



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio
de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los
Olivos, 2018**

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Br. Joel Donato Barrientos Valdez

ASESORA:

Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

Lima - Perú

2018



DICTAMEN DE LA SUSTENTACIÓN DE TESIS

EL / LA BACHILLER (ES): BARRIENTOS VALDEZ JOEL DONATO

Para obtener el Grado Académico de *Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud*, ha sustentado la tesis titulada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LAURA CALLER-LOS OLIVOS, 2018

Fecha: 24 de agosto de 2018

Hora: 12:45 a.m.

JURADOS:

PRESIDENTE: Dr. Joaquin Vertiz Osoreo

Firma: 

SECRETARIO: Dr. Jorge Gonzalo Laguna Velazco

Firma: 

VOCAL: Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Firma: 

El Jurado evaluador emitió el dictamen de:

Aprobado por mayoría

Habiendo encontrado las siguientes observaciones en la defensa de la tesis:

Regular argumentación bibliológica

Recomendaciones sobre el documento de la tesis:

*Adecuar estilo APA
Ampliar recomendaciones*

Nota: El tesista tiene un plazo máximo de seis meses, contabilizados desde el día siguiente a la sustentación, para presentar la tesis habiendo incorporado las recomendaciones formuladas por el jurado evaluador.

Dedicatoria

A Dios por darme la fortaleza y empuje para seguir adelante, incluso en los momentos más difíciles

A mis padres, por la educación brindada a lo largo de estos años

A mi novia Gissel por su apoyo incondicional en esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

Al Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller, por brindarme las facilidades y la oportunidad de realizar este trabajo de investigación.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, por la educación brindada y poder desarrollarme en la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud.

A mis maestros. En especial agradezco a la Dra. Flor de María Sánchez Aguirre y al Dr. Jorge Laguna Velazco.

Declaración de Autoría

Yo, **Joel Donato Barrientos Valdez**, estudiante de la Escuela de Posgrado, Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud, de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Norte; declaro el trabajo académico titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018" presentada, para la obtención del grado académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud, es de mi autoría.

Por tanto, declaro lo siguiente:

He mencionado todas las fuentes empleadas en el presente trabajo de investigación, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes, de acuerdo con lo establecido por las normas de elaboración de trabajos académicos.

No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquellas expresamente señaladas en este trabajo.

Este trabajo de investigación no ha sido previamente presentado completa ni parcialmente para la obtención de otro grado académico o título profesional.

Soy consciente de que mi trabajo puede ser revisado electrónicamente en búsqueda de plagios.

De encontrar uso de material intelectual ajeno sin el debido reconocimiento de su fuente o autor, me someto a las sanciones que determinen el procedimiento disciplinario.

Lima, 31 de Agosto del 2018



Firma

Barrientos Valdez Joel Donato

DNI: 40792549

Presentación

Señores miembros del jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, para elaborar la tesis de Maestría en la Gestión de los Servicios de la Salud, se muestra la tesis titulada: “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018”, el cual es un requisito necesario para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de la Salud.

El presente trabajo de investigación consta de siete capítulos: el primer capítulo se denomina “Introducción”, en la cual se detallan la realidad problemática, los trabajos previos, las teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, la justificación del estudio, las hipótesis y los objetivos. El segundo capítulo denominado “Método”, el cual comprende el diseño de investigación, las variables y operacionalización, la población y muestra, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, los métodos de análisis de datos, y los aspectos éticos. En el tercer capítulo, tenemos los “Resultados”, en el cuarto capítulo, la “Discusión”, en el quinto capítulo las “Conclusiones”, en el sexto capítulo las “Recomendaciones”, en el séptimo capítulo las “Referencias Bibliográficas” y, por último, los anexos.

Espero cumplir con los requisitos de aprobación.

El Autor

Índice

| | |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| Página del jurado | ¡ERROR! MARCADOR NO DEFINIDO. |
| Dedicatoria | III |
| Agradecimiento | IV |
| Presentación | VI |
| Índice | VII |
| Lista de tablas | X |
| Lista de figuras | XI |
| Resumen | XII |
| Abstract | XIII |
| i. Introducción | 14 |
| 1.1. Realidad problemática | 15 |
| 1.2. Trabajos previos | 17 |
| 1.2.1. A nivel internacional | 17 |
| 1.2.1. A nivel nacional | 20 |
| 1.3. Teorías relacionadas al tema | 22 |
| 1.4. Formulación del problema | 43 |
| 1.4.1. Problema general: | 43 |
| 1.4.2. Problemas específicos: | 43 |
| 1.5. Justificación del estudio | 43 |
| 1.5.1. Justificación teórica | 44 |
| 1.5.2. Justificación práctica | 45 |
| 1.5.3. Justificación social | 45 |
| 1.5.4. Justificación metodológica | 45 |
| 1.6. Hipótesis | 46 |
| 1.6.1. Hipótesis general | 46 |
| 1.6.2. Hipótesis específicas: | 46 |
| 1.7.3. Objetivo | 46 |
| 1.7.3.1. Objetivo general. | 46 |
| 1.7.3.2. Objetivos específicos: | 47 |
| ii. Método | 48 |
| 2.1. Diseño de investigación | 49 |

| | |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|
| 2.2. Variables, operacionalización. | 52 |
| 2.2.1. Definiciones de las variables. | 52 |
| 2.3. Población y muestra | 54 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad | 55 |
| 2.4.1. Técnica | 55 |
| 2.4.2. Instrumento | 56 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 58 |
| 2.6. Aspectos éticos | 59 |
| iii. Resultados | 60 |
| 3.1. Estadísticas descriptivas | 61 |
| 3.2. Estadísticas comparativas | 63 |
| 3.3. Estadísticas correlacionales | 65 |
| 3.3.1. Variable calidad de atención y variable satisfacción del usuario | 65 |
| 3.3.2. Dimensión “confiabilidad” de la variable calidad de atención y la variable “satisfacción del usuario” | 66 |
| 3.3.3. Dimensión “capacidad de respuesta” de la variable calidad de atención y la variable “satisfacción del usuario” | 68 |
| 3.3.4. Dimensión “seguridad” de la variable calidad de atención y la variable “satisfacción del usuario” | 69 |
| 3.3.5. Dimensión “empatía” de la variable calidad de atención y la variable “satisfacción del usuario” | 71 |
| 3.3.6. Dimensión “tangibilidad” de la variable calidad de atención y la variable “satisfacción del usuario” | 72 |
| iv. Discusión | 74 |
| v. Conclusiones | 78 |
| vi. Recomendaciones | 80 |
| vii. Referencias | 82 |
| Anexos | 85 |
| Anexo 1: Matriz de consistencia | 86 |
| Anexo 2: Instrumento | 90 |
| Anexo 3: Validez de instrumentación | 94 |
| Anexo 4: Matriz de datos | 103 |
| Anexo 5: Autorización | 105 |

| | |
|------------------------------------------------|-----|
| Anexo 6: Resultado del anti plagio | 106 |
| Anexo 7: Instrumentos de recolección de datos. | 107 |

Índice de tablas

| | |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Tabla 1. Operacionalización de la variable calidad de servicio | 53 |
| Tabla 2. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario | 54 |
| Tabla 3. Validez de instrumento a criterio de juicio de expertos | 56 |
| Tabla 4. Resumen de procesamiento de casos | 57 |
| Tabla 5. Alfa de cronbach de variable calidad de atención | 57 |
| Tabla 6. Resumen de procesamiento de casos | 57 |
| Tabla 7. Alfa de cronbach de variable satisfacción de usuario | 58 |
| Tabla 8. Frecuencia de la calidad de atención | 61 |
| Tabla 9. Frecuencia de satisfacción de usuario | 62 |
| Tabla 10. Tablas cruzadas de la calidad de la atención por satisfacción del usuario | 63 |
| Tabla 11. Prueba de normalidad de la calidad de la atención y satisfacción del usuario | 65 |
| Tabla 12. Relación y correlación entra la calidad de la atención y satisfacción del usuario | 65 |
| Tabla 13. Prueba de normalidad de la satisfacción del usuario y fiabilidad | 66 |
| Tabla 14. Relación y correlación entra la satisfacción del usuario y fiabilidad | 67 |
| Tabla 15. Prueba de normalidad de la satisfacción del usuario y capacidad de respuesta | 68 |
| Tabla 16. Relación y correlación entra la satisfacción del usuario y capacidad de respuesta | 68 |
| Tabla 17. Prueba de normalidad de la satisfacción del usuario y seguridad | 69 |
| Tabla 18. Relación y correlación entra la satisfacción del usuario y seguridad | 70 |
| Tabla 19. Prueba de normalidad de la satisfacción del usuario y empatía | 71 |
| Tabla 20. Relación y correlación entra la satisfacción del usuario y empatía | 71 |
| Tabla 21. Prueba de normalidad de la satisfacción del usuario y tangibilidad | 72 |
| Tabla 22. Relación y correlación entra la satisfacción del usuario y tangibilidad | 73 |

Índice de figuras

| | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| Figura 1. Circulo de la calidad y sus dimensiones | 28 |
| Figura 2. Determinantes de calidad del modelo norteamericano de parasuraman (1988) | 29 |
| Figura 3. Modelo nórdico de la calidad de atención, según gronroos (1984) | 32 |
| Figura 4. Determinantes de la calidad de servicio según gronroos (1984) | 33 |
| Figura 5. Dimensiones de la calidad de atención en base al modelo americano de parasuraman, berry y zeithamln (1988) | 34 |
| Figura 6. Zeithaml y parasuraman (1988). Comunicación y control: procesos en la entrega de la calidad del servicio | 35 |
| Figura 7. Modelo servperf de calidad de servicio de cronin y taylor (1995) | 36 |
| Figura 8. Esquema de diseño de investigación | 51 |
| Figura 9. Frecuencia de la calidad de atención | 61 |
| Figura 10. Frecuencia de la satisfacción del usuario | 62 |
| Figura 11. Tablas cruzadas de la calidad de la atención por satisfacción del usuario | 64 |

Resumen

La investigación “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018”, tuvo como objetivo general determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018

La metodología que se aplicó en la investigación fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental, corte transversal de nivel descriptivo correlacional. La población fue de 60, La técnica usada fue la encuesta, y el instrumento el cuestionario.

La conclusión general de la investigación con respecto a las variables fue que la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 correlación muy alta). Es decir, que, a mejor calidad de atención, mejor satisfacción de usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018.

Palabras claves: *calidad de atención, satisfacción del usuario, farmacia, centro de salud*

Abstract

The research "Quality of care and user satisfaction of the pharmacy service of the Laura Caller-Los Olivos Health Center, 2018", the general objective is to determine the relationship between quality of care and user satisfaction of the pharmacy service of the Center Health Laura Caller-Los Olivos, 2018

The methodology applied in the research was quantitative, non-experimental design, cross-sectional correlational descriptive level. The population was 60, the technique used was the survey, and the instrument the questionnaire.

The general conclusion of the investigation with respect to the variables was that the quality of attention and user satisfaction of the pharmacy service of the Laura Caller-Los Olivos Health Center, 2018 ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 very high correlation). In other words, the better quality of service, the better user satisfaction of the pharmacy service of the Laura Caller-Los Olivos Health Center, 2018.

Keywords: Quality of care, user satisfaction, pharmacy, health center.

I. Introducción

1.1. Realidad Problemática

A nivel internacional, se diseñan e implementan la sistematización de herramientas de gestión en salud, con referencia a parámetros e indicadores exitosos previamente reconocidos y es primordial la participación del cliente externo. Es importante la interacción de las empresas de servicios con los usuarios externos en base a una comunicación constante, así mismo reconocer las expectativas que presenta el cliente, en cuanto a los servicios que se le está brindando.

El termino calidad, ha ido evolucionando constantemente a lo largo del tiempo, y es un concepto que lleva más de 2000 años de antigüedad. Con el progreso del espectro científico-tecnológico, así como la globalización, se han propiciado, las continuas variaciones, con respecto a los enfoques de la calidad.

Durante mucho tiempo, la satisfacción del usuario se ha evaluado más por los determinantes externos, que, por los determinantes internos, es decir no tomaban mucho en cuenta la interioridad del cliente. Podemos mencionar que el satisfacer el cliente interno del sector salud, como en el caso del área farmacéutica, equivale a la satisfacción del paciente, el cual corresponde al fin primordial y básico de cualquier servicio del ámbito de la salud.

La calidad es un concepto capital, que busca decremento al máximo los riesgos e incrementar los beneficios, esto podía aplicarse al ámbito de la salud. Es importante la instauración de herramienta de gerencia de la calidad, en todos los niveles, y más con la globalización empresarial, vemos que los servicios de la salud, están pasando por cambios transcendentales en la medida de lo posible en beneficio de la población.

A nivel nacional, según el Ministerio de Salud (2000), los recursos humanos en los servicios sanitarios son fundamentales para la satisfacción del usuario, en ese sentido se debe tomar en cuenta la eficacia, aptitud, actitud y conocimientos, que pueda tener el personal, para alcanzar las metas propuestas en la institución. Así mismo un personal que se encuentra bien remunerado e incentivado, brindaría una mejor atención, y tendría una perspectiva más positiva. Un indicador trascendental en los servicios es sin duda el lograr satisfacer al usuario, y esto se puede medir básicamente a través de una técnica llamada encuesta, y a través de un instrumento llamado cuestionario. Los beneficiarios si se logra una satisfacción del usuario no solamente son los usuarios externos, sino también los usuarios internos de la institución.

La situación a nivel regional es deficiente con respecto a la denominada atención en salud ofrecida a los pacientes, particularmente en los establecimientos del Ministerio de Salud, y los del primer nivel o atención primaria, Se puede percibir cierta satisfacción del paciente, no necesariamente con los servicios intangibles ofrecidos, sino por los elementos tangibles ausentes o insuficientes en los centros de salud. La estructuración de los establecimientos e instituciones del MINSA, han padecido a lo largo del tiempo, diferencias en cuanto a sus concepciones y prioridades, pues ahora a nivel metropolitano en Lima ya no existen como órganos desconcertados las denominadas "DISAS" en su reemplazo surgieron las llamadas "DIREAS" en todo Lima, las cuales son 4 en total (Lima Norte, Lima Sur, Lima Este, Lima Ciudad) cada una de ellas agrupa una serie de establecimientos de salud, incluidos los centros de salud de atención primaria.

A nivel local podemos mencionar que el Centro de atención de primer nivel del tipo I-3 como el de "Laura Caller", es un Centro de Salud del Ministerio de Salud, que tiene muchas necesidades en cuanto a infraestructura y recursos humanos. Además, adolece de ciertos problemas de gestión, logística, abastecimiento y humanización en el servicio.

Algunos datos importantes de este centro de salud, se muestran a continuación:

- Ubicación: Manzana 10 A, Sin lote, Zona 05 del AA. HH Laura Caller Ibérico
- Departamento: Lima
- Provincia: Lima
- Distrito: Los Olivos
- Categoría de EE. SS: I-3
- Órgano desconcentrado: DIRIS-Lima Norte
- Creación: 5 de mayo de 1989
- Centro de Referencia: Hospital Cayetano Heredia
- Organización: El Centro de Salud, cuenta con áreas asistenciales, administrativas y otros ambientes
- Recursos Humanos: Profesionales de la salud, técnicos, administrativos y auxiliares
- Hora de atención al público: Lunes-Sábado de 8 am a 8 pm (12 horas diarias)

Este centro de salud ha tenido algunos inconvenientes en cuanto a la administración, pues había estado anteriormente en modalidad CLAS (Comunidad Local en Administración en Salud), y que vendría ser una modalidad de administración compartida del centro de salud, justamente creado por el Ministerio de Salud en 1994, y más del tipo de una institución que no busca básicamente el lucro. Pero actualmente se encuentra en su administración, plenamente y totalmente encargada a través del MINSA

1.2. Trabajos previos

1.2.1. A nivel Internacional

Boza y Solano (2017) realizaron un trabajo intitulado *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016*, en San José – Costa Rica, como tesis para optar el Grado de

Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenible con mención en Gerencia de Salud. Su objetivo fue hallar el nivel de satisfacción en referencia a la perspectiva del cliente en el servicio brindado. En cuanto a la metodología el enfoque corresponde fue el cuantitativo, el método usado fue el hipotético-deductivo, la población fue de 176 usuarios y la muestra respectiva fue de 121 personas, usando un muestreo aleatorio, el instrumento usado fue la herramienta Servqual. La conclusión fue que el servicio recibido en UCI, fue de buena calidad en referencia a los cuidados brindados hacia el usuario externo; pero en el abordaje hacia los familiares se presentan algunos inconvenientes, básicamente en la empatía, en donde se muestra que los padres no están de acuerdo en este aspecto.

