	-2	0	-2	-1	1	2	2	2	-4	0	-1	0	0	-2	1	-2	-1
17	0	0	-2	0	0	-1	2	-3	2	-2	1	0	0	-3	0	-2	1	0	1	2	4	3
18	-1	0	-1	-3	0	-4	-2	0	0	-4	-2	0	0	-2	0	-1	0	0	-4	-2	0	0
19	-1	0	-1	-3	0	-2	0	-3	0	-2	-1	-2	0	-2	0	-1	0	0	-2	-1	-2	0
20	-1	0	-1	-3	0	-1	0	-1	0	0	0	0	0	-2	0	-1	0	0	0	1	-1	0
21	-1	0	-1	-3	0	-3	-1	0	-2	-3	0	1	0	-4	0	-1	0	0	-3	0	0	0
22	0	0	0	-4	0	-2	-2	0	-4	0	-2	0	0	-3	0	0	-4	0	0	-2	0	-4
23	-1	0	-1	-3	0	-1	-1	-1	0	1	2	3	3	-3	0	-1	0	0	1	2	3	3
24	0	-2	-3	-3	-4	-2	-2	0	-4	0	-2	0	0	-3	-2	-3	0	-4	0	-2	0	-4
25	1	1	2	2	1	0	-2	0	-4	0	-2	0	-4	0	0	0	0	0	0	-2	0	-4
26	0	0	0	-4	-4	0	-2	0	-4	0	-2	0	-4	0	0	0	-4	-4	0	-2	0	-4
27	-4	-3	-3	-2	-4	0	-3	0	-4	0	-2	0	-3	-4	-3	-3	-2	-4	0	-2	0	-4
28	0	1	1	-1	1	-3	-1	-1	0	-4	0	0	-1	-3	0	-1	1	0	-4	-1	-1	-1
29	0	0	-2	0	0	1	-3	0	-4	0	-2	0	-4	0	0	-1	0	0	0	-2	-2	-4
30	-1	0	-1	-3	0	-1	-3	-1	0	-2	-2	-1	1	-2	0	-1	0	0	-2	-2	-1	0
31	0	1	0	-1	1	0	-3	0	-4	0	-2	0	-4	-2	0	-2	0	0	0	-2	0	-4
32	-1	0	-1	-3	0	0	-4	-1	0	0	-4	-1	0	-2	0	-1	0	0	0	-4	-1	0
33	-1	0	-2	-3	0	-2	-1	0	0	0	0	0	0	-3	0	-2	0	0	0	0	0	0
34	-1	0	-1	-3	0	-2	-2	0	-4	0	-2	0	-4	-4	0	-1	0	0	0	-2	0	-4
35	0	0	0	0	1	-3	-1	-1	-2	-3	0	-1	0	-4	0	-1	0	0	-3	0	-2	0
36	-1	0	-2	-3	0	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-1	0	-1	-3	-4	0	-3	-2	-2	-1	0
37	-1	-2	-1	-3	0	0	-2	0	-2	0	-2	0	0	-3	-2	-1	1	0	0	-2	0	0
38	-1	0	-1	-3	0	-2	-2	-1	0	-2	-2	-1	0	-3	0	-1	0	0	-2	-2	-1	0
39	-1	0	-1	-3	0	-4	-1	0	0	-4	0	1	1	-3	0	-1	0	-2	-4	0	0	0
40	2	2	3	-1	3	-4	-2	-4	0	-4	-2	-4	-1	-2	0	-1	0	-2	-1	0	0	2
41	-1	0	-1	-3	0	1	-2	-3	-1	0	0	-4	0	-1	0	-1	-1	-2	-1	-2	-4	0
42	-1	0	-1	-3	-2	-3	0	-4	-4	-3	0	-4	-2	-2	0	-1	-1	0	-3	1	-4	-4
43	0	0	0	0	0	-2	0	-2	0	-2	-1	-2	0	0	0	0	0	0	-2	-1	-2	0
44	-1	2	2	-2	1	-3	-2	-1	0	0	-2	-1	1	-4	0	-2	-3	-2	0	-2	-1	0
45	0	0	0	0	-2	-2	0	0	-4	-2	0	0	-2	-1	0	-1	-1	0	-2	0	0	-4
46	0	0	-2	0	-4	-4	0	0	-4	-4	0	0	1	-3	0	-2	0	-4	-4	0	0	-4
47	0	0	-1	-3	-2	-4	-2	0	-4	0	-2	0	0	-1	0	-1	-1	-2	0	-1	0	-4
48	1	1	2	2	1	-1	-2	-1	0	-2	-2	0	0	-1	0	-1	-1	0	-2	-2	-1	0

N°	BRECHA ENTRE PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA (P-E)																					
	FIABILIDAD					CAP. RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ASP. TANGIBLES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