Ros (2016) en su estudio intitulado *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual*, para obtener el grado de Doctorado en Dirección y Administración de Empresas de la Escuela Internacional del Doctorado de Universidad Católica de Murcia en España, nos muestra como objetivo general el hallazgo de las interacciones que se produce entre el nivel en que el usuario externo se encuentra satisfecho y la calidad de servicio; así como la calidad de vida y las intenciones de comportamiento de los usuarios del servicio de apoyo educativo Astrade en Murcia-España, fundamentalmente enfocado a pacientes con TEA.

Con respecto a la metodología, el enfoque corresponde fue el cuantitativo, el método usado fue el hipotético-deductivo, el instrumento usado fue la herramienta Servqual, se evaluó a 280 usuarios, que se concretó en el periodo de enero a abril del 2015, a los usuarios del servicio se le envió formularios de google, a través de su e-mail, el cuestionario se llenó a través de internet, se hizo propaganda del estudio de investigación a través de redes sociales, para concientizar a los familiares de los usuarios sobre la realización de dicho cuestionario. Se obtuvieron 143 encuestas, pero resultaron validadas 141

encuestas, se tuvo un error muestral de 9,83%. Como conclusiones se distingue que los usuarios valoran más la intangibilidad del servicio que los elementos tangibles de la empresa; igualmente las familias ponen una calificación muy buena sobre el servicio en cuestión.

Sánchez, Martí, Recuero, Mejía, Gómez y Barreda (2015) concretaron la investigación *Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia, medición, análisis y mejora*, fue realizada en un hospital en España (Cuenca), cuyo objeto en si fue reconocer el grado en que el cliente interno (personal de salud) se encuentre satisfecho y del usuario externo (pacientes) del servicio farmacéutico. En cuanto a la metodología, el enfoque corresponde fue el cuantitativo, el correspondiente método fue el deductivo-hipotético la muestra la conforman 314 pacientes y 519 trabajadores, siendo el instrumento usado la encuesta. Como conclusión se tiene que los clientes externos y los clientes internos, se encuentran satisfechos con el servicio farmacéutico del hospital.

García, Fonseca, De la Vega, Gómez y Lozano (2015) realizaron una investigación intitulada *Evaluación de calidad de servicio de urgencias en el Hospital Infantil del estado de Sonora por medio de los modelos Servperf y Servqual*. La investigación fue desarrollada en México, y su objetivo fue determinar la calidad en la atención de urgencias del hospital correspondiente. El enfoque fue cuantitativo, el método fue hipotético-deductivo; la muestra fue de 365 usuarios, se usó como instrumento Servqual.

La conclusión fue que después de emplear el modelo Service-Quality, los clientes recibieron lo que anhelaban, y en poquísimos acontecimientos sus percepciones fueron superiores a sus expectativas, así mismo luego de evaluar la calidad con el modelo de Servperf, se llegó a la conclusión de que el cliente mostraba la satisfacción en la mayoría de aspectos; sin embargo se indica que en ciertas áreas como tiempo de espera, se debe mejorar sustancialmente.

Santana, Bauer, Minamisana, Quiroz y Gómez (2014) en Brasil, realizan la investigación intitulada *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del*

paciente en un hospital de enseñanza, refieren como principal objetivo la satisfacción del paciente y la evaluación de la calidad percibida y la en un hospital de enseñanza de la regio centro-oeste del Brasil. Con respecto a la metodología el enfoque corresponde fue el cuantitativo, el método usado fue el deductivo-hipotético, el muestreo fue representativo, esta estuvo integrada por 275 pacientes. Con respecto a las conclusiones, se menciona que hay una deficiencia en los servicios del área de enfermería, pero en contraste existe un nivel alto de satisfacción de pacientes, con los servicios prestados en el área de enfermería y el nivel en que se encuentra satisfecho el paciente.

1.2.1. A nivel nacional

Feldmuth, Hablutzei y Vásquez (2017) en su trabajo de tesis intitulado *Calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima*. Mencionan como objetivo principal, la validación de la escala SERVQUAL en el sector retail farmacéutico a nivel de Lima Metropolitana, así mismo hacer una descripción situacional en cuanto a la calidad que se percibe con respecto a este servicio del sector farmacéutico. En cuanto a la metodología el enfoque corresponde fue el cuantitativo, el método usado fue el hipotético-deductivo, el instrumento usado fue la herramienta Servqual; se menciona como población a 7 379 166 personas.

Se llegó a la conclusión con esta investigación, de que se reafirma la existencia de una relación positiva y clara entre las 2 variables, asimismo con respecto a las correspondientes dimensiones y sobre la calidad de atención en la botica que se percibe del usuario. Así mismo se concluye que existe un grado de expectativas mayores de los usuarios, con respecto al servicio farmacéutico que están ofreciendo, de esto se genera una oportunidad de mejorar en el servicio de farmacia *retail*.

Ramírez (2015) en su trabajo de tesis intitulado *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas*, 2016. Una tesis realizada para logra el Grado de Maestría en

Gestión de los Servicios de la Salud de la UCV, Tuvo como objetivo evaluar la correlación existente entre la calidad que se brindó de un servicio y la satisfacción que se logró en el paciente, en área farmacéutica del establecimiento hospitalario nacional, en Yurimaguas. En cuanto a la metodología el enfoque corresponde fue el cuantitativo, el método usado fue el hipotético-deductivo, el instrumento usado fue la herramienta Servqual, en cuanto a la población esta estuvo integrada por 120 pacientes que reclamaron el servicio farmacéutico en el Hospital Nacional Santa Gema, en el periodo de junio-agosto del año 2016.

Con respecto a las conclusiones, se determina que existe una relación positiva y clara entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención, del área farmacéutica del establecimiento hospitalario nacional “Santa Gema” de Yurimaguas en el 2016, esto quiere decir cuánto mejora la atención del personal farmacéutico, mejor será el grado de satisfacción de los usuarios externos del servicio farmacéutico.

Magallanes y Quevedo (2015) en su trabajo de tesis intitulado Calidad de atención farmacéutica y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital regional de Loreto-Punchana 2015. Se menciona como principal objetivo la determinación del grado de la calidad que recibieron los usuarios y la relación con el nivel en la que los pacientes se encuentran satisfechos del servicio de atención farmacéutica del establecimiento hospitalario regional de Loreto-Punchana 2015. En cuanto a la metodología el enfoque corresponde fue el cuantitativo, el método usado fue el hipotético-deductivo, el instrumento usado fue la herramienta Servqual, con respecto a la población estuvo integrada por 8109 personas. En cuanto a las conclusiones se destaca la determinación de que los pacientes atendidos en el servicio farmacéutico son adultos-jóvenes (en 63,5%), mayoritariamente en estado de convivencia (en 52,0%), con estudios a nivel secundario (35,5%), y de procedencia de zona urbanística (en 46%); predominantemente mujeres (en 39,0%) y amas de casa (en 27%).

Samame (201%) en su trabajo de tesis intitulado Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. Refieren como objetivo principal hallar una correlación entre la satisfacción del cliente externo y la calidad de atención farmacéutica (y sus dimensiones) del Hospital Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. En cuanto a la metodología el enfoque corresponde fue el cuantitativo, el método usado fue el hipotético-deductivo, el instrumento usado fue la herramienta Servqual, la población estuvo integrada por usuarios de la farmacia del género masculino y femenino que fueron atendidos en la atención farmacéutica del establecimiento hospitalario Hipólito Unanue en el periodo de mayo-julio, del año 2015. La población en la investigación fue de 4752 personas. Dentro de las conclusiones se resalta que los niveles de calidad de la atención farmacéutica correspondiente a la investigación, son: Baja (en 53,9%), Modesta (en 5,9%) y Alta (en 40,2%).

1.3. Teorías relacionadas al tema

1.3.1. Calidad

Duque (2005) recopila información importante sobre la calidad, es así que el termino calidad, básicamente no resulta algo novedoso; y sus perspectivas y estudios han propiciado polémicas importantes; para la conceptualización y alcances del término de la calidad. El área de servicio al cliente, está muy desarrollada en las principales instituciones a nivel mundial, por ende, los estudios e investigaciones en esta área son constantes y variantes. Así mismo se debe tomar en cuenta el ámbito de aplicación, con las herramientas informáticas, es decir redes sociales, correos electrónicos, teléfonos inteligentes, etc; ya que las nuevas tecnologías tienen un papel trascendental en el crecimiento económico de las empresas.

A nivel estatal, es importante implementar y consolidar la gerencia sanitaria a nivel de la variable de la calidad, incluyendo por supuesto en el sector salud.

Abad (2008) nos menciona que la definición clásica que se ha percibido sobre el termino calidad, se enfoca acerca de una característica o propiedad inherente ha resultado imprecisa y caducada. El contexto actual necesita novedosos indicadores. Es necesario una variación de conceptos estáticos a conceptos más dinámicos, para lograr un trabajo más productivo.

Camison (2006) nos refiere que la apreciación del termino calidad va relacionado con el perfeccionamiento de un bien o servicio. El termino calidad ha ido evolucionando a lo largo del tiempo según requerimientos, expectativas y diferenciación de las personas, empresas y mercados objetivos.

Koontz (2012) menciona en forma practica el termino calidad vendría a corresponder a la realización de las obligaciones pertinentes, tener mínimos de equivocaciones y deficiencias, es decir realizar correctamente una acción en el primer intento y con ninguna equivocación.

Así mismo los procedimientos matemático-estadísticos son vitales para cuantificar la calidad, y tener una idea sobre la situación real que se presenta en la organización.

Crosby (1988) señalo que la calidad corresponde a la anuencia de la conformidad con los requerimientos del usuario, y además es importante que lo que se requiere sea claro. Así mismo señalo que la calidad se tiene que medir cada cierto tiempo, para la evaluación de conformidad de los requerimientos respectivos, y también la detección de la no conformidad, que se traduce en una falta de calidad.

Juran (1990) menciona que el termino calidad implica identificar que necesita el cliente, en el acto de presentar algún servicio, para lograr en la medida de lo posible la satisfacción del usuario la calidad implica cualidades propias de un bien o servicio que se relacionan con las necesidades del consumidor, el cliente debe ser libre de elegir el producto que se desea, según previas experiencias de satisfacción ofrecidas.

Ishikawa (1996) menciona que la calidad implica la suma de las calidades en todos los procesos, en la concretización del bien o servicio ofrecido, esto incluye una serie de aspectos como las cualidades del personal y la calidad del sistema en conjunto. En el control de la calidad para beneficio del cliente, se implica ofrecer un producto al precio más módico posible, que sea de provecho, y que le convenga al consumidor, pero indudablemente conservando, estructurando y ejecutando un producto de calidad.

La calidad de atención resulta más bien un término intangible, pero el servicio principal inevitablemente complementado por una serie de servicios accesorios que impactan en el usuario, y que después se concreta en una calificación mala o buena de la calidad de atención. Así mismo los elementos tangibles son necesarios, al igual que la verificación y/o control in situ del servicio ofrecido. Una institución deberá apreciar que es lo que busca el consumidor, así como el rango en que el cliente está satisfecho del servicio ofrecido.

1.3.2. Calidad de atención

Donabedian (1995), en una de sus obras acerca de la naturaleza del término calidad, menciona que es una característica que diferencia al modelo industrial, vendría ser el enfoque que se le da al consumidor como un juez más importante de la calidad. Corresponde al consumidor quien, en última instancia, determina si el servicio o producto brindado responde a las necesidades y las expectativas de la persona usuaria. Como meta, no solamente es lograr el satisfacer momentáneamente al usuario del bien o servicio, también sería el concretar la fidelización, confianza y ánimos para una futura compra del bien o servicio. Por ende, existe en un modelo industrial, una constante en identificar los anhelos de los usuarios y descifrar esos deseos en cualidades particulares de bienes y servicios.

Así mismo Donabedian menciona que este modelo de atención sanitaria, existen semejanzas y diferencias importantes. La similitud es la obligación de identificar el grado de satisfacción de un usuario mediante la prestación de bienes y servicios agradables, aceptables y convenientes. Para lograr esto de una manera más capital aun, que la formulada en el modelo industrial, se aprecian que preferencias tienen los pacientes informados al respecto, tanto en lo correspondiente a resultados, así como al proceso en sí, lo que integra un ingrediente esencial en cualquier definición de calidad de la atención a la salud. Sin embargo, el modelo de atención a la salud difiere en la necesidad que existe de acomodar, dentro de la definición de calidad, un conjunto más complejo de responsabilidad hacia los usuarios y la sociedad. Esto añade, a la vez, riquezas y tensiones internas a la definición de la calidad de la atención a la salud.

Acerca de las personas (individualmente), los denominados trabajadores sanitarios, requieren una responsabilidad con respecto a la confianza que puedan brindar, es decir que el profesional de la salud, debe actuar desinteresadamente y según los principios bioéticos de no hacer daño y hacer el bien al paciente. Los cuidados y atenciones del paciente, involucra ámbitos importantes sensibles e íntimos del paciente, son importantes las relaciones interpersonales, pero sin duda en el ámbito de la salud, hay mucha más complejidad, pues no es un intercambio como en el área de los negocios, meramente como una transacción comercial, ya que abarca otros aspectos como la empatía y la confianza del paciente hacia el profesional de la salud.

Acerca de las obligaciones hacia la población, los diversos profesionales sanitarios, deben actuar deontológicamente, y según la bioética, como ya se mencionó muy distinto al ámbito de la industria o el de los negocios. Los profesionales de la salud (como los químicos farmacéuticos), toman la responsabilidad de hacer el bien de los pacientes con respecto a su cuidado y calidad de vida, así mismo se contribuye al bienestar colectivo social. Es así que las cuestiones deontológicas de los profesionales de este sector, adquieren diferentes presentaciones, presentándose la imperiosa necesidad de concretar el

equilibrio en ¿cómo distribuir los beneficios que se puedan lograr hacia los pacientes?, según también el principio bioético de la justicia.

Duque (2005) en uso de sus artículos, refiere que en la bibliografía el concepto de calidad de servicio ha provocado diferentes criterios en cuanto a su medición.

El autor menciona que el concepto de calidad presenta 2 tendencias una subjetiva y otra objetiva, mientras que la calidad subjetiva se da desde un enfoque del consumidor, la calidad objetiva se da desde un enfoque del productor del bien o servicio.

Así mismo las acciones relacionadas a la calidad, pasaron de ser enfocadas de la recreación, a ser enmarcadas en un control estadístico de la calidad, de manera algo más objetiva.

Un objeto capital de la calidad objetiva es la eficiencia, es decir eficacia más productividad, en cambio la calidad subjetiva involucra un grado de abstracción más superior que cualquier parámetro particular de un producto en sí, además de tener la característica de la multidimensionalidad. También se refiere que la calidad que percibe una persona se valoriza como baja o alta, de acuerdo a la comparación con otros bienes / servicios sustitutos que pueda tener, y los puede ir graduando respecto a lo excelente ir descendéndolos

En función a lo mencionado, los principales autores de lo que se entiende por calidad que es percibida en los servicios, recalcan que el concepto de calidad de un bien tangible es muy disímil de la calidad de un bien intangible, ya que la calidad de un bien tangible de alguna manera puede ser medida objetivamente por medio de los indicadores, en cambio la intangibilidad de un servicio involucra que sea visto de distintas maneras propias de la presentación subjetiva

El concepto de calidad de servicio involucra distintas dimensiones para evaluar o para que se pueda dar un juicio más integral con respecto a ella, con la

instauración de estas dimensiones. También son abstractas y no fáciles de percibir por el usuario en muchos casos.

Evolutivamente se menciona ocho dimensiones de la calidad según Garvín (1984) dice:

- Calidad percibida
- Estética
- Aspectos del servicio
- Durabilidad
- Apego
- Confiabilidad
- Características
- Desempeño

Sin embargo, estas dimensiones todavía seguían siendo sesgadas y orientadas hacia una calidad objetiva en parte, es por eso que surgió una perspectiva más práctica que instaura cinco niveles para evaluar cómo se desempeña una empresa con respecto a la satisfacción lograda por el cliente externo. Estas cinco dimensiones serían:

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



Figura 1. Círculo de la calidad y sus dimensiones

Adaptado del Modelo de Parasuraman Berry y Zeithaml

La investigación se basa en el modelo norteamericano de Parasuraman, Bery y Zeithaml, llamado SERVQUAL, ya que es sin duda el más utilizado en la actualidad. Al inicio fueron 10 determinantes de calidad de servicio según estos autores, estas determinantes son:



Figura 2. Determinantes de Calidad del modelo norteamericano de Parasuraman (1988)

Adaptado del Modelo de Parasuraman Berry y Zeithamml

Pero después de controversias con la perspectiva de Grönroos, se logró reducir esas diez determinantes a solo cinco dimensiones, de acuerdo a la perspectiva de Drake en 1990, las cuales son las siguientes:

- Empatía
- Fiabilidad
- Responsabilidad
- Capacidad de respuesta
- Tangibilidad

A continuación, se procede a describir cada una de estas determinantes.

1.3.3. Dimensiones de la Calidad de Atención

1.3.3.1. Fiabilidad: Implica cierta habilidad para lograr eficientemente el servicio ofertado. Corresponde a una destreza para reconocer inconvenientes y solucionar

las deficiencias de la organización. La confiabilidad involucra que, en un mismo servicio por decirlo, que los resultados obtenidos sean similares no importando que persona fue la que atendió al paciente. Por ejemplo, si el paciente da una receta médica al personal de la farmacia se tiene que brindar eficazmente lo pactado.

1.3.3.2. Capacidad de Respuesta: Corresponde a brindar a los clientes los servicios ofrecidos en el tiempo adecuado y razonable; es decir ofrecer una atención rápida, ya que muchos clientes suelen ser impacientes y quieren que se les atienda oportunamente, una manera de mejorar este aspecto podría ser automatizando ciertos procesos, o en todo caso colocando personal técnico y/o profesional siempre atento a prestar un servicio eficiente.

1.3.3.3. Seguridad: Implica veracidad y garantía en un servicio, básicamente en el profesional que la brinda, que debe transmitir confianza y sólidos conocimientos teórico - prácticos, siempre es necesario ser afable y realizar las cosas según la ética, para que esta seguridad sea integral en ese aspecto, también podemos decir que se relaciona con la imagen sólida que proyecta el profesional del servicio, siendo íntegro y educado para que el paciente se sienta tranquilo, con el menor porcentaje de riesgos.

1.3.3.4. Empatía: Sin duda quizás sea el factor más importante como dimensión en muchos casos, ya que el ser humano por naturaleza está influenciado permanentemente por emociones, ya sean positivas o negativas; en ese aspecto es fundamental que la personas que brinda una atención sea comprensiva, comunicativa, solidaria y “humana”; de ser posible elocuente, simpática y graciosa; sobre todo con los niños y ancianos. Una buena inteligencia emocional del personal, es clave para mejorar esta dimensión.

La definición clásica de “ponerse en el lugar del otro” no es tan sencilla como parece, ya que cada ser humano es distinto a cualquier otro, y es importante

conocer la necesidad individual de los pacientes; por ejemplo, tratamientos específicos en base a diagnósticos específicos, Es importante tomar en cuenta los detalles y respetar y/o tolerar las diferentes perspectivas que pueda tener el usuario. Sin duda muchas veces a pesar que las otras dimensiones puedan flaquear, con la sola presencia completa de este factor, incluso la evaluación puede ser positiva por parte del paciente de alguna manera.

1.3.3.5. Tangibilidad: La clásica definición de “lo que se podría tocar” nos da un panorama general de esta dimensión. Esta dimensión debería ser quizás la más objetiva que podamos mencionar, pues se relaciona con la infraestructura y el equipamiento físico que pudiera tener el área que ofrece la atención. En ese aspecto, esta dimensión nos muestra una situación crítica, si lo aplicamos al plano local para el sector salud; ya que se puede evidenciar que los establecimientos financieros no cumplen con las “Buenas Prácticas” correspondientes. Se puede evidenciar insuficiente espacio o inadecuada distribución de las áreas, así mismo existe desabastecimiento de medicamentos, falta de equipos de aire acondicionado, refrigeración y de informática en el servicio.

1.3.4. Modelos de Calidad de Atención

1.3.4.1. Modelo Nórdico

Gronroos (1984) recomendó el modelo de estructurar la calidad de atención con 3 componentes

- Calidad Técnica: que corresponde a lo que representa el servicio recibido por el usuario
- Calidad Funcional: que corresponde a la manera que el usuario recibe la atención, y se relaciona con la forma de como en sí, se presta la atención

- Imagen corporativa: que corresponde a cómo percibe el usuario a la empresa que le brinda el servicio



Figura 3. Modelo Nórdico de la Calidad de Atención, según Gronroos (1984)

Adaptado del Modelo de Gronroos

En este modelo, la calidad percibida se concreta o es eficaz, cuando la calidad recibida logra satisfacer las expectativas del usuario. La asociación de gestión, mercadotecnia y el mercado objetivo, constituye la esencia de la calidad de servicio.

Al inicio, fueron 10 determinantes de calidad de servicio referidas según Grönroos (Escuela Nórdica), las cuales son:



Figura 4. Determinantes de la calidad de servicio según Gronroos (1984)

Adaptado del Modelo de Gronroos

En el Modelo Nórdico, el exceso o déficit de expectativas origina inconvenientes al momento de evaluar la calidad. Es decir, una actitud pesimista del usuario originaria una baja calidad percibida por dicho cliente, a pesar de que la calidad en si pueda ser buena. De la misma manera una actitud idealista del usuario originaria una alta calidad percibida por dicho cliente, a pesar de que la calidad en si pueda ser mala.

1.3.4.2. Modelo Americano de Parasuraman (Service-Quality - SERVQUAL)

Parasuraman, Berry y Zeithamln (1988) implementaron un modelo de calidad de atención, llamado: Modelo de las Brechas; se parte de la percepción de los usuarios respecto al servicio ofrecido, El instrumento-cuestionario denominado SERVQUAL es el más usado hasta la actualidad, a pesar de las críticas que pueda tener. Este tipo de cuestionario propicia una diferenciación a través de la evaluación de la percepción y expectativa que pueda tener un cliente, pero separadamente. Así mismo es importante resalta que se concreta la

dimensionalización de la variable calidad de atención en este proceso. Se presenta una serie de dimensiones que actualmente se reducen a cinco y son:



Figura 5. Dimensiones de la Calidad de Atención en base al modelo americano de Parasuraman, Berry y Zeithamln (1988)

Adaptado del Modelo de Gronroos

El modelo “Servicio-Calidad” también se llama “Modelo de las Discrepancias”, se fundamenta en una serie de preguntas que se aplica en diferentes sectores y sirve para obtener una serie de “Indicadores de Calidad” (ICS) como

- Los vacíos de la insatisfacción
- Lo que buscan los usuarios
- La trazabilidad de las deficiencias en el proceso de calidad de servicio.
- Lo que hallan los clientes

Mediante la estadística, se permite evaluar la percepción de los clientes, como diferencia lógica entre lo que recibe el usuario y lo que espera el usuario.

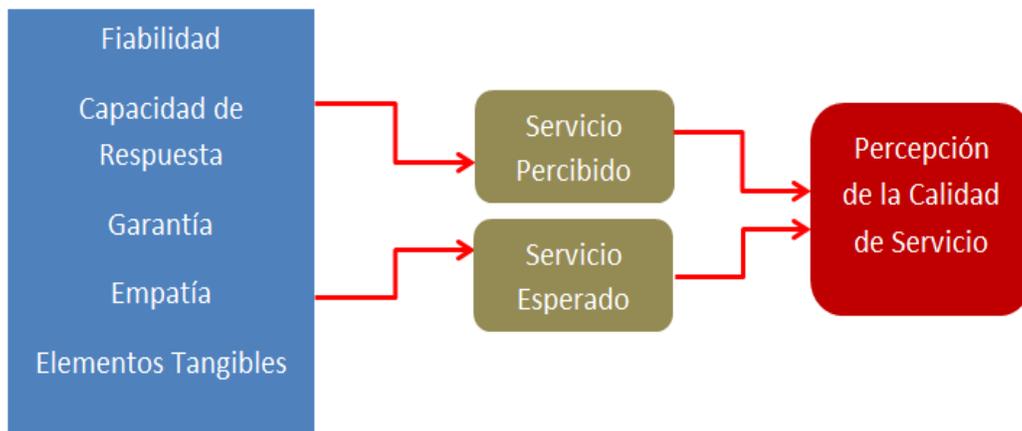


Figura 6. Zeithaml y Parasuraman (1988). Comunicación y control: Procesos en la entrega de la calidad del servicio

Adaptado del Libro de Comunicación y Control : Procesos en la entrega de la calidad del servicio de los autores de Modelo de Zeithaml y Parasuraman

1.3.4.3. Modelo Service-Performance (Servperf)

Según Taylor y Cronin (1992) implementaron un modelo al respecto, básicamente a partir de lo que percibe el usuario sobre la atención brindada. El modelo SERVPERF, utiliza las mismas dimensiones del modelo SERVQUAL, pero no considera la expectativa del cliente

Ibarra y Casas (2015) mencionan que en el modelo Servperf, un problema a tratar es la forma de interpretar la definición de expectativa, debido a las variabilidades en las prestaciones de servicio y la redundancia que se pueda presentar. Así mismo en estudios aplicativos a diversas instituciones, se concluye que el modelo Service-Quality, no resulta el más idóneo en la medición de calidad de atención en determinados

Sánchez, Mayorga y Vizcaíno (2017) mencionan que al modelo Servperf, que consta de 22 elementos asociados a las 5 dimensiones clásicas del modelo Servqual. Así mismo usaron este modelo para examinar el desempeño en un establecimiento, para ver su efectividad, según las percepciones del encuestado.

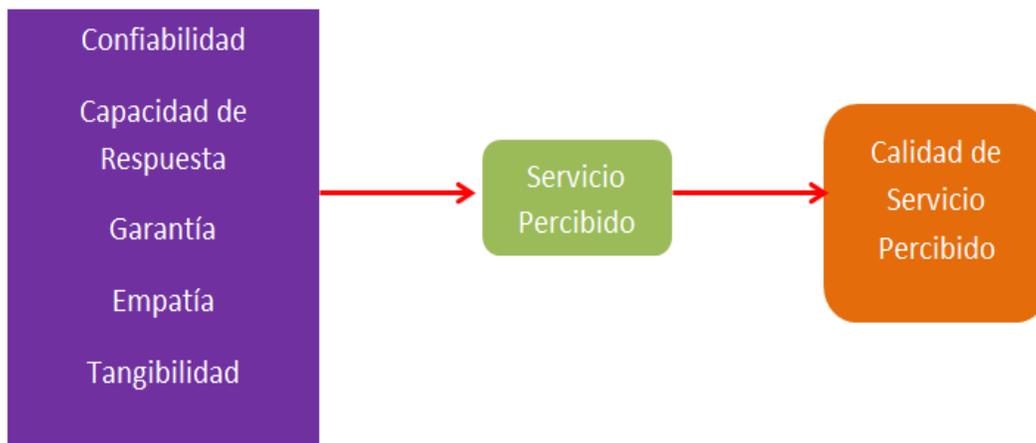


Figura 7. Modelo Servperf de Calidad de Servicio de Cronin y Taylor (1995)

Adaptado del Modelo de Cronin y Taylor

Álvarez (1995) conceptualiza el término “Calidad de Atención” y lo intermedia entre los servicios que solucionan una necesidad y las necesidades propiamente dichas del usuario.

En una organización de salud los profesionales sanitarios, tienen la obligación de dar un mejor servicio, para que haya una mejor satisfacción del paciente. Así mismo, el término “Calidad de Atención” constituye el pilar del comercio y de la actividad empresarial. La calidad de atención resulta una excelente herramienta para la diferenciación de una empresa de sus competidores; y de esa manera posicionarse en su ámbito o sector.

De acuerdo a Fernández (2013) la denominada “Calidad de Atención”, va cambiando o variando conforme se conoce más a los profesionales sanitarios (aplicado al campo de la salud) que brindan el servicio. Se puede decir que conforme aumenta las expectativas del consumidor, también aumentaran las exigencias de dicho usuario.

1.3.5. Satisfacción del usuario

El satisfacer una necesidad se relaciona con acciones que cumplan las expectativas. En la atención de salud se toma en cuenta cierta dimensionalidad como la humanística, el entorno y la científica. El trabajo del profesional en un

servicio debe buscar siempre mejorar la vida de los pacientes. La adquisición de habilidades no solo se debe centrar en lo tecnológico, es importante igualmente las habilidades blandas que incluyen los valores éticos, todo esto para beneficio del paciente y la población.

Cada vez hay más acceso a la amplia gama de información, así mismo se presenta libertad de expresión, esto incluye el sector de los servicios. De allí que las organizaciones y empresas están influenciada por la opinión del consumidor. Dentro de las principales características de un buen servicio que es evaluada por los clientes tenemos la eficacia al solucionar problemas, comprensión del paciente, interés en el paciente, farmacoterapia oportuna, afabilidad y cordialidad.

Seclen y Darras (2005) refieren que no hay consenso con respecto a la forma de medir y concebir como se encuentra satisfecho el cliente, así mismo es fundamental tomar conciencia de la opinión de los usuarios externos para mejorar y desarrollar las instituciones del sector. Sin duda la satisfacción del usuario es considerada como indicador del funcionamiento capital de los establecimientos que ofrecen servicios y de fundamental importancia en el sector salud y constituyen un tema complejo en la administración sanitaria. Para definir este término podemos referirnos como una actitud con juicio valorativo, que la persona tiene de la interacción de la atención.

Es necesario comparar con un parámetro de referencia, las atenciones que recibe una persona para poder llegar a una conclusión subjetiva. Así mismo refieren que muchas veces los cuestionarios de satisfacción del cliente, nos suelen indicar que hay satisfacción alta y que hay poca variación de resultados; lo cual incita a la desconfianza, y que sea difícil, la aplicación de estas técnicas de encuestas, para visualizar indicadores en la administración de servicios. Sin embargo, si se enfocan en preguntas más específicas y directas, podrían resultar más eficaces. También es importante resaltar el enfoque cualitativo para enriquecer la investigación. La satisfacción del usuario es una variable subjetiva

de naturaleza psíquica que necesita la metodología cualitativa y no la meramente cuantitativa.