49	0	1	0	-4	-2	-4	0	-1	0	-4	0	-2	0	1	2	4	-2	3	-4	0	-2	0
50	-2	-4	0	-4	-4	-4	0	0	-2	-3	0	0	0	-1	-4	0	-4	-4	-4	0	0	0
51	-4	-4	-1	-3	-1	-4	0	0	-4	-4	0	0	-4	-4	-4	-1	-4	-1	-4	1	0	-4
52	-2	-2	-4	-4	-1	-4	0	-4	-4	-4	0	-4	-4	-2	-2	-4	-4	-1	-4	-2	-3	-2
53	0	0	-1	-3	-2	-1	1	-1	0	-2	0	-1	0	-3	0	-1	-1	-2	-2	0	-1	-2
54	0	0	-1	-3	-2	-4	-1	0	-3	0	0	0	-3	-2	0	-1	-1	0	0	0	0	-3
55	0	0	0	0	0	0	-2	0	-4	0	-2	0	-4	2	2	3	1	3	0	-1	0	-4
56	0	0	-1	-3	-1	-4	-1	0	-4	-4	0	0	-2	-3	0	-1	-1	0	-4	0	0	-4
57	0	0	0	-4	-4	1	-2	0	-4	0	-2	0	-4	0	0	0	-4	-4	0	-2	0	-4
58	3	2	3	-1	1	0	-2	0	-4	0	-2	1	-1	-1	0	-1	-1	-2	0	-2	0	-4
59	1	1	2	-2	-1	-2	0	0	-4	-1	2	0	-2	-1	0	0	-4	-2	-2	0	0	-4
60	0	0	-1	-3	-2	-2	0	-4	0	-1	2	-4	2	-2	0	-1	-1	-2	-2	0	-4	0
61	0	0	0	0	1	0	-2	0	-4	0	-2	0	-2	0	0	0	0	0	0	-2	0	-4
62	0	0	-1	-3	-1	-1	0	-4	0	-2	0	-4	0	-3	0	-1	-1	-2	-2	0	-4	0
63	1	1	-1	-3	-2	-1	2	-2	2	-2	1	-2	0	-3	0	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-1
64	0	-2	-1	-4	-1	-3	1	-4	0	-4	-1	-4	1	1	0	3	-2	2	-4	-1	-4	-2
65	0	0	-1	-3	-2	-3	-2	-3	2	-4	-4	-2	0	-2	0	-2	-1	0	-4	-2	-2	-1
66	0	0	0	0	0	-2	-2	-1	0	-2	-2	0	1	-2	0	-1	-1	0	-2	-2	-1	0
67	-1	0	-1	-3	-2	-4	0	-4	-4	-4	0	-4	0	-3	0	-1	-1	0	-4	0	-4	-4
68	-1	1	0	2	-3	-2	-3	0	0	-3	-2	0	0	-1	0	-2	1	-4	-3	-2	0	0
69	3	2	3	-2	1	-2	0	-4	0	-2	0	-4	0	0	0	-1	-4	0	-2	0	-4	0
70	-1	0	-1	-3	0	-4	0	-1	0	-4	-2	-1	0	-2	0	-1	-1	0	-1	0	3	3
71	-1	-1	-1	-2	-2	-4	-3	-4	-2	-4	-2	-4	0	-2	-2	-3	-4	-3	-4	-2	-4	-1
72	-2	0	0	-4	-1	-3	-1	-2	-2	-4	0	-2	0	-2	0	0	-4	-1	-4	0	-2	0
73	0	0	0	0	0	1	-2	0	-4	3	0	4	3	-2	0	-1	-1	0	0	-2	0	-4
74	-1	0	-1	-3	0	-4	-1	0	-4	-4	0	0	0	-2	0	-1	-1	0	-4	0	0	-4
75	-1	0	-1	-3	0	-3	-2	0	-4	0	-2	0	-4	-1	0	-1	-1	0	0	-1	0	-4
76	-1	0	-1	-3	0	-2	-2	0	-2	-2	-2	0	-2	-2	0	-4	-1	0	-2	-2	0	-2
77	-1	0	-1	-2	1	-2	-2	-2	-1	-3	-2	-1	-1	-2	0	-1	-1	0	0	0	2	2
78	-1	0	-1	0	0	-3	-2	0	-4	0	-2	0	-3	-1	0	-3	-1	0	0	-2	0	-4
79	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-2	0	-4	0	-2	0	-3	0	2	3	1	3	0	-2	0	-4
80	-1	0	-1	-3	0	-3	-2	0	0	-3	-2	0	0	-4	0	-1	-1	0	-3	-2	0	0
81	-1	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-2	-2	-2	-1	-1	-4	-2	-2	-2	-1	1	0	3	1