De acuerdo el Minsa (2012), tratar las dudas del cliente externo es capital para que tenga una atención de calidad buena, pero también lo sería las habilidades cognoscitivas del personal de salud. La interacción con el trabajador de la salud, determina principalmente la calidad del servicio, a través de una serie de características tales como accesibilidad de atención, la privacidad, el buen trato, el tiempo de espera, pero principalmente la eficacia del servicio, es decir que se logre el servicio que requiera el paciente, todo esto según el estudio realizado de satisfacción del cliente externo del servicio de salud.

De acuerdo Cantú, (2001) la satisfacción del cliente o calidad de servicio, depende relativamente de personas con menores sueldos que los profesionales de salud por ejemplo, tiene un periodo de duración breve, no tiene vida, no es capaz de anticiparse al resultado, no tiene potestad de almacenamiento, de por eso es compleja de evaluar, lo anteriormente mencionado hace que sea muy difícil de medir la variable calidad de atención, y que esta sea evaluada por el cliente en el momento que está teniendo dicha atención; así mismo se aborda que los más importantes factores que logran la satisfacción del usuario son: los errores casuales ocurridos durante la realización del servicio, el periodo de tiempo que espera el paciente y el utilizado para ofrecer el servicio propiamente dicho, la habilidad, actitud y comportamiento del trabajador en brindar el servicio.

Asimismo, la apariencia del personal, está determinada por el aspecto general de su persona con respecto a su comportamiento (incluido su vocabulario) y por la utilización de vestuario correcto, así mismo por la pulcritud y la higiene que presenta. Con respecto a su comportamiento debe saber escuchar las dudas que pueda tener el usuario, usar palabras entendibles para su nivel de educación, ofrecer claridad en sus explicaciones, respetar al paciente y dar una respuesta oportuna y rápida. En cuanto a la actitud el empleado debe ser cortés, afable, amigable, servicial, y mostrar educación y responsabilidad.

Andía et al, (2002) menciona que la meta de los establecimientos sanitarios corresponde a satisfacer las necesidades del cliente, y el analizar esta satisfacción vendría ser un tipo de instrumentación en la forma de medir la calidad de la atención de los servicios sanitarios. El autor menciona que la satisfacción del cliente requiere de una conducta racionada y cognitiva del servicio brindado. Así mismo está condicionada a ciertas variables como la moralidad, culturalidad, expectativas personales y sistema sanitario. Los establecimientos sanitarios deben satisfacer los requerimientos de los pacientes.

De la misma manera se refiere la implicancia de una acción cognoscitiva-racional, en la satisfacción del paciente, que resulta de comparar entre el comportamiento y las expectativas que se tiene del servicio o producto; además está supeditada a diversos factores a tomar en cuenta como los elementos tangibles de la organización sanitaria, las necesidades particulares de la personas, el aspecto cultural, la moralidad, el grado de expectativa que tiene el usuario, entre otros. Todos estos elementos propician que el nivel de satisfacción del cliente sea disimilar para los distintos tipos de personas e incluso para un mismo usuario en situaciones distintas.

Dueñas (2006) nos menciona que existe ciertas aspecto que se pueden desprender en el juicio valorativo de la satisfacción del usuario, estos vendrían a ser:

1.3.6. Dimensión de la Satisfacción del Usuario

1.3.6.1. Dimensión Humana: También conocida como “Interpersonal”, esta dimensión muchas veces es relegada y desplazada, sin embargo, esta dimensión es muy importante, ya que debe constituir la esencia de la bioética médica. Existen muchos autores y teorías en lo que respecta a la gerencia de atención en salud, pero la importancia que se le da al aspecto humanístico es relativamente

pobre. Esta dimensión se enfoca como se había referenciado en el área interpersonal, y está relacionado con el aspecto ético-moral y cívico.

Esta dimensión se concreta entre la comunicación del personal de salud y el paciente, debemos también recordar el concepto de la salud, pues según la OMS, involucra un contexto integral y no solamente físico. Es importante individualizar al paciente, pero respetar sus diferencias, no importa de qué índole sea. Así mismo se valora la discreción, también debe primar una atención generosa y educada hacia el paciente.

1.3.6.2. Dimensión del Entorno: Se relaciona con el “confort” en la atención, lo que incluiría un ambiente de privacidad, lugar adecuadamente iluminado, zona ventilada e higiene apropiada, entre otros factores. Esta dimensión agrupa una serie de elementos y propiedades que propician la comodidad, en la interacción con el personal de salud

1.3.6.3. Dimensión Científico - Tecnológico: Esta dimensión está relacionada con los conocimientos teórico y/o prácticos que pueda tener el profesional de la salud (químico farmacéutico, técnico en farmacia), para esto es importante acredite título profesional debidamente validado. Un aspecto crítico en esta dimensión es la limitación de recursos humanos en el área; así mismo está influenciada por el desabastecimiento de productos en el sector.

En el tema de la investigación es fundamental los conocimientos del personal en farmacología, farmacoterapia y ciencias farmacéuticas. Con respecto a los temas relacionados a los medicamentos y sus características, entre los conocimientos que se debe poseer se incluye:

- Patología de la enfermedad
- Tratamiento de elección según diagnóstico
- Posología necesaria
- Indicaciones clínicas

- Composición cualitativa y cuantitativa del medicamento
- Farmacocinética
- Farmacodinamia
- Efectos adversos del medicamento
- Interacciones medicamentosas
- Contraindicaciones
- Alternativas farmacéuticas al tratamiento indicado
- Buenas Prácticas Farmacéuticas en el área.

Zelaya (2000) indica que el usuario tiene ciertas inquietudes en un servicio de calidad, que son:

- **Resultados:** Tiene un fin práctico, es decir el usuario requiere de algo específico. El usuario se molestaría cuando se dilata su tiempo de espera, o cuando los empleados que atienden el servicio desestiman sus quejas
- **Equidad:** Consiste en tratar igualitariamente a todas las personas, no importa si el cliente es pobre o si tiene una educación deficiente; la institución que brinda el servicio de salud debe dar información pormenorizada, completa y clara al paciente
- **Acceso:** Se relaciona con la disponibilidad del servicio a nivel geográfico, es decir que el servicio ofrecido llegue oportunamente y adecuadamente a los pacientes
- **Competencia técnica:** Implica la formación académica, científica y tecnológica del personal, esto se comprueba con alguna acreditación y/o educación de las entidades educativas correspondientes.
- **Información completa y exacta:** El paciente hoy en día es cada vez más consiente de la información que se le brinda. El paciente aprecia si la

información que se le da es adecuada, verídica y precisa, a pesar que esta información pueda ser no muy grata

- **Comprensión:** El cliente valora a una persona que lo escucha y comprende sus necesidades. El usuario agradece una atención individualizada y de ser posible escoge a la persona que lo va a atender según sus preferencias.
- **Respeto:** El paciente es considerado, y es tratado afable y educadamente. No se denigra, se atenta, y se hace mofa de su estado de salud, ya que el paciente se encuentra generalmente vulnerable en ese momento.

Definición de calidad de atención

Según Donavedian (2010) la calidad de la atención consiste en la aplicación de las ciencias y tecnologías médicas de manera que se maximice los beneficios para la salud del paciente sin incrementar en forma directa los riesgos. El nivel de calidad es, por ende, una medida en que se prevé que la atención suministrada tenga un equilibrio racional más favorable de beneficios y riesgos, refiriendo a la atención en salud, la calidad es obtener máximo beneficio para el paciente mediante la aplicación de conocimiento más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente.

Definición de satisfacción de usuario

Según la OMS (2011) la calidad corresponde a la utilidad eficiente de los recursos disponibles en una institución, logrando la mayor satisfacción de los pacientes en su proceso de atención, siempre con el mínimo riesgo para los pacientes. Así mismo se menciona que este término corresponde a que cada uno de los pacientes obtengan los procedimientos terapéuticos y diagnósticos apropiados para lograr una atención optimizada, según el tipo de establecimiento sanitario, todo esto con el menor número de RAM's para el paciente y su mejor calidad de vida

1.4. Formulación del problema

1.4.1. Problema general:

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018?

1.4.2. Problemas específicos:

- ¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018?
- ¿Cuál es la relación entre la dimensión tangibilidad con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018?

1.5. Justificación del estudio

Hernández, Fernández, y Baptista (2010) refirieron que la mayor parte de los estudios e investigaciones, se efectúan con un propósito en concreto, pues no se realizan sin una justificación establecida, y con esa razón debe ser lo meritoriamente significativa para ameritar la justificación de su realización.

1.5.1. Justificación Teórica

Este trabajo de investigación nos ayudara a reconocer la calidad de servicio y la Satisfacción que percibe el usuario, el área de farmacia es clave para la adherencia al tratamiento y cumplimiento de la terapia de los pacientes, así mismo contribuye a la mejora de su calidad de vida.

Es conocida las serias deficiencias de los establecimientos de salud del sector público en el país, es así que la posible falta de calidad de servicio en esta investigación permitirá lograr ciertas acciones que puedan corregir los aspectos relacionados a la calidad de servicio, mediante una atención farmacéutica efectiva, eficiente, ética y segura, que posibilite el desarrollo de una imagen institucional positiva del establecimiento de salud, en beneficio de la población usuaria de farmacia de establecimiento de salud , ya que es una problemática latente a nivel de establecimientos del Ministerio de Salud.

Son importantes las investigaciones correspondientes que relacionan la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en sus dimensiones humanísticas, tecnológicas científicas y en cuanto al entorno.

El presente proyecto de investigación tendrá como justificación teórica el estudio de las variables calidad de servicio, considerando la perspectiva teórica de Zeithaml, A, Parasuraman, & Berry, que la refiere como una diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre éste se había formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía.

Por otra parte, la variable satisfacción del usuario se sustenta en la teoría de Thompson, que sustenta que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes.

En cuanto a los beneficiarios del proyecto serán los pacientes y usuarios del centro de salud Laura Caller.

1.5.2. Justificación Práctica

Se describe la realidad problemática de la Farmacia del Centro de Salud Laura Caller, y como se manifiesta en las variables en estudio. Por tanto, es una especie diagnóstico situacional de la realidad del servicio. Relaciona la variable calidad de servicio, con la satisfacción del usuario.

1.5.3. Justificación Social

Este trabajo de investigación brinda un aporte, a la cada vez más notable consideración de la perspectiva del cliente externo, en donde el usuario es el objetivo principal de los establecimientos sanitarios, y para brindarles atenciones que van más de allá de los parámetros de calidad establecidos, sino que también que abarcan otras necesidades del usuario.

1.5.4. Justificación Metodológica

Considerando que nuestro estudio tiene como objetivo determinar la relación existente entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario, describe la realidad problemática del centro de salud. Además de considerar el método de investigación científica, desde el problema hasta las recomendaciones.

En este trabajo de investigación es resaltante la instauración de instrumentación que son sometidos a validación por el juicio de expertos y la confiabilidad de los mismos.

1.6. Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018.

1.6.2. Hipótesis Específicas:

Existe una relación directa entre la calidad de atención desde la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018.

Existe una relación directa entre la calidad de atención desde la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018.

Existe una relación directa entre la calidad de atención desde la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018.

Existe una relación directa entre la calidad de atención desde la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018.

Existe una relación directa entre la calidad de atención desde la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018.

1.7.3. Objetivo

1.7.3.1. Objetivo general.

Determinar la relación entre la calidad de atención y la Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018

1.7.3.2. Objetivos específicos:

Determinar la relación entre la dimensión Fiabilidad con la satisfacción del usuario en el servicio farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018.

Determinar la relación entre la dimensión Capacidad de Respuesta con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller Los Olivos – 2018.

Determinar la relación entre la dimensión Seguridad con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018.

Determinar la relación entre la dimensión Empatía con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018.

Determinar la relación entre la dimensión Tangibilidad de la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018.

II. Método

2.1. Diseño de investigación

2.1.1. Paradigma positivista

Basándonos en Vasilachis (1997) “Los llamados paradigmas, son asimilados por los investigadores de distintos ámbitos de la ciencia, según a supuestos que absuelven preguntas planteadas, en los fenómenos sociológicos y psicológicos se tienen ciertos paradigmas metodológicos de interpretación, estos modelos se usan para responder a las preguntas formuladas del tema.

Martínez (2013) cito a Vasilachis, el cual menciona básicamente que “Se tienen tres paradigmas que permiten el acercamiento a la realidad, son el materialista histórico el positivista y el tercero el interpretativo” (p.1).

El paradigma positivista o naturalista, tiene como característica, el elevado interés de verificar el conocimiento, mediante la predicción, por eso se denomina prediccionalista. Este paradigma de investigación opera mediante una metodología investigativa deductiva e hipotética, y es el paradigma predominante de los trabajos de investigación.

2.1.2. Enfoque cuantitativo

Se aplicará el enfoque cuantitativo, Hernández, Fernández y Baptista, (2007) refirieron a este enfoque y mencionan que las hipótesis se prueban, mediante la recolección de una serie de datos, básicamente usando métodos estadísticos y numéricos, esto para probar ciertas teorías y concretar determinados patrones de conducta.

De acuerdo a Hernández et al. (2014), el enfoque cuantitativo metodológicamente es secuencial, es así que consta de etapas que no podrían evitarse, su orden es estricto y riguroso. Se inicia con una idea que se va circunscribiendo de la misma se deducen objetivos e interrogantes de investigación, se realiza el análisis bibliográfico y se elabora un marco teórico.

De las interrogantes se plantean hipótesis y variables; se elabora una estrategia para demostrarlas; se hace una medición de cada una de las variables según el contexto correspondiente; y se estudian los resultados en base a procedimientos estadísticos, y posteriormente se obtienen conclusiones (Hernández et al. 2014).

2.1.3. Método hipotético-deductivo

(Bernal, 2006, p. 56), refieren que el método hipotético deductivo resulta un proceso que busca cuestionar o incluso falsear ciertas hipótesis, se inicia de ciertas aseveraciones que tienen que demostrar como hipótesis propiamente dichas, entonces se deducen ciertas conclusiones las cuales se deben refutar en base a los hechos correspondientes.

De acuerdo a Hernández, Fernández y Baptista (2010) en el enfoque cuantitativo se hace las pruebas de hipótesis para rechazar o para aceptar una las hipótesis correspondientes, en este enfoque se usan datos que se obtienen de la instauración de ciertos instrumentos de medición

2.1.4. Tipo de estudio básico

Según Sierra (2008) el tipo de investigación es básica, pues es fundamentada básicamente en otros estudios e investigaciones, así mismo tiene como pronostico analizar fenómenos sociológicos y psicológicos, y fomenta conocimientos.

2.1.5. Nivel de Investigación

El nivel de investigación, es correlacional y descriptivo. Es correlacional, pues se orienta a establecer la relación estadística existente entre las variables satisfacción del usuario y calidad de atención. Es descriptivo, pues se orienta a describir las variables correspondientes Lo más característico de una investigación correlacional, es que las variables en cuestión no son manipuladas.

2.1.6. Diseño de la investigación

El diseño de estudio es de tipo no experimental y de corte transversal; “la investigación es transversal pues no se hace modificar deliberadamente ciertas variables independientes para observar su acción sobre otras variables. En conclusión, en la investigación no se manipula intencionalmente las variables en cuestión.

Hernández et al., (2010, p. 151), el estudio es transversal pues evalúa las variables correspondientes en un determinado periodo de tiempo, en la que ocurre la investigación. Este estudio es una fotografía del momento y de lo que acontece. Su finalidad es analizar variables y relatar su incidencia e implicancia en un momento determinado.