82	-1	0	-1	-3	0	0	-2	0	-4	0	-2	1	-2	-3	0	-1	-1	-2	0	-2	0	-4
83	-1	0	-1	-2	0	0	-3	0	-4	0	-2	0	-2	-3	0	-1	-1	-2	0	-2	0	-4
84	-1	1	-1	-3	0	-3	-3	0	-4	0	-2	0	-2	-3	0	-1	-1	-2	0	-2	0	-4
85	-1	0	-1	-3	0	-4	-3	0	-4	3	0	4	-1	0	2	3	1	3	0	-2	0	-4
86	0	0	0	0	0	0	-2	0	-4	0	-2	0	-4	0	0	0	0	0	0	-2	0	-4
87	-1	1	-1	-3	0	-2	-2	-2	0	-2	-2	-2	0	-1	0	-1	-1	0	-2	-2	-2	0
88	-1	0	-1	-3	0	0	-2	0	-4	0	-2	0	-4	0	1	0	1	-1	3	0	4	-1
89	1	1	1	2	1	-1	0	0	-2	0	-2	0	-4	-3	0	-1	-1	0	3	0	4	-1
90	-1	0	-1	-3	0	-3	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-2	-3	-1	-1	-1
91	-1	0	-1	-3	0	-2	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	-2	1	1	3	1
92	-1	-1	0	-1	0	-1	1	-1	1	-2	-1	-1	-1	-3	-1	0	-1	0	-2	-1	-1	-1
93	-1	0	-1	-2	1	-3	-2	-2	-1	-3	-2	-2	-1	-1	0	-1	-1	-2	-3	-2	-2	-1
94	-2	0	-1	0	0	-2	-3	0	-4	0	-1	0	-4	-3	0	-1	-1	-2	0	-1	0	-4
95	-1	0	-1	-3	-2	-2	-3	0	-4	0	-2	0	0	2	2	3	1	1	0	-2	0	-4
96	-1	0	-2	-3	-2	-2	-2	0	-4	0	-2	0	0	-1	0	-2	-1	0	0	-2	0	-4

N°	BRECHA ENTRE PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA (P-E)																					
	FIABILIDAD					CAP. RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ASP. TANGIBLES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
97	-1	0	-1	-3	-2	-2	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	0	-1	-1	0	-2	-2	-1	-2
98	-1	0	-2	-3	-2	-1	1	0	2	-2	-1	0	0	-3	0	-2	-1	0	-2	-1	0	0
99	-1	0	-1	-3	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-2	-1	0	-1	-1	-1	-1
100	-1	-2	-1	-3	-2	-3	-2	0	-4	0	-2	0	-4	-3	-2	-1	-1	0	0	-2	0	-4
101	0	-1	-2	0	1	-4	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-1	-1	-1	0	-1	-2	-2	-2
102	-1	0	-1	-3	-2	0	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-2	-3	0	-1	-1	0	-1	-2	-1	-2
103	0	0	0	-1	0	-3	-2	0	-4	0	-2	0	-4	-2	0	-2	-1	-2	0	-2	0	-4
104	-1	0	-1	-3	-2	1	-2	0	-4	0	-2	0	-4	-2	0	-1	-1	0	0	-2	0	-4
105	-2	-1	-2	-2	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	-1	1	-2	-1	-2	-2	-1	0	-2	-1	-1
106	0	0	0	-1	0	-3	-2	-1	-1	-2	0	-1	1	0	1	1	1	-1	-3	-2	-1	-1
107	-1	0	-1	-3	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0	-1	-1	-2	-2	-1	-3	-1
108	-1	0	-2	-3	-1	1	0	0	-2	0	-2	0	-2	-3	0	-2	-1	0	1	0	0	-2
109	-1	0	-1	-3	-2	-3	-1	-1	0	-1	1	3	3	-1	1	1	1	1	-3	1	-1	2
110	-1	-2	-1	-1	-2	0	-2	0	-4	0	-2	0	0	-3	-2	-1	-1	0	0	-2	0	-4
111	-1	0	-1	-3	-2	0	-2	0	-4	0	-2	0	0	-3	0	-1	-1	0	0	-2	0	-4
112	-1	0	-1	-3	-2	-3	-1	-1	1	0	-3	-1	-1	-3	0	-1	-1	0	1	-3	-1	-1
113	-1	0	-2	-3	-1	-3	-3	0	-4	0	-2	0	-2	-3	1	-2	-1	0	0	-2	0	-4
114	0	1	1	2	1	-2	-3	-1	0	-2	-1	-1	0	-4	0	-1	-1	-2	-2	-2	-1	0
115	-1	0	-1	-3	-2	0	-3	0	-4	0	-2	0	-2	-2	0	-1	-1	-2	0	-2	0	-4
116	-1	0	-1	-3	-1	-3	-1	0	-1	-3	0	0	-1	-2	0	-1	-1	0	-2	-1	0	-2
117	-1	0	-1	-3	-2	1	0	0	-2	0	-2	0	-4	-2	0	-1	-1	0	0	-2	0	-4
118	-1	0	-2	-3	-2	-1	0	0	0	-1	0	0	0	-1	1	0	1	-1	-1	0	0	0
119	-1	0	-1	-3	-2	0	-2	0	-4	0	-2	0	-4	-1	0	-1	-1	0	0	-2	0	-4
120	0	0	0	0	0	1	0	0	-2	0	-2	0	-4	-1	0	-1	-1	-2	0	-2	0	-4
121	-1	0	-1	-3	-2	-2	-2	0	-2	-2	-2	0	0	-2	1	1	1	-1	-2	-2	0	-2
122	0	0	0	0	0	0	-3	0	-4	0	-2	0	-4	0	0	0	0	0	1	-2	0	-4
123	-1	0	-1	-3	-2	1	-1	0	-2	0	-2	0	-4	-1	0	-1	0	-2	0	-2	0	-4
124	-1	0	-1	-3	-2	-1	2	2	3	-4	1	-2	0	-2	-1	-1	0	0	-3	2	-2	2
125	-1	0	-1	-3	-2	0	-2	0	0	0	-2	-1	0	-2	0	-1	0	-2	1	0	-1	2
126	-1	0	-1	-3	-2	-1	2	-1	1	-2	0	-2	-1	-2	0	-3	0	-2	-1	2	-2	1
127	0	0	0	0	1	0	-2	0	-4	0	-2	0	0	0	0	0	0	0	1	-2	0	-4
128	0	-3	0	1	0	1	-3	0	0	0	-2	0	0	0	-3	0	0	0	0	-2	0	0
129	0	1	1	-1	-1	-3	0	0	-2	0	1	0	0	-2	0	-1	0	0	0	0	0	0
130	-1	0	0	0	-1	-3	-3	0	-4	0	-2	0	0	1	2	4	2	2	1	-2	0	-3
131	0	-1	0	0	0	-3	-2	0	-4	0	-2	0	-2	0	-1	0	0	0	0	-2	0	-4
132	0	0	0	0	-1	-3	-2	0	-4	0	-2	0	-1	0	0	0	0	-1	1	-2	0	-4
133	-1	0	-1	-3	-3	0	-2	0	-4	0	-1	0	-2	-3	0	-1	0	0	1	-2	0	-4
134	-1	0	-2	-3	-2	0	-2	0	-4	1	0	0	-2	-2	0	-2	0	0	0	-2	0	-4
135	-1	0	-1	-3	-3	-4	0	-1	-2	-3	2	0	2	-1	0	-1	0	0	-4	-3	-2	-3
136	0	0	-2	0	0	0	-2	0	-4	0	-2	0	-4	2	2	3	2	3	1	-2	0	-4
137	0	-1	0	-1	0	-2	-1	-3	-1	-2	0	-3	-1	0	-1	0	-1	0	-2	-1	-3	-1
138	-2	-4	-1	0	-2	-2	0	-2	-1	-2	0	-2	-1	-1	-3	1	2	1	-2	0	-2	-1
139	-2	0	-2	-4	-3	0	-2	-2	-3	0	-2	-2	-3	-1	0	-2	-4	-2	0	-2	-2	-3
140	-1	0	-1	-3	-2	-2	-2	0	0	-2	-2	0	0	-3	0	-1	0	0	-2	-2	0	0
141	-1	0	-1	-3	-3	0	-2	-4	-4	-1	-2	-4	-4	-1	0	-1	0	0	-1	-2	-4	-4
142	-1	0	-1	-3	-3	-3	0	-3	-4	-3	-1	-3	-4	-3	0	-1	0	0	-3	0	-3	-4
143	-1	0	-1	-3	-3	0	-1	0	0	-1	-1	0	0	-1	0	-1	0	-2	-1	-1	0	0
144	0	0	0	-2	0	-3	1	0	-2	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	0	-1	-1	-4