Esquema del diseño de la investigación

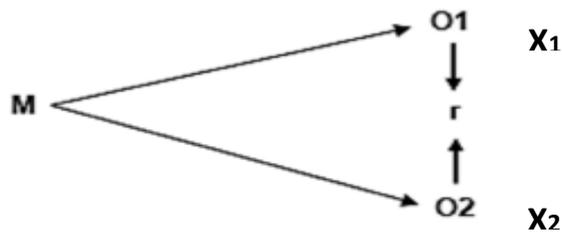


Figura 8. Esquema de diseño de investigación

Dónde:

M = Muestra

X₁ = Variable 1

X₂ = Variable 2

r = Relación entre las variables

2.2. Variables, operacionalización.

2.2.1. Definiciones de las variables.

2.2.1.1. Definición conceptual de variable calidad de servicio

Define la calidad del servicio como la diferencia entre las percepciones reales por parte de los clientes del servicio y las expectativas que sobre Éste se había formado previamente. De esta forma, un cliente valorará negativamente o positivamente la calidad de un servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía (Zeithaml, A., Parasuraman, & Berry, 1988).

2.2.1.2. Definición operacional de variable calidad de servicio

La operacionalización se desarrollará usando el instrumento llamado cuestionario para medir las dimensiones de la calidad:

- Elementos tangibles
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

La calidad de servicio en la salud representa el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud. Se utilizará el instrumento la encuesta a través de un cuestionario.

2.2.1.3. Definición conceptual de variable satisfacción de Usuario

Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de los servicios sino también de sus expectativas. El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas. Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser

que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson & Col., 1997).

2.2.1.4. Definición operacional de variable satisfacción de Usuario

La operacionalización se realiza usando la técnica encuesta a través de un cuestionario, para medir las dimensiones.

Es la percepción del usuario sobre la calidad de atención de salud que reciben en el servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller.

2.2.2. Operacionalización de las variables

2.2.2.1. Operacionalización de la variable calidad de servicio

Tabla 1.

Operacionalización de la variable Calidad de Servicio

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas | Niveles y Rango |
|------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------|---------------|-----------------|
| FIABILIDAD | -Atención correcta y sin errores | 1 | 1 (Malo) | 1-20 (Malo) |
| | -Atención según el horario de atención | 2 | 2 (Regular) | 21-39 |
| | -Atención según el orden de llegada | 3 | 3 (Bueno) | (Regular) |
| | -Atención sin discriminación | 4 | 4 (Muy bueno) | 41-59 |
| | -Atención rápida | 5 | 1 (Malo) | (Bueno) |
| | -Solución inmediata a su problema o dificultad | 6 | 2 (Regular) | 61-80 |
| | -Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces | 7 | 3 (Bueno) | (Muy |
| | -Permanencia constante del personal en su servicio | 8 | 4 (Muy bueno) | bueno) |
| CAPACIDAD DE RESPUESTA | -Confianza hacia el personal que le atendió | 9 | 1 (Malo) | |
| | -Conocimientos sólidos del personal que le atendió | 10 | 2 (Bueno) | |
| | -Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios | 11 | 3 (Regular) | |
| | -Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención | 12 | 4 (Muy bueno) | |
| SEGURIDAD | -Trato afable y respetuoso al usuario | 13 | 1 (Malo) | |
| | -Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo | 14 | 2 (Bueno) | |
| | -Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista | 15 | 3 (Bueno) | |
| | -El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad | 16 | 4 (Muy bueno) | |
| EMPA-TIA | -Impacto visual del servicio de farmacia | 17 | 1 (Malo) | |
| | -Señalización adecuada para ubicar el servicio | 18 | 2 (Regular) | |
| | -Baños disponibles y limpios | 19 | 3 (Bueno) | |
| | | 20 | 4 (Muy bueno) | |

| | | | | |
|--|-----------------------------------|--|--|--|
| | -Sala de espera adecuada y cómoda | | | |
|--|-----------------------------------|--|--|--|

2.2.2.2. Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Tabla 2.

Operacionalización de la variable Satisfacción del Usuario

| Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escalas | Niveles y Rango |
|------------------------------------------------|-----------------------------------------------|-------------|--------------------|-----------------|
| HUMANIS TICA | -Atención con cuidado y precaución | 1 | 1 (No satis-fecho) | 1-15 (No |
| | -Trata amable y Cortez | 2 | 2 (Poco | satisfecho) |
| | -Respeto por la privacidad y confidencialidad | 3 | satisfecho) | 15-29 |
| | -Respeto por el orden de llegada de los | 4 | 3 (Satisfecho) | (Poco |
| | pacientes | 5 | 4 (Muy | Satis- |
| | -Personal correctamente uniformado y aseado | 6 | satisfecho) | fecho) |
| CIENTI- FICA- TECNO- LOGICA | -Eficacia en el servicio | 7 | 1 (No satisfecho) | 30-45 |
| | -Orientación en el servicio | 8 | 2 (Poco satis- | (Satis- |
| | -Ofrecimiento de charlas educativas | 9 | fecho) | fecho) |
| | -Seguridad y dominio de la farmacoterapia | 10 | 3 (Satisfecho) | 45-60 |
| | -Ofrecimiento de alternativas al tratamiento | 10 | 4 (Muy | (Muy |
| | | | satisfecho) | Satisfecho) |
| ENTOR- NO | -Limpieza y orden en la farmacia | 11 | 1 (No satisfecho) | |
| | -Iluminación y ventilación adecuada en la | 12 | 2 (Poco satis- | |
| | farmacia | | fecho) | |
| | -Señalización adecuada de la farmacia | 13 | 3 (Satisfecho) | |
| | -Seguridad de la farmacia | 14 | 4 (Muy | |
| -Abastecimiento y disponibilidad de los | 15 | satisfecho) | | |
| productos. | | | | |

Fuente. Elaborado por el tesista.

2.3. Población y muestra

2.3.1. Población.

La población analizada durante el periodo de estudio fue de 1000 usuarios atendidos en el área de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller en el periodo de tiempo correspondiente.

En cuanto a las características básicas de esta población, tenemos que son de una condición socioeconómica media y baja, residentes en el distrito de Los Olivos, básicamente entre 35 y 70 años. Los criterios de exclusión básicamente corresponden a las personas que rechazaron o que se abstuvieron de realizar la encuesta.

La muestra se calculó usando la fórmula de poblaciones finitas:

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

Donde:

n=tamaño de muestra

N=Población

K=1.96 constante

e=0.103 error muestral

p=0.50 Probabilidad del evento (que se encuentre dentro de la población)

q=0.5 Probabilidad del evento (que no se encuentre dentro de la población)

$$=+(1000*1.64*1.64*0.5*0.5)/((0.103*0.103*(1000-1)+1.64*1.64*0.5*0.5))= 59.658634\approx 60$$

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

2.4.1. Técnica

De acuerdo con Bernal (2010), en los estudios investigativos, existe una amplia gama de instrumentos o técnicas para recolectar datos. La elección del tipo de investigación y del método que se va a usar, se usan ciertas técnicas a criterio del investigador. La encuesta es la técnica aplicada para la investigación,

2.4.2. Instrumento

Según Valderrama (2015), refieren que los instrumentos pueden ser escalas actitudinales, pruebas cognoscitivas, formularios, notas de campo, inventarios, listas de chequeos, fichas de datos. los medios materiales que emplea el investigador para recoger y almacenar la información. Los instrumentos vendrían a ser las herramientas que se emplean para obtener y procesar la información.

El instrumento usado será mediante cuestionario que incluyen una serie de preguntas, debidamente estandarizadas, y que se desarrollaron, a partir de 1983 por A. Parasuraman, V. Zeithaml, y L. Berry, con el apoyo del Instituto de Ciencias del Marketing de la Universidad de Cambridge en Boston-Massachusetts.

2.4.3. Validez

El instrumento será el cuestionario, que será validado por el juicio de algunos expertos, El modelo usado será el Servqual. Los jueces expertos a quienes se les presento la solicitud evaluarán el instrumento, sobre las variables respectivas

Tabla 3.

Validez de instrumento a criterio de juicio de expertos

| Validador | Resultado |
|------------------------------------|-----------|
| Dra. Flor de María Sánchez Aguirre | Aplicable |
| Dr. Juan Parreño | Aplicable |
| Mg Eva Ramos | Aplicable |

2.4.4. Confiabilidad

Se usó el parámetro estadístico “Alfa de Cronbach”, y se concretó en una prueba piloto a 15 usuarios externos, para cada una de las 2 variables en mención (satisfacción de usuario y calidad de atención).

Satisfacción del Usuario

Tabla 4.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100.0 |
| | Excluido | 0 | .0 |
| | Total | 15 | 100,0 |

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

Tabla 5.

Alfa de Cronbach de variable calidad de atención

| Estadísticas de confiabilidad | |
|--------------------------------------|-----------------------|
| Alfa de Cronbach | N de elementos |
| .940 | 15 |

Calidad de Atención

Tabla 6.

Resumen de procesamiento de casos

| | | N | % |
|-------|----------|----|-------|
| Casos | Válido | 15 | 100.0 |
| | Excluido | 0 | 0 |
| | Total | 15 | 100.0 |

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

Estadísticas de confiabilidad

Tabla 7.

Alfa de Cronbach de variable satisfacción de usuario

| Alfa de Cronbach | N de elementos |
|-------------------------|-----------------------|
| .950 | 20 |

La Interpretación en ambos casos, no muestra que la fiabilidad es mayor a 0.9, entonces el valor del coeficiente (Alfa de Cronbach) es excelente, por lo que se concluye que los ítems de cada instrumento están altamente correlacionados y miden un mismo constructo.

2.6. Método de Análisis de Datos

Se realizaron según los métodos correspondiente de la estadística descriptiva e inferencial, Se usó el programa SPSS versión 25 y el programa Excel versión 2000. La metodología se basó en criterios de inclusión, que corresponden a personas mayores de edad y a personas que presentan receta; y con respecto a los criterios de exclusión corresponden a las personas que rechazaron o se abstuvieron a realizar la encuesta.

El instrumento que se usó en la encuesta Servqual, para su aplicación en el establecimiento de salud en el servicio de farmacia, se incluye un cuestionario con 20 preguntas para la variable “Calidad de Atención” y 15 preguntas para la variable “Satisfacción del Usuario”.

Fiabilidad: Preguntas del 1 al 4

Capacidad de Respuesta: Preguntas del 5 al 8

Seguridad: Preguntas del 9 al 12.

Empatía: Preguntas del 13 al 16

Tangibilidad: Preguntas del 17 al 20.

2.6. Aspectos Éticos

El estudio de investigación se ha realizado bajo las normas de responsabilidad y con respeto a los usuarios externos del servicio de farmacia del centro de Salud Laura Caller, el cuestionario se realizó en forma anónima, respetando la libertad de opinión del paciente y cumpliendo los principios bioéticos en salud.

III. Resultados

3.1. Estadísticas Descriptivas

Tabla 8.

Frecuencia de la Calidad de Atención

| | | Calidad de la atención | | | |
|---------------|-----------|-------------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | Malo | 4 | 6,7 | 6,7 | 6,7 |
| | Regular | 11 | 18,3 | 18,3 | 25,0 |
| | Bueno | 27 | 45,0 | 45,0 | 70,0 |
| | Muy bueno | 18 | 30,0 | 30,0 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

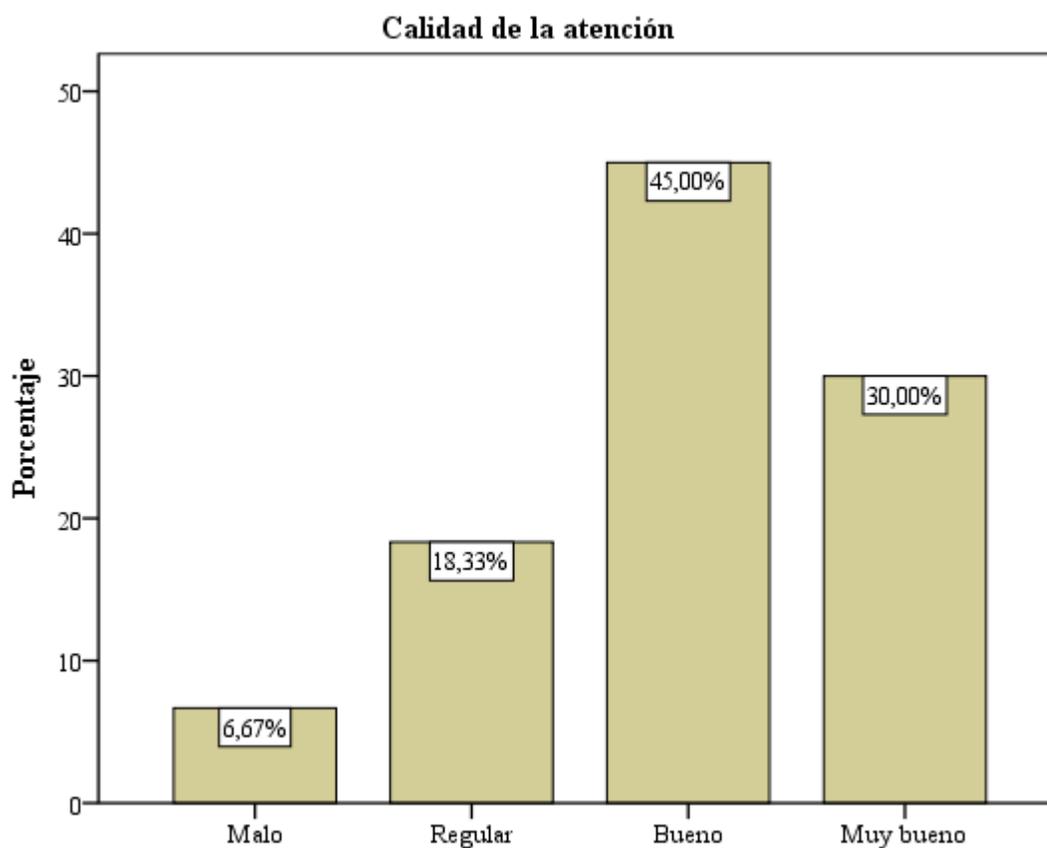


Figura 9. Frecuencia de la calidad de atención

Interpretación: En la tabla 1 y figura 1, se observa la frecuencia de la calidad de atención de los encuestados, los resultados muestran mayor porcentaje en buena calidad de atención, seguido de muy buena calidad, regular calidad y mala calidad.

Tabla 9.

Frecuencia de Satisfacción de usuario

| | | Satisfacción del usuario | | | |
|--------|-----------------|--------------------------|------------|-------------------|----------------------|
| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
| Válido | No satisfecho | 2 | 3,3 | 3,3 | 3,3 |
| | Poco satisfecho | 8 | 13,3 | 13,3 | 16,7 |
| | Satisfecho | 24 | 40,0 | 40,0 | 56,7 |
| | Muy satisfecho | 26 | 43,3 | 43,3 | 100,0 |
| | Total | 60 | 100,0 | 100,0 | |

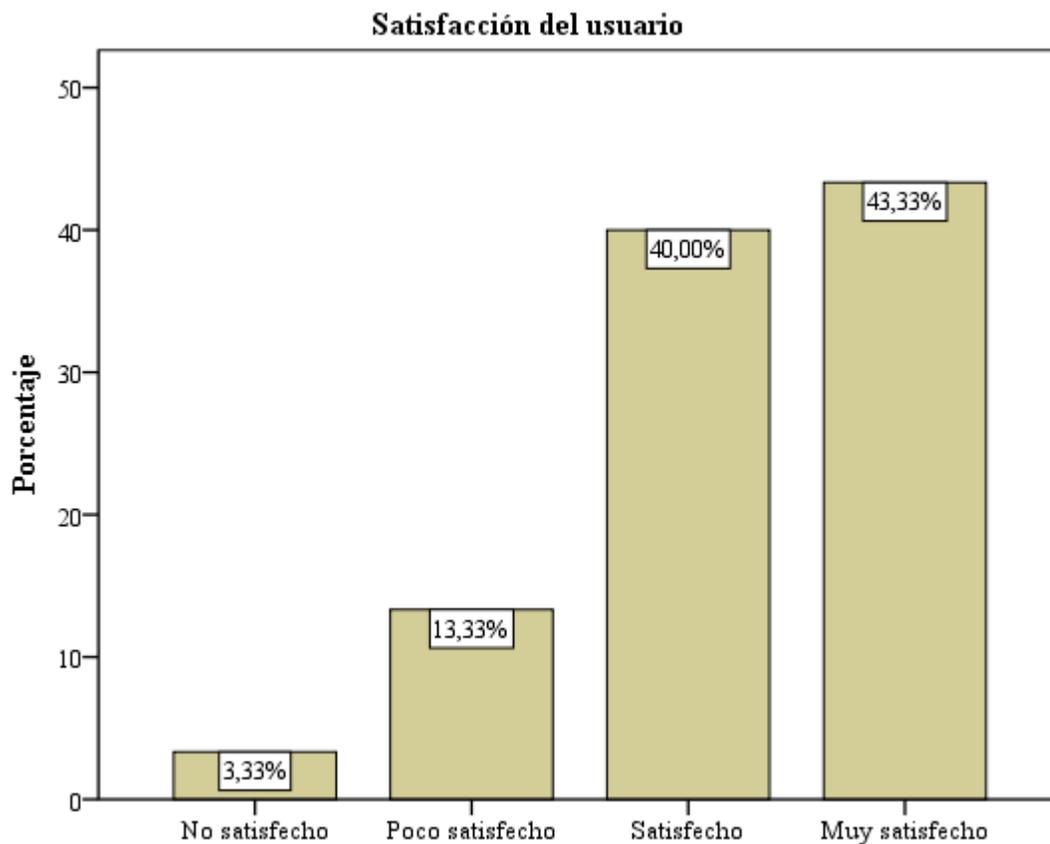


Figura 10. Frecuencia de la satisfacción del usuario

Interpretación: En la tabla y figura, se observa la frecuencia de la satisfacción de los usuarios, los resultados muestran mayor porcentaje de usuarios muy satisfechos, seguido de encuestados satisfechos, poco satisfechos y no satisfechos.