N°	BRECHA ENTRE PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA (P-E)																					
	FIABILIDAD					CAP. RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ASP. TANGIBLES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
145	-1	-2	-2	-4	-3	-2	-3	-3	-4	-2	-3	-3	0	-2	-2	-2	-4	-2	-2	-3	-3	-4
146	0	1	0	0	-1	-3	-3	0	-4	0	-1	0	-3	-2	0	-1	0	-2	0	-2	0	-4
147	-1	0	-1	-3	-3	-3	-1	-1	0	-2	-1	-1	0	-2	0	-1	0	0	-2	1	-1	2
148	-1	0	-1	-3	-3	-4	-2	0	-4	0	-2	0	-4	-1	0	-1	0	0	1	0	0	-2
149	-1	0	-1	-3	-3	-4	-2	0	-4	0	-2	0	0	-2	0	-1	0	-2	1	0	0	-2
150	0	0	0	0	0	-3	-1	0	0	-3	0	0	0	-3	0	-1	0	0	-3	1	0	0
151	0	0	0	0	0	-3	-2	-1	0	-3	-1	-1	0	1	1	2	2	1	-3	-2	-1	0
152	-1	0	-1	-3	-2	-3	-1	-1	0	-3	0	-1	0	-1	0	-1	0	-2	-3	-1	-2	0
153	0	-3	0	0	-2	0	-2	0	-4	0	-2	0	0	-3	-3	0	0	-2	0	-2	0	-4
154	0	0	0	0	0	-3	-2	0	0	-3	-2	0	0	-1	0	-1	0	-2	-3	-2	0	0
155	0	2	0	-2	0	0	0	4	-1	1	-1	1	-3	-2	1	0	1	-1	1	-1	1	-3
156	-1	0	-1	-3	-2	-3	0	0	0	-3	0	0	0	-2	0	-1	0	0	-3	0	0	0
157	-1	0	-1	-3	-2	-1	0	-1	0	-1	0	-1	0	-2	0	-1	0	0	-1	0	-1	0
158	0	1	1	-1	-1	-1	-2	-1	0	-2	-1	-1	0	0	0	-1	0	0	-2	-2	-1	0
159	-1	0	0	0	0	-3	-2	0	-1	0	-2	0	-1	0	0	0	0	0	0	-2	0	-1
160	0	0	0	0	0	-3	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0
161	-1	0	-1	-3	-1	-2	0	0	0	-2	0	0	0	-3	0	-1	0	-2	-2	0	0	0
162	1	1	2	2	1	-3	-2	0	0	-4	-2	0	0	1	1	2	2	1	-3	-2	0	0
163	-1	0	-1	-3	-2	-2	0	-1	-2	-2	0	-1	0	-2	0	-1	0	-2	-2	0	-1	0
164	0	0	0	-1	0	-3	-3	0	-2	0	-2	0	0	0	0	0	0	0	0	-2	0	0
165	-1	0	-2	-3	-2	-3	-1	1	-2	0	0	0	1	-3	0	-2	0	-2	1	0	0	0
166	-1	0	-1	-3	-2	0	-1	2	3	0	-3	-2	0	-2	0	-1	0	-2	0	-3	-2	0
167	-1	0	-2	-3	-2	-3	-1	-1	0	-3	1	-3	1	-2	0	-2	0	-2	-3	0	-3	0
168	0	0	0	0	1	-2	0	0	0	-3	0	0	0	0	0	0	0	0	-3	0	0	0
169	0	-1	0	0	0	-3	0	-1	-2	-3	0	-1	0	0	-1	0	0	0	-3	-3	-3	-3
170	-1	0	-1	-3	-2	-4	0	-1	-2	-4	0	-1	0	-1	0	-1	0	0	-4	0	-1	0
171	-1	0	-1	-3	-2	-3	0	0	-2	-3	0	0	0	-3	0	-3	0	0	-2	2	0	2
172	0	1	0	-2	-1	3	2	4	3	1	1	1	1	-1	1	0	0	1	1	2	0	2
173	-1	0	-1	-3	-1	-2	0	0	0	-2	1	0	0	-1	0	-3	-1	0	-1	0	-1	1
174	-1	0	-1	-3	-1	0	-3	0	0	0	-2	0	0	-2	1	0	1	1	0	-2	-1	-2
175	-1	0	-1	-3	-2	0	-1	0	0	0	-1	0	0	-2	0	-1	-1	0	0	-1	0	0
176	0	0	0	0	0	0	0	0	0	1	2	0	2	-3	0	0	0	0	0	0	0	0
177	0	1	1	-1	-1	0	1	3	3	-2	1	-1	2	0	1	0	0	1	-2	0	0	1
178	-1	0	-1	-3	-2	-3	-2	0	0	-3	-2	0	0	-3	0	-1	-1	0	-3	-2	0	0
179	-1	0	-1	-3	-2	-3	0	0	-1	-3	0	0	-1	-4	0	-2	-1	-2	-3	-2	-3	-1
180	0	1	-1	0	0	0	0	-1	0	0	0	-1	0	0	0	-1	0	0	1	0	-1	0
181	-1	0	0	0	0	-2	-2	-2	0	-2	-2	-2	0	0	0	0	0	0	-2	-2	-2	0
182	-1	-2	-1	-3	-2	-4	-1	-1	-1	-4	-1	-1	0	-2	-2	-1	-1	-2	-4	-1	-1	-1
183	-1	-3	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-3	0	-1	-3	-3	-3	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-1
184	0	1	1	-1	-1	2	1	3	2	0	0	0	0	-1	1	1	1	-1	0	0	0	0
185	-1	-1	-1	-1	-4	-4	-1	-1	-1	-4	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-4	-4	-1	-1	-1
186	-1	0	-1	-3	-2	-3	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	-2	-3	-1	-1	-1
187	-1	0	-2	-3	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	0	-2	-1	-2	-2	-2	-2	-1
188	-1	1	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-1	0	1	-1	1	-1	0	-1	-1	-2	-2	-1	-2	-1
189	-1	0	-1	-3	-2	-1	-1	-1	-1	0	1	-1	1	-2	0	-1	-1	0	-2	-2	-2	-2
190	-1	0	-3	-2	-1	-3	-1	-2	-1	-2	-1	-2	-1	-1	1	-1	1	-1	-3	-1	-2	-1
191	-1	0	-1	-3	-2	-1	-1	-2	-1	-1	0	-1	0	-2	0	0	-1	0	-1	-2	-3	-1
192	-1	0	-1	-3	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	0	0	-3	0	0	-1	0	-1	-1	-1	-2

N°	BRECHA ENTRE PERCEPCIÓN Y EXPECTATIVA (P-E)																					
	FIABILIDAD					CAP. RESPUESTA				SEGURIDAD				EMPATÍA				ASP. TANGIBLES				
	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21	P22
193	-1	0	-2	-3	-2	-4	-1	-1	-1	-4	-1	-1	-1	-3	0	-2	-1	-2	-3	1	-1	1
194	-1	0	-1	-3	-2	-1	-1	-4	-1	-1	-1	-4	-1	-3	0	-1	-1	-2	0	1	-4	1
195	0	1	1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-2	0	1	-1	1
196	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-4	-1	-1	-1	-4	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-4	-1
197	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1
198	-1	-1	-2	0	-4	-1	-1	-4	-1	0	1	-4	1	-2	-1	-2	0	-4	0	-1	-4	-1
199	0	0	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	0	1	-1	1	-3	0	-2	-1	0	-1	-2	-1	-1
200	-1	0	-2	-3	-2	-1	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	0	1	0	1	1	-1	-1	-1	-1
201	-1	0	-1	-3	-2	-4	-1	-2	-1	-4	-2	-4	-1	-3	0	-1	-1	0	-4	-2	-4	-1