3.2. Estadísticas comparativas

Tabla 10.

Tablas cruzadas de la calidad de la atención por satisfacción del usuario

| | | | Satisfacción del usuario | | | | Total |
|-------------------------------|--------------|-------------|--------------------------|-----------------|------------|----------------|--------|
| | | | No satisfecho | Poco satisfecho | Satisfecho | Muy satisfecho | |
| Calidad de la atención | Malo | Recuento | 2 | 1 | 1 | 0 | 4 |
| | | % del total | 3.3% | 1.7% | 1.7% | 0.0% | 6.7% |
| | Regular | Recuento | 0 | 5 | 6 | 0 | 11 |
| | | % del total | 0.0% | 8.3% | 10.0% | 0.0% | 18.3% |
| | Bueno | Recuento | 0 | 2 | 16 | 9 | 27 |
| | | % del total | 0.0% | 3.3% | 26.7% | 15.0% | 45.0% |
| | Muy bueno | Recuento | 0 | 0 | 1 | 17 | 18 |
| | | % del total | 0.0% | 0.0% | 1.7% | 28.3% | 30.0% |
| | Total | Recuento | 2 | 8 | 24 | 26 | 60 |
| | | % del total | 3.3% | 13.3% | 40.0% | 43.3% | 100.0% |

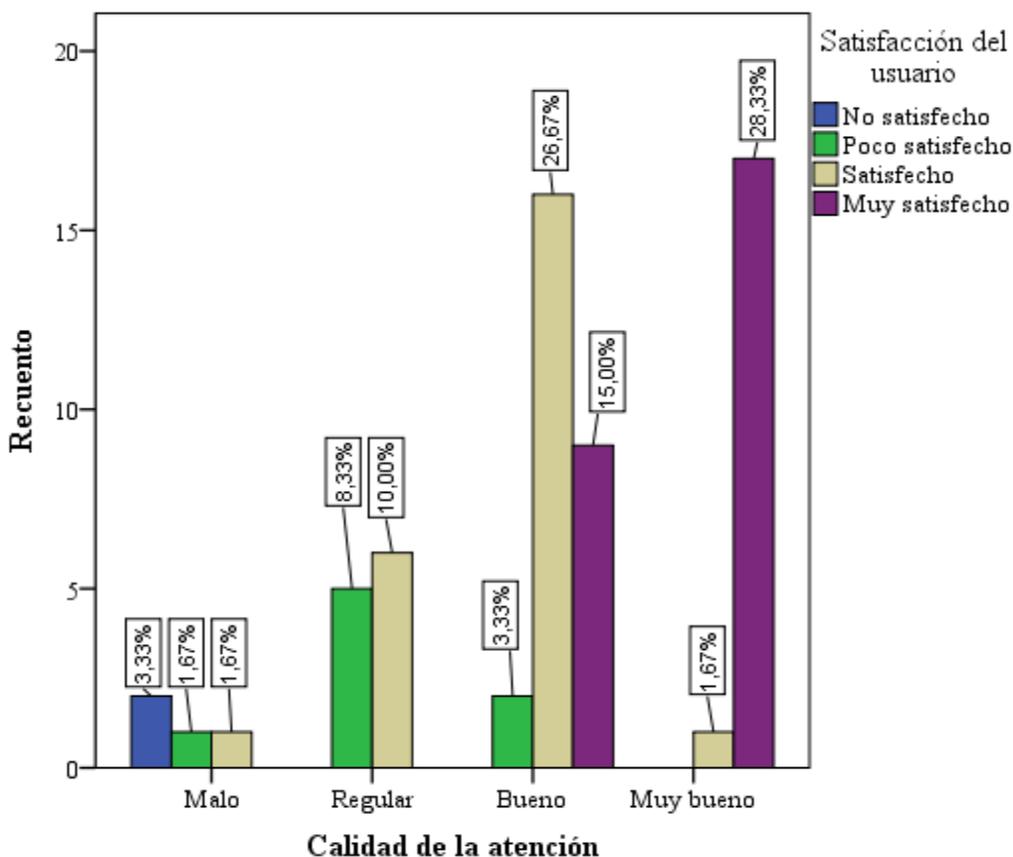


Figura 11. Tablas cruzadas de la calidad de la atención por satisfacción del usuario

Interpretación: En la tabla y figura , se percibe la frecuencia de la calidad de la atención por la satisfacción de los usuarios, los resultados muestran: mayor porcentaje de usuarios muy satisfechos cuando la calidad de la atención es muy buena (28.33%), seguido de encuestados satisfechos cuando la calidad de la atención es buena (26.67%), individuos muy satisfechos cuando la calidad de la atención es buena (15%) y en los demás encuestados la calidad de atención por la satisfacción del usuario resulto ser menor igual al 10%.

3.3. Estadísticas Correlacionales

3.3.1. Variable Calidad de Atención y variable Satisfacción del Usuario

Tabla 11.

Prueba de normalidad de la calidad de la atención y satisfacción del usuario

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|----|-------------------|-----------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístic o | gl | Sig. | Estadístic o | gl | Sig. |
| Calidad de la atención | .079 | 60 | .200 [*] | .958 | 60 | .037 |
| Satisfacción del usuario | .130 | 60 | .013 | .949 | 60 | .014 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Supuesto de normalidad: Previo a relacionar ambas variables, se realizó la prueba de normalidad, no cumpliendo dicho supuesto la variable satisfacción del usuario. Entonces se procedió a realizar una prueba de correlación no paramétrica, denominado Rho de Spearman.

Tabla 12.

Relación y correlación entra la calidad de la atención y satisfacción del usuario

| Correlaciones | | | Calidad de la atención | Satisfacción del usuario |
|--------------------|-----------------------------|-------------------------------|---------------------------|-----------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad de la atención | Coeficiente de correlación | 1.000 | .852** |
| | | Sig. (bilateral) N | . | .000 60 |
| | Satisfacción del usuario | Coeficiente de correlación | .852** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) N | .000 60 | . 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

H₀: No existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018

H₁: Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018

Interpretación: En la tabla y figura, se percibe la relación y correlación entre la calidad de la atención y satisfacción del usuario, los resultados ponen en manifiesto que existe relación altamente significativa ($p=0.000$), con buena fuerza de correlación ($R=0.852$). Además se demuestra la hipótesis del investigador, que existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.

3.3.2. Dimensión “Confiability” de la variable Calidad de Atención y la variable “Satisfacción del Usuario”

Tabla 13.

Prueba de normalidad de la satisfacción del usuario y fiabilidad

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción del usuario | .130 | 60 | .013 | .949 | 60 | .014 |
| Fiabilidad | .190 | 60 | .000 | .906 | 60 | .000 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Supuesto de normalidad: Previo a relacionar ambas variables, se realizó la prueba de normalidad, no cumpliendo dicho supuesto, ambas variables. Entonces se procedió a realizar una prueba correlacional del tipo no paramétrica, denominado Rho de Spearman.

Tabla 14.

Relación y correlación entra la satisfacción del usuario y fiabilidad

| Correlaciones | | | | |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------|------------|
| | | Satisfacción del usuario | | Fiabilidad |
| Rho de Spearman | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | 1.000 | .838** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Fiabilidad | Coefficiente de correlación | .838** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

H₀: No existe relación directa entre satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018

H₁: Existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de atención del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018

Interpretación: En la tabla y figura, se observa la relación y correlación entra la fiabilidad y satisfacción del usuario, los resultados ponen en evidencia que existe relación altamente significativa ($p=0.000$), con buena fuerza de correlación ($R=0.838$). Además, se demuestra la hipótesis del investigador, que existe relación directa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018

3.3.3. Dimensión “Capacidad de Respuesta” de la variable Calidad de Atención y la variable “Satisfacción del Usuario”

Tabla 15.

Prueba de normalidad de la satisfacción del usuario y capacidad de respuesta

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción del usuario | .130 | 60 | .013 | .949 | 60 | .014 |
| Capacidad de respuesta | .107 | 60 | .085 | .948 | 60 | .012 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Supuesto de normalidad: Previo a relacionar ambas variables, se realizó la prueba de normalidad, no cumpliendo dicho supuesto, ambas variables. Entonces se procedió a realizar una prueba correlacional del tipo no paramétrica, denominado Rho de Spearman.

Supuesto de normalidad: Previo a relacionar ambas variables, se realizó la prueba de normalidad, no cumpliendo dicho supuesto la variable satisfacción del usuario. Entonces se procedió a realizar una prueba de correlación no paramétrica, denominado Rho de Spearman.

Tabla 16.

Relación y correlación entra la satisfacción del usuario y capacidad de respuesta

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|------------------------|
| | | | Satisfacción del usuario | Capacidad de respuesta |
| Rho de Spearman | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | 1.000 | .871** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Capacidad de respuesta | Coefficiente de correlación | .871** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

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

H₀: No existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018

H₁: Existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018

Interpretación: En la tabla y figura, se observa la relación y correlación entre la capacidad de respuesta y satisfacción del usuario, los resultados muestran que existe relación altamente significativa ($p=0.000$), con buena fuerza de correlación ($R=0,871$). Además se demuestra la hipótesis del investigador, que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018

3.3.4. Dimensión “Seguridad” de la variable Calidad de Atención y la variable “Satisfacción del Usuario”

Tabla 17.

Prueba de normalidad de la satisfacción del usuario y seguridad

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|----|-------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción del usuario | .130 | 60 | .013 | .949 | 60 | .014 |
| Seguridad | .090 | 60 | .200* | .950 | 60 | .016 |

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.
a. Corrección de significación de Lilliefors

Supuesto de normalidad: Previo a relacionar ambas variables, se realizó la prueba de normalidad, no cumpliendo dicho supuesto, en la satisfacción del usuario. Entonces se procedió a realizar una prueba de correlación no paramétrica, denominado Rho de Spearman.

Tabla 18.

Relación y correlación entra la satisfacción del usuario y seguridad

| | | Correlaciones | | |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|-----------|
| | | | Satisfacción del usuario | Seguridad |
| Rho de Spearman | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | 1.000 | .790** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Seguridad | Coefficiente de correlación | .790** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

H₀: No existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.

H₁: Existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.

Interpretación: En la tabla 14 y figura 10, se percibe la relación y correlación entra la seguridad y satisfacción del usuario, los resultados demuestran que existe relación altamente significativa ($p=0.000$), con buena fuerza de correlación ($R=0.790$). A demás se acepta la hipótesis del investigador, que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.

3.3.5. Dimensión “Empatía” de la variable Calidad de Atención y la variable “Satisfacción del Usuario”

Tabla 19.

Prueba de normalidad de la satisfacción del usuario y empatía

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción del usuario | .130 | 60 | .013 | .949 | 60 | .014 |
| Empatía | .117 | 60 | .040 | .939 | 60 | .005 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Supuesto de normalidad: Previo a relacionar ambas variables, se realizó la prueba de normalidad, no cumpliendo dicho supuesto, ambas variables. Entonces se procedió a realizar una prueba de correlación no paramétrica, denominado Rho de Spearman.

Tabla 20.

Relación y correlación entra la satisfacción del usuario y empatía

| | | | Correlaciones | |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|---------|
| | | | Satisfacción del usuario | Empatía |
| Rho de Spearman | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | 1.000 | .785** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Empatía | Coefficiente de correlación | .785** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

H₀: No existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.

H₁: Existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.

Interpretación: En la tabla y figura, se observa la relación y correlación entre la empatía y satisfacción del usuario, los resultados muestran que existe relación altamente significativa ($p=0.000$), con buena fuerza de correlación ($R=0.785$). Además se demuestra la hipótesis del investigador, que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.

3.3.6. Dimensión “Tangibilidad” de la variable Calidad de Atención y la variable “Satisfacción del Usuario”

Tabla 21.

Prueba de normalidad de la satisfacción del usuario y tangibilidad

| | Pruebas de normalidad | | | | | |
|--------------------------|---------------------------------|----|------|--------------|----|------|
| | Kolmogorov-Smirnov ^a | | | Shapiro-Wilk | | |
| | Estadístico | gl | Sig. | Estadístico | gl | Sig. |
| Satisfacción del usuario | .130 | 60 | .013 | .949 | 60 | .014 |
| Tangibilidad | .178 | 60 | .000 | .951 | 60 | .018 |

a. Corrección de significación de Lilliefors

Supuesto de normalidad: Previo a relacionar ambas variables, se realizó la prueba de normalidad, no cumpliendo dicho supuesto, ambas variables. Entonces se procedió a realizar una prueba de correlación no paramétrica, denominado Rho de Spearman.

Tabla 22.

Relación y correlación entra la satisfacción del usuario y tangibilidad

| Correlaciones | | | Satisfacción del usuario | Tangibilidad |
|-----------------|--------------------------|-----------------------------|--------------------------|--------------|
| Rho de Spearman | Satisfacción del usuario | Coefficiente de correlación | 1.000 | .745** |
| | | Sig. (bilateral) | . | .000 |
| | | N | 60 | 60 |
| | Tangibilidad | Coefficiente de correlación | .745** | 1.000 |
| | | Sig. (bilateral) | .000 | . |
| | | N | 60 | 60 |

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

H₀: No existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión Tangibilidad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018

H₁: Existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión Tangibilidad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018

Interpretación: En la tabla y figura, se aprecia la relación y correlación entra la tangibilidad y satisfacción del usuario, los resultados hacen notar que existe relación altamente significativa ($p=0.000$), con aceptable fuerza de correlación ($R=0.745$). A demás se demuestra la hipótesis del investigador, que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión Tangibilidad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.

IV. Discusión

En este capítulo se procede a establecer la discusión en base a los resultados establecidos. A lo largo del tiempo, se han realizado varias investigaciones en este tema a nivel nacional e internacional, donde es conocido que las variables de estudio constituyen indicadores pilares en los servicios sanitarios. El servicio farmacéutico debe preocuparse por las necesidades y expectativas de los pacientes.

El objetivo general consiste en hallar la correlación entre la calidad de atención y cuan satisfechos se encuentran los usuarios del servicio farmacéutico del C.S “Laura Caller” de Los Olivos en 2018.

Los resultados indican que la variable “Calidad de Atención” predomina un resultado “bueno” (45%), seguido de “muy bueno” (30%), regular (18,33%) y malo (6,67%).

A nivel correlacional los resultados evidencian que existe una correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018, esto es determinado por el rho de spearman que indica un valor de 0,852, lo cual indica una correlación muy alta y se observa que p tiene un valor de 0,000, donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es muy significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018. Existiendo una semejanza con los resultados de otras investigaciones al respecto.

De la misma manera, los resultados determinan que existe una correlación positiva entre la dimensión fiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018, esto es determinado por el rho de Spearman que indica un valor de 0,838, lo cual indica una correlación muy alta y se observa que p tiene un valor de 0,0000 donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es muy significativa

por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación directa entre la dimensión confiabilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018. Existiendo una semejanza con los resultados de otras investigaciones al respecto.

Asimismo, los resultados nos muestran que existe una correlación positiva entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018, esto es determinado por el rho de Spearman que indica un valor de 0,871, lo cual indica una correlación muy alta y se observa que p tiene un valor de 0,0000 donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación directa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018. Existiendo una semejanza con los resultados de otras investigaciones al respecto.

También se encuentra, que los resultados evidencian que existe una correlación positiva entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018, esto es determinado por el rho de Spearman que indica un valor de 0,790, lo cual indica una correlación alta y se observa que p tiene un valor de 0,000 donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación directa entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018. Existiendo una semejanza con los resultados de otras investigaciones al respecto.

De igual manera, los resultados arrojan que existe una correlación positiva entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018, esto

es determinado por el rho de Spearman que indica un valor de 0,785, lo cual indica una correlación alta y se observa que p tiene un valor de 0,000 donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación directa entre la dimensión empatía de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018. Existiendo una semejanza con los resultados de otras investigaciones al respecto.

También, los resultados determinan que existe una correlación positiva entre la dimensión tangibilidad de la calidad de la atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018, esto es determinado por el rho de separan que indica un valor de 0,745, lo cual indica una correlación alta y se observa que p tiene un valor de 0,0000 donde $p < 0,05$ entonces la relación de la variable mencionada es significativa por lo tanto se rechaza la hipótesis nula, es decir existe relación directa entre la dimensión tangibilidad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018. Existiendo una semejanza con los resultados de otras investigaciones al respecto

V. Conclusiones

Según los resultados se concluye que existe correlación directa, entre la variable calidad de servicio y satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller; esto quiere decir que mejore la calidad de atención en el servicio, también mejora la satisfacción del usuario.

Según los resultados se concluye que existe una correlación directa, entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller; esto quiere decir que cuanto la confiabilidad en el servicio es mejor, también lo es la satisfacción del usuario.

Según los resultados podemos concluir que hay una correlación directa, entre la dimensión capacidad de respuesta y la variable satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller; esto quiere decir que cuanto la rapidez en la respuesta en el servicio es mejor, también lo es la satisfacción del usuario.

Según los resultados se concluye que existe una correlación directa, entre la variable dimensión seguridad y la variable satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller; esto quiere decir que cuanto la seguridad en el servicio es mejor, también lo es la satisfacción del usuario.

Según los resultados se concluye que existe una correlación directa, entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller, también lo es la satisfacción del usuario. Según los resultados se concluye que existe una correlación directa, entre la variable tangibilidad y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller; esto quiere decir que cuanto los elementos tangibles en el servicio son mejores, también lo es la satisfacción del usuario.

VI. Recomendaciones

Se recomienda la realización de más investigaciones o estudios, con respecto al área farmacéutica asistencial, para corroborar los hallazgos y resultados, según la realidad problemática del sector.

Se recomienda internamente, un control y evaluación constante de la calidad en los establecimientos farmacéuticos, a fin de poder lograr las acciones preventivas y correctivas pertinentes.

Realizar actividades de capacitación con respecto a la relevancia de la satisfacción de los pacientes en los centros de salud, ya que se considera al paciente como el principal eje y motor de los servicios de la salud

Coordinar periódicamente con los órganos desconcertados correspondientes para concretar una constante mejora en el aspecto de la calidad en los servicios en el sector salud, así como los servicios farmacéuticos asistenciales

VII. Referencias

- Abad, A. (2008). *El concepto de la calidad en la organización y su sentido estratégico*. Colombia: Fundación Karisma Multimedia Cimera.
- Alvar, N., & Suñol, R. (2001). *La calidad de la atención*. Barcelona.
- Alvarez, T. (1995). *La calidad de servicio para la conquista del cliente*. Lima.
- Bagazo, K. (2006). *¿Como medimos el servicio?* Lima.
- Boza, N., & Solano, D. (2016). *Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la unidad de cuidado intensivos del hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, Durante febrero y marzo del 2016*. Costa Rica: San José.
- Camison, & Cruz, G. (2006). *Gestión de la calidad: Conceptos filosóficos, modelos y sistemas*. Madrid: Pearson Educación S.A.
- Cantú. (2001). *Desarrollo de una cultura de calidad*. México: McGraw Hill.
- Cronin, T. (1992). *Medición de la calidad del servicio. un reexamen y extensión*. Mexico.
- Crosby, P. (1988). *Dinámica gerencial*. México: McGrawHill.
- Dueñas, A. (2006). *Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud*. Bogotá.
- Duque, D. (2005). *Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición*. Bogotá.
- Frías, D., & Arias, M. (2006). *Identificación y validación de las dimensiones del servicio de farmacia una contribución a la gestión empresarial de las farmacias*. Madrid: Revista Europea de Dirección y Economía de las empresas.
- García, F., & De la Vega. (2015). *Evaluación de calidad de servicio de urgencias en el Hospital infantil del estado de Sonora por medio de los modelos Servperf Srvqual*. Sonora.
- García, M. (2008). *Satisfacción del usuario adulto mayor con la calidad de la atención de enfermería en el hospital general Cunduacán Tabasco*. tabasco: Calidad y Gestión en Servicios de Salud.
- Ibarra, & Casas. (2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel*. Sonora .
- INEI. (2016). *Informe de medición del grado de satisfacción de usuarios externos del instituto Nacional de Salud*. Lima.

- Ishikawa, Q. (1996). *¿Que es el control de la calidad? La modalidad japonesa*. Madrid: Journal of Marketing.
- Juran, D. (1990). *Juran y la Planificación para la calidad* . Madrid.
- Koontz, W. C. (2012). *Administración: Una perspectiva global y empresarial*. Mexico: Mc Graw Hill.
- Magallanes, Q. (2015). *Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital regional de Loreto-Punchana*. Loreto.
- MINSA. (2000). *Lineamientos técnicos referenciales para la medición de la calidad*. Lima.
- MINSA. (2012). *Satisfacción del usuario externo*. Lima: Dirección de calidad en salud.
- Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2010). *Servqual Multiple - item scale for measuring consumer perceptions of services quality*. New York.
- Ros, G. (2016). *Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual* . Murcia.
- Sánchez, M., & Vizcaíno. (2017). *Gestión del conocimiento desde el modelo SERVPERF: Un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora*. Mexico.
- Sanchez, M.; Recuero, M.; Gomez, Barreda. (2015). *Satisfacción percibida del servicio de farmacia : Medición, análisis y mejora*. Lima.
- Santana, B., & Minamisana, Q. (2014). *Calidad de los cuidados de enfermería y satisfacción del paciente atendido en un hospital de enseñanza*.
- Secien, J., & Darras, C. (2005). *Satisfacción de Usuarios de los Servicios de Salud: Factores Sociodemográficos y de accesibilidad asociados*. Lima: UNMSM.
- Sifuentes, L. (2016). *Satisfacción del usuario y calidad del cuidado enfermería en el servicio de cirugía Hospital Regional Docente de Trujillo*. Trujillo: Hospital Regional Docente de Trujillo.
- Zelaya. (2006). *Estudio de investigación de mercado sobre satisfacción del cliente y preferencia de medios en la ciudad de Arequipa*. Arequipa: Instituto Sanitario.

Anexos

Anexo A: Matriz de consistencia

Tabla 23. *Matriz de consistencia*

| Matriz de consistencia | | | | | | | |
|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------|-------|--------------------|------------------|
| Título: Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018 | | | | | | | |
| Autor: Bach. Joel Donato Barrientos Valdez | | | | | | | |
| Problema | Objetivos | Hipótesis | Variables e indicadores | | | | |
| <p>Problema General: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018?</p> <p>Problemas Específicos: -¿Cuál es la relación entre la Dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.</p> | <p>Objetivo general: Determinar la relación entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.</p> <p>Objetivos específicos: Determinar la relación que existe entre la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018</p> | <p>Hipótesis general: Existe una relación directa entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.</p> <p>Hipótesis específicas: Existe una relación directa entre la Calidad de Atención desde la dimensión Fiabilidad y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del</p> | Variable 1: Calidad de Atención | | | | |
| | | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| | | | Fiabilidad | -Atención correcta y sin errores | 1 | 1 (Malo) | 20-34 (Malo) |
| | | | | -Atención según el horario establecido | 2 | 2 (Regular) | 34-49 (Regular) |
| | | | | -Atención según el orden de llegada | 3 | 3 (Bueno) | 50-64 (Bueno) |
| -Atención sin discriminación | 4 | 4 (Muy bueno) | | 65-80 (Muy bueno) | | | |
| Capacidad de Respuesta | -Atención rápida | 5 | 1 (Malo) | 20-34 (Malo) | | | |
| | -Solución inmediata a su problema o dificultad | 6 | 2 (Regular) | 34-49 (Regular) | | | |
| | -Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces | 7 | 3 (Bueno) | 50-64 (Bueno) | | | |
| | -Permanencia constante del personal en su servicio | 8 | 4 (Muy bueno) | 65-80 (Muy bueno) | | | |
| Seguridad | -Confianza hacia el personal que le atendió | 9 | 1 (Malo) | 20-34 (Malo) | | | |
| | -Conocimientos sólidos del personal que le atendió | 10 | 2 (Regular) | 34-49 (Regular) | | | |
| | -Tiempo suficiente | 11 | 3 (Bueno) | 50-64 (Bueno) | | | |
| | | 12 | 4 (Muy bueno) | 65-80 (Muy bueno) | | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>- ¿Cuál es la relación entre la Dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.</p> <p>- ¿Cuál es la relación entre la Seguridad de Respuesta y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la Empatía y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018?</p> <p>-¿Cuál es la relación entre la Tangibilidad y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018?</p> | <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Seguridad y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Empatía y la Satisfacción del Usuario en el</p> | <p>Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018</p> <p>Existe una relación directa entre la Calidad de Atención desde la dimensión Capacidad de Respuesta y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018</p> <p>Existe una relación directa entre la Calidad de Atención desde la dimensión Seguridad y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.</p> <p>Existe una relación directa entre la Calidad</p> | <p></p> <p>Empatía</p> <p>Tangibilidad</p> | <p>para responder las dudas o preguntas de los usuarios</p> <p>-Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención</p> <p>-Trato afable y respetuoso al usuario</p> <p>-Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo</p> <p>-Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista</p> <p>-El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad</p> <p>-Impacto visual del servicio de farmacia</p> <p>-Señalización adecuada para ubicar el servicio</p> <p>-Baños disponibles y limpios</p> <p>-Sala de espera adecuada y cómoda</p> | <p></p> <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> | <p></p> <p>1 (Malo)</p> <p>2 (Regular)</p> <p>3 (Bueno)</p> <p>4 (Muy bueno)</p> <p>1 (Malo)</p> <p>2 (Regular)</p> <p>3 (Bueno)</p> <p>4 (Muy bueno)</p> | <p></p> <p>20-34 (Malo)</p> <p>34-49 (Regular)</p> <p>50-64 (Bueno)</p> <p>65-80 (Muy bueno)</p> <p>20-34 (Malo)</p> <p>34-49 (Regular)</p> <p>50-64 (Bueno)</p> <p>65-80 (Muy bueno)</p> |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|

| | | | | | | |
|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <p>Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018</p> <p>Determinar la relación que existe entre la dimensión Tangibilidad de la calidad de servicio y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018</p> | <p>de Atención desde la dimensión Empatía y la Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.</p> | | | | | |
| | | Variable 2: Satisfacción del Usuario. | | | | |
| | | Dimensiones | Indicadores | Ítems | Escala de medición | Niveles y rangos |
| | | Humanística | <p>-Atención con cuidado y precaución</p> <p>-Trata amable y cortés</p> <p>-Respeto por la privacidad y confidencialidad</p> <p>-Respeto por el orden de llegada de los pacientes</p> <p>-Personal correctamente uniformado y aseado</p> | 1 2 3 4 5 | <p>1(No satisfecho)</p> <p>2(Poco satisfecho)</p> <p>3 (Satisfecho)</p> <p>4 (Muy satisfecho)</p> | <p>15-25 (No satisfecho)</p> <p>26-36 (Poco Satisfecho)</p> <p>37-48 (Satisfecho)</p> <p>49-60 (Muy Satisfecho)</p> |
| Tecnologica-Científica | <p>-Eficacia en el servicio</p> <p>-Orientación en el servicio</p> <p>-Ofrecimiento de charlas educativas</p> <p>-Seguridad y dominio de la farmacoterapia</p> <p>-Ofrecimiento de alternativas al tratamiento</p> | 6 7 8 9 10 | <p>1(No satisfecho)</p> <p>2(Poco satisfecho)</p> <p>3 (Satisfecho)</p> <p>4 (Muy satisfecho)</p> | <p>15-25 (No satisfecho)</p> <p>26-36 (Poco Satisfecho)</p> <p>37-48 (Satisfecho)</p> <p>49-60 (Muy Satisfecho)</p> | | |

| | | | | | | | |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------|
| | | | Entorno | -Limpieza y orden en la farmacia -Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia -Señalización adecuada de la farmacia -Seguridad de la farmacia -Abastecimiento y disponibilidad de los productos. | 11 12 13 14 15 | 1(No satisfecho) 2(Poco satisfecho) 3 (Satisfecho) 4 (Muy satisfecho) | 15-25 (No satisfecho) 26-36 (Poco Satisfecho) 37-48 (Satisfecho) 49-60 (Muy Satisfecho) |
| Nivel - diseño de investigación | Población | Técnicas e instrumentos | | Estadística a utilizar | | | |
| Nivel: Básico Diseño: No experimental Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario | Población: 60 usuarios externos del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller – Los Olivos, 2018. Tipo de muestreo: No aplica Tamaño de muestra: No aplica | Variable 1: Calidad de atención Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Barrientos Valdez Joel Año: 2018 Monitoreo: Julio 2018 Ámbito de Aplicación: Julio 2018 Forma de Administración: Directa in situ Variable 2: Satisfacción de Usuario Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario Autor: Barrientos Valdez Joel Año: 2018 Monitoreo: Julio 2018 Ámbito de Aplicación: Julio 2018 Forma de Administración: Directa in situ | | DESCRIPTIVA: Calculo de frecuencia y grafica de barras INFERENCIAL: Prueba de normalidad y correlación entre variables | | | |

Anexo B: Instrumento

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION

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

DATOS ESPECÍFICOS

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

| N° | DIMENSIONES / ítems | | | | |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 | 4 |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | |
| 1 | ¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final? | | | | |
| 2 | ¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido? | | | | |
| 3 | ¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno? | | | | |
| 4 | ¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas? | | | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | |
| 5 | ¿La atención fue rápida y eficaz? | | | | |
| 6 | ¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente? | | | | |
| 7 | ¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente? | | | | |
| 8 | ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo? | | | | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | |
| 9 | ¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza? | | | | |
| 10 | ¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios? | | | | |
| 11 | ¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | | | | |
| 12 | ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad? | | | | |
| DIMENSIÓN: EMPATIA | | | | | |
| 13 | ¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia? | | | | |
| 14 | ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | | | | |
| 15 | ¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario? | | | | |
| 16 | ¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud? | | | | |
| DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD | | | | | |
| 17 | ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas? | | | | |
| 18 | ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes? | | | | |
| 19 | ¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes? | | | | |
| 20 | ¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes? | | | | |

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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

DATOS ESPECÍFICOS

- 1 No satisfecho
- 2 Poco satisfecho
- 3 Satisfecho
- 4 Muy satisfecho

| N° | DIMENSIONES / ítems | 1 | 2 | 3 | 4 |
|------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|---|---|---|
| DIMENSIÓN: HUMANÍSTICA | | | | | |
| 1 | ¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución? | | | | |
| 2 | ¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortés? | | | | |
| 3 | ¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción? | | | | |
| 4 | ¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes? | | | | |
| 5 | ¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado? | | | | |
| DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA | | | | | |
| 6 | ¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica? | | | | |
| 7 | ¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar? | | | | |
| 8 | ¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida? | | | | |
| 9 | ¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando? | | | | |

| | | | | | |
|---------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| 10 | ¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica? | | | | |
| DIMENSIÓN: ENTORNO | | | | | |
| 11 | ¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada? | | | | |
| 12 | ¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada? | | | | |
| 13 | ¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio? | | | | |
| 14 | ¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)? | | | | |
| 15 | ¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos? | | | | |

Anexo C: Validez de Instrumentación

Primer juez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 5 | ¿La atención fue rápida y eficaz? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 9 | ¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: EMPATÍA | | | | | | | | |
| 13 | ¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD | | | | | | | | |
| 17 | ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes? | X | | X | | X | | |


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSION HUMANISTICA | | | | | | | | |
| 1 | ¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION TECNOLOGICA-CIENTIFICA | | | | | | | | |
| 6 | ¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION ENTORNO | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policia y/o serenazgo)? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos? | X | | X | | X | | |



Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Suficiencia

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: SANCHEZ Aguilar Flor DE María DNI: 09104533

Especialidad del validador: METODOLOGO.