202	-1	0	-2	-3	-2	-3	-1	-1	-1	-3	-1	-1	0	-1	0	-2	0	0	-3	-1	0	-1
203	-1	2	1	-2	0	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-1	-2	0	-1	-1	0	-1	-3	-1	-2
204	-1	-1	-2	0	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-2	0	-2	0	-2	0	-1	-2	-1
205	-1	0	-1	-1	0	-4	-1	-1	-1	-4	-1	-1	-1	-4	0	-1	-1	0	-4	-1	-1	-1
206	0	-1	0	-1	-1	-1	-1	-4	-1	-1	0	-4	-1	1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-4	-1
207	-1	0	-1	-1	0	-1	-1	-1	-1	-1	0	-1	-1	-4	0	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1
208	-1	0	-1	-3	-2	-3	-1	-2	-1	-3	-1	-1	0	-4	0	-1	-1	0	-3	-1	-2	-1
209	0	0	-1	-3	-2	1	1	3	2	-2	-1	0	-1	-2	0	-1	-1	0	-2	-1	-1	-1
210	0	-1	-1	0	-4	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-3	-1	-1	0	-4	-1	-1	-1	-1
211	0	-3	-1	-2	-3	-4	-2	-3	-2	-3	1	-1	0	-2	-4	-2	-1	-3	-4	-1	-1	-2
212	0	0	-1	-3	-2	-2	-1	-1	-3	-1	1	-1	-1	-3	0	-1	-3	0	-2	-1	-1	-3
213	1	1	1	-1	-1	-2	-2	-2	-1	-3	-2	-2	-1	-2	0	-2	-3	0	-2	-1	-1	-1
214	0	0	-1	-3	-2	-2	0	0	0	-2	0	0	0	-1	0	-1	-3	0	-2	0	0	0
215	0	0	-1	-3	-2	-1	0	0	-2	-1	0	0	-2	-3	0	-1	-3	0	-1	0	0	-2
216	0	0	-1	0	0	-1	1	0	1	0	2	0	2	0	0	-1	0	0	0	2	0	2
217	0	-2	-2	-2	-2	-2	-3	-1	-2	-1	0	-1	2	-4	-2	-2	-2	0	-1	0	-1	0
218	0	0	-1	-3	-1	-2	-1	0	0	-2	-1	0	0	-2	0	-1	-3	0	-1	1	0	2
219	0	0	-2	-3	-2	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	1	0	-1	-1	-2	-1	-1	-1
220	0	0	-1	-3	-1	-1	-3	0	-2	-1	-1	0	0	-1	0	-1	-3	-2	-1	-2	0	0
221	0	-1	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	-2	0	-2	-4	-3	-2	-3	-2	-2	-2	-2
222	0	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-2	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-1	-2
223	0	0	0	-1	-1	0	0	0	-2	-1	0	0	0	1	0	0	-1	-1	-1	0	0	0
224	0	0	0	0	0	-4	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0	0
225	0	-1	-2	-2	-1	-3	-1	-1	-1	-3	-1	-1	-1	-1	1	0	0	0	-3	-1	-1	-1
226	0	0	-1	-3	-2	0	0	-1	-1	-1	0	-1	-1	-3	1	1	-1	1	-1	0	-1	-1
227	0	0	-2	-3	-2	-1	-1	-2	-1	-1	-1	-2	-1	-4	0	-2	-3	0	-1	-1	-2	-1
228	0	0	-2	-3	-2	-3	0	-1	0	-3	0	-1	0	-3	0	-2	-3	0	-3	0	-1	0
229	0	-2	-2	0	-1	-4	-2	-2	0	0	-2	-2	1	-2	-2	-2	0	-1	0	-2	-3	0
230	-1	0	-2	-1	-2	0	-1	0	0	-1	0	1	1	-2	0	-2	-3	-2	-1	-1	0	0
231	-1	0	0	-2	1	-1	2	2	3	-2	1	0	1	-3	0	0	-2	0	-3	3	0	2