16 de Junio del 2018

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


Firma del Experto Informante.
Especialidad

Segundo juez



CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 5 | ¿La atención fue rápida y eficaz? | X | | X | | X | | |
| 6 | ¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 9 | ¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: EMPATIA | | | | | | | | |
| 13 | ¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD | | | | | | | | |
| 17 | ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes? | X | | X | | X | | |
| 20 | ¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes? | X | | X | | X | | |


CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|-------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSION HUMANISTICA | | | | | | | | |
| 1 | ¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortés? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION TECNOLOGICA-CIENTIFICA | | | | | | | | |
| 6 | ¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION ENTORNO | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos? | X | | X | | X | | |



Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dr. Mg: PARREÑO TIPIAN JUAN MANUEL DNI: 10326579

Especialidad del validador: QUÍMICO-FARMACÉUTICO ESPECIALISTA EN ANÁLISIS BIOQUÍMICOS y CLÍNICOS

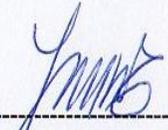
..... de del 20. 18

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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



Firma del Experto Informante.
Especialidad

.....
Q.F. Dr. Juan Manuel Parreño Tipian.
Q.F. ESPECIALISTA EN ANÁLISIS BIOQUÍMICOS
CQF. 06892

Tercer juez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|----------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSIÓN: FIABILIDAD | | | | | | | | |
| 1 | ¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno? | X | | X | | | X | Ver pacjunta 2 |
| 4 | ¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | | | | | |
| 5 | ¿La atención fue rápida y eficaz? | X | | X | | | X | separar |
| 6 | ¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente? | X | | X | | X | | |
| 7 | ¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: SEGURIDAD | | | | | | | | |
| 9 | ¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios? | X | | X | | X | | |
| 11 | ¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: EMPATIA | | | | | | | | |
| 13 | ¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario? | X | | X | | X | | |
| 16 | ¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud? | X | | X | | X | | |
| DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD | | | | | | | | |
| 17 | ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas? | X | | X | | X | | |
| 18 | ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes? | X | | X | | X | | |
| 19 | ¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes? | X | | | X | X | | |
| 20 | ¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes? | X | | | X | X | | |

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

| N° | DIMENSIONES / ítems | Pertinencia ¹ | | Relevancia ² | | Claridad ³ | | Sugerencias |
|-----------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|----|-------------------------|----|-----------------------|----|----------------|
| | | SI | NO | SI | NO | SI | NO | |
| DIMENSION HUMANISTICA | | | | | | | | |
| 1 | ¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución? | X | | X | | X | | |
| 2 | ¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes? | X | | X | | X | | |
| 3 | ¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción? | X | | X | | X | | |
| 4 | ¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes? | X | | X | | X | | |
| 5 | ¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION TECNOLOGICA-CIENTIFICA | | | | | | | | |
| 6 | ¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica? | X | | X | | | X | quitar todas * |
| 7 | ¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar? | X | | X | | X | | |
| 8 | ¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida? | X | | X | | X | | |
| 9 | ¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando? | X | | X | | X | | |
| 10 | ¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica? | X | | X | | X | | |
| DIMENSION ENTORNO | | | | | | | | |
| 11 | ¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada? | X | | X | | X | | |
| 12 | ¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada? | X | | X | | X | | |
| 13 | ¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio? | X | | X | | X | | |
| 14 | ¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)? | X | | X | | X | | |
| 15 | ¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos? | X | | X | | X | | |

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Prof. EVA RAMOS LIICA DNI: 29738069

Especialidad del validador: Docente Universitario

..... 20 de JUNIO del 2013

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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


.....
Eva Ramos Llica
QUÍMICA FARMACÉUTICA
C Q F P 08703

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Anexo D: Matriz de Datos

| USUARIO | PREGUNTAS CON RESPECTO A LA CALIDAD DE ATENCION | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---------|-------------------------------------------------|---|---|---|------------------------|---|---|---|-----------|----|----|----|---------|----|----|----|--------------|----|----|----|
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 | 13 | 14 | 15 | 16 | 17 | 18 | 19 | 20 |
| | FIABILIDAD | | | | CAPACIDAD DE RESPUESTA | | | | SEGURIDAD | | | | EMPATIA | | | | TANGIBILIDAD | | | |
| 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 |
| 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 5 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 6 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 7 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 8 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 9 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 10 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 11 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 12 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 13 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 14 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 15 | 2 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 16 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 17 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 |
| 18 | 1 | 2 | 1 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 |
| 19 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 20 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 21 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 22 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 |
| 23 | 1 | 2 | 2 | 1 | 1 | 1 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 24 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 25 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 |
| 26 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 27 | 2 | 3 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 28 | 4 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 |
| 29 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 | 2 | 1 |
| 30 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 31 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 32 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 |
| 33 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 34 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 35 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 36 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 37 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 |
| 38 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 3 | 2 | 3 | 4 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 39 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 40 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 41 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 42 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 43 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 44 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 45 | 1 | 2 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 | 1 |
| 46 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 1 | 2 | 3 | 2 | 1 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 1 | 2 | 2 |
| 47 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 48 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 49 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 50 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 51 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 52 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 4 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |
| 53 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 |
| 54 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 3 | 3 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 55 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 4 | 4 | 4 | 3 | 2 |
| 56 | 3 | 3 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 3 | 2 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 57 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 58 | 2 | 2 | 2 | 3 | 2 | 3 | 3 | 3 | 2 | 2 | 2 | 2 | 2 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 |
| 59 | 4 | 3 | 4 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 |
| 60 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 4 | 3 | 3 | 3 | 4 | 4 | 4 | 4 |

Anexo E: Autorización

 **PERÚ** Ministerio de Salud Dirección de Redes Integradas de Salud Lima Norte

**EI SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD
“LAURA CALLER”**

Que suscribe

Hace constar

Que el Químico Farmacéutico, JOEL BARRIENTOS VALDEZ JOEL, estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo, realizó su trabajo de investigación en nuestra institución en la Tesis titulada: “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018”

Se expide la presente para los fines que estime conveniente

Los Olivos 27 de Julio de 2018

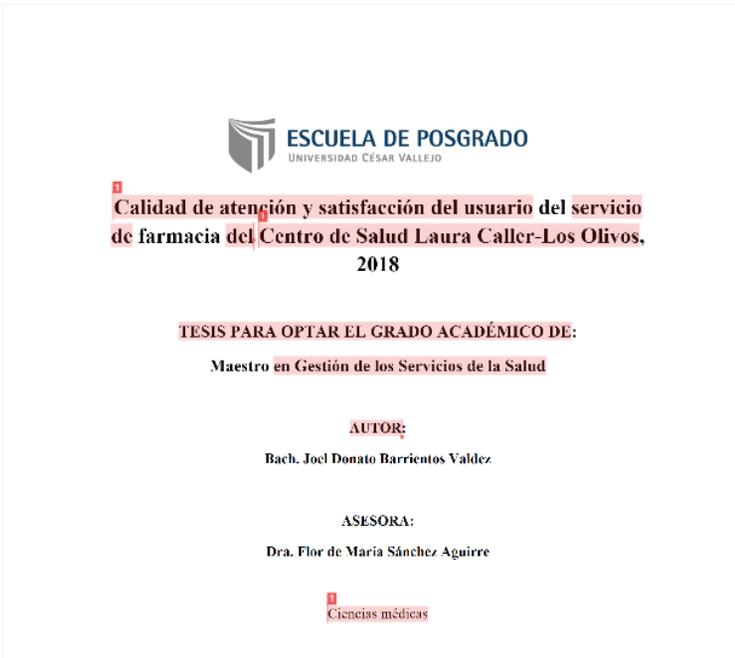
Atentamente


Mario Angélica Reunido Gonzales
FARMACIA

Anexo F: Resultado del Anti Plagio

Feedback Studio - Google Chrome
 Es seguro | <https://ev.turnitin.com/app/carta/es/?lang=es&o=990346904&ts=1&u=1049816741>

feedback studio | Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
Bach. Joel Donato Barrientos Valdez

ASESORA:
Dra. Flor de María Sánchez Aguirre

Ciencias médicas

Resumen de coincidencias

22 %

| | | |
|---|--------------------------------------------------------------------|------|
| 1 | Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small> | 7 % |
| 2 | repositorio.ucv.edu.pe <small>Fuente de Internet</small> | 7 % |
| 3 | repositorio.unajma.edu... <small>Fuente de Internet</small> | 2 % |
| 4 | Entregado a Universida... <small>Trabajo del estudiante</small> | 1 % |
| 5 | tesis.luz.edu.ve <small>Fuente de Internet</small> | <1 % |
| 6 | riul.unanleon.edu.ni:80... <small>Fuente de Internet</small> | <1 % |
| 7 | repositorio.uwiener.edu... <small>Fuente de Internet</small> | <1 % |

Página: 1 de 69 Número de palabras: 12633 Text-only Report | High Resolution Activado

Anexo G: Instrumentos de recolección de datos.

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron: la escala para el estudio del clima organizacional (Minsa, 2011), estructurado por 28 ítems y la escala revisada del compromiso organizacional, basado en el original: Organizational Commitment Questionnaire (OCQ) de Meyer, Allen y Smith (1993), estructurado por 18 ítems descritas en las respectivas fichas técnicas.

Ficha técnica del instrumento 1

| | |
|-----------------------------------|-------------------------------------------------|
| Nombre del instrumento: | Escala para el estudio del clima organizacional |
| Autor y Año: | Minsa – 2011 |
| Procedencia: | Perú |
| Institución: | Hospital Luis Negreiros Vega |
| Universo de estudio: | Usuario del servicio de farmacia |
| Nivel de confianza: | 95.0% |
| Margen de error: | 5.0% |
| Tamaño muestral: | 96 |
| Tipo de técnica: | Encuesta |
| Tipo de instrumento: | Cuestionario |
| Fecha de trabajo de campo: | 11 de diciembre 2017 |
| Escala de medición: | La escala está conformada por 3 dimensiones |
| Tiempo utilizado aproximadamente: | 6 horas |

Gestión del talento humano

Autor y Año: Cachuan Chalco (2015)

Adaptado: Br. Torres Mori Fabiola Amelia.

Universo de estudio: Son 2,158 trabajadores

Nivel de confianza 95.0%

Margen de error 5.0%

Tamaño muestral: son 326 trabajadores

Tipo de técnica: encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: Junio

Escala de medición: Likert

Tiempo utilizado: 1 semana

El crecimiento económico

Autor y Año: Cachuan Chalco (2015)

Adaptado: Br. Torres Mori Fabiola Amelia.

Universo de estudio: Son 2,158 trabajadores

Nivel de confianza 95.0%

Margen de error 5.0%

Tamaño muestral: son 326 trabajadores

Tipo de técnica: Encuesta

Tipo de instrumento: Cuestionario

Fecha trabajo de campo: Junio

Escala de medición: Likert

Tiempo utilizado: 1 semana



Acta de Aprobación de originalidad de Tesis

Yo, Flor de María Sánchez Aguirre, docente de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo filial Lima Norte, revisor de la tesis titulada "**Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018**" del (de la) estudiante **Joel Donato Barrientos Valdez** constato que la investigación tiene un índice de similitud de 22% verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito(a) analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituye plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Lima, 16 de agosto del 2018

Firma

Flor de María Sánchez Aguirre

DNI: 09104533

Feedback Studio - Google Chrome
Es seguro | https://ev.tumitin.com/app/carta/es/?lang=es&co=990346904&sa=1&u=1049816741

feedback studio Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018

ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD DEL TALLEO

Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018

TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:
Rach. Joel Dasoato Barricatos Valdez

ASESORA:
Dra. Flur de María Sánchez Aguirre

Caricatos m&h

Resumen de coincidencias

22 %

| | | |
|---|-----------------------------|------|
| 1 | Entregado a Universida... | 7 % |
| 2 | repositorio ucv.edu.pe | 7 % |
| 3 | repositorio.unajma.edu... | 2 % |
| 4 | Entregado a Universida... | 1 % |
| 5 | tesis.luz.edu.ve | <1 % |
| 6 | riul.unaileon.edu.ni.80... | <1 % |
| 7 | repositorio.uvriener.edu... | <1 % |

Página: 1 de 69 Número de palabras: 12633 Text-only Report High Resolution Activado



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Centro de Recursos para el Aprendizaje y la Investigación (CRAI)
"César Acuña Peralta"

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN ELECTRÓNICA DE LAS TESIS

1. DATOS PERSONALES

Apellidos y Nombres: (solo los datos del que autoriza)

BARRIENTOS VALDEZ JOEL DONATO
D.N.I. : 40792599
Domicilio : AV. UNIVERSITARIA N.º 11 LOTE 12 S.º RP
Teléfono : Fijo : 035.2023 Móvil : 986195121
E-mail : j.o.e.p.e.r.v.u.1260@hotmail.com

2. IDENTIFICACIÓN DE LA TESIS

Modalidad:

Tesis de Pregrado

Facultad :
Escuela :
Carrera :
Título :

Tesis de Posgrado

Maestría

Grado : MAESTRÍA

Mención : GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Doctorado

3. DATOS DE LA TESIS

Autor (es) Apellidos y Nombres:

BARRIENTOS VALDEZ JOEL DONATO

Título de la tesis:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO
DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LAURA-CALLISA - LOS OLIVOS, 2018

Año de publicación : 2018

4. AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE LA TESIS EN VERSIÓN ELECTRÓNICA:

A través del presente documento,

Si autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

No autorizo a publicar en texto completo mi tesis.

Firma :

Fecha : 03/04/19



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE

ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

JOEL DONATO BARRIENTOS VALDEZ

INFORME TITULADO:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO
DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LAURA
CALLER - LOS OLIVOS, 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

SUSTENTADO EN FECHA: 24 DE AGOSTO DE 2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADO POR MAYORÍA



ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN