



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el  
Servicio de Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay-  
2018.**

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRA EN GESTION DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Br. Lissette Chávez Ipenza

ASESOR:

Dr. Raúl Ochoa Cruz

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias y Humanidades

PERÚ - 2018

## Página del Jurado



Dr. Julio Eduardo Diestra Palacios  
Presidente



Dr. Marco Antonio Quispe Barra  
Secretario



Dr. Raúl Ochoa Cruz  
Vocal

## **DEDICATORIA**

A Dios, por darme la fortaleza suficiente para cumplir mis sueños.

A mi esposo César por su constante apoyo en busca de mi realización profesional.

A mis amadas hijas Marcela e Iraya por ser la razón de mi vida.

A mis queridos padres Julio y Cristina por su infinito amor.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo por brindarme la oportunidad de realizarme como profesional y así obtener el grado de Magíster en Gestión de los Servicios de Salud.

A todos los compañeros de trabajo del Servicio de Farmacia del Hospital II de Essalud - Abancay, por haber contribuido en la recopilación de la información necesaria para la conclusión de este trabajo de investigación.

Espero que la investigación colme de expectativas y sirva de apoyo a los nuevos investigadores.

## DECLARACION DE AUTENTICIDAD

Yo, Lissette Chávez Ipenza estudiante de la Maestría en Gestión de los Servicios de Salud de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, DNI Nro.40790620, con el trabajo de investigación que lleva como título: "Calidad del Servicio y satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del Hospital II Essalud – Abancay 2018"

Declaro bajo juramento:

- Que la tesis que presento a continuación es de mi auténtica autoría. La cual fue elaborada respetando las normas internacionales a cerca de las citas y referencias para las fuentes consultadas.
- Los datos obtenidos son reales, no fueron falseados ni duplicados.

De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autoría), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Trujillo, julio del 2018.

  
\_\_\_\_\_  
Br. LISSETTE CHÁVEZ IPENZA

## Presentación

A los señores miembros del Jurado de la escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo- filial Abancay, presento la tesis titulada: Calidad de Servicio y satisfacción del usuario del servicio de Farmacia del Hospital ESSALUD II, Abancay 2018, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para optar el grado de Magister en Gestión de los Servicios de Salud.

La presente investigación tiene como finalidad comprobar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital II ESSALUD, ubicado Abancay, encaminada en primer lugar a la búsqueda de información teórica que permita ampliar y profundizar la temática de estudio y en segundo lugar, interpretar los datos surgidos producto de la apreciación de los usuarios, correspondientes a la integración de los resultados de las encuestas aplicadas. De tal manera que, contrastar la calidad de servicio y la satisfacción desde la perspectiva de los trabajadores y usuarios busca obtener un panorama real del servicio en cuestión, adquiriendo información oportuna y veraz, fin último de la investigación. Entre tanto, los apartados de éste estudio se organiza de la siguiente manera:

El capítulo I, comprende la introducción, estructurada en la descripción de la realidad problemática. Del mismo modo, se reseña el marco teórico, puntualizando los antecedentes de la investigación, prevista en los antecedentes internacionales, nacionales y regionales: asimismo, las teorías asumidas por el investigador en cuanto a calidad de servicio y satisfacción del usuario. Entre tanto, se presenta la formulación del problema, formulando el problema general y a su vez los problemas específicos. Finalmente, propone los objetivos de intervención y la justificación.

El capítulo II, se visualiza la metodología, la cual se refiere al orden y procedimiento que se debe seguir para desarrollar el proyecto de investigación, asimismo, se precisa el diseño de investigación con un enfoque cuantitativo, no

experimental, transeccional y nivel correlacional. Las variables de calidad de servicio y satisfacción del usuario, representada a través de la operacionalización de las variables. Además, se muestra la población y la muestra que equivale a los 240 usuarios encuestados, las técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad, empleando el cuestionario tipo Lickert. Por último, se observa los métodos de análisis de datos y las consideraciones éticas del investigador.

El capítulo III, concierne a los resultados, esgrimidos en los resultados descriptivos generales e inferenciales, utilizando la Statistical Package for Social Science (SPSS 22) y Rho Spearman que concierne a la hipótesis. En éste capítulo se detalla y describe la interpretación de los resultados obtenidos a través de las tablas de contingencia.

Capítulo IV, se refiere a la discusión generada a partir del análisis de los resultados obtenidos.

Capítulo V, Sujeta a las conclusiones de la investigación.

Capítulo VI, se presenta las recomendaciones a favor de la mejora del escenario estudiado y a su vez contribuya al fortalecimiento de la investigación.

Capítulo VII, muestra las referencias, que representa las fuentes de información examinada para el desarrollo de la investigación.

En último lugar, los anexos que soportan las actividades desarrolladas durante el desarrollo del proceso de investigación.

Por lo antes descrito, Señores Miembros del Jurado, recibiré con beneplácito vuestros aportes y sugerencias, a la vez deseo sirva de soporte a quien desea continuar con la investigación del desarrollo del tema presentado.

La Autora.

## INDICE

I.	Introducción .....	14
	Realidad Problemática .....	15
	Trabajos previos .....	16
1.1.1.	Antecedentes Internacionales .....	16
1.1.2.	Antecedentes Nacionales .....	22
1.1.3.	Antecedentes Regionales .....	32
	Teorías relacionadas al tema .....	34
1.1.4.	Calidad del Servicio .....	34
1.1.5.	Satisfacción del Usuario .....	38
	Formulación del problema .....	41
1.1.6.	Problema General: .....	41
1.1.7.	Problemas Específicos: .....	41
	Justificación del estudio .....	42
	Hipótesis .....	43
1.1.8.	Hipótesis general .....	43
1.1.9.	Hipótesis específicas .....	43
	Objetivos .....	44
1.1.10.	Objetivo General .....	44
1.1.11.	Objetivos Específicos .....	44
II.	Método .....	46
	Tipo, Nivel y Diseño de investigación .....	47
2.1.2.	Nivel de alcance .....	47
	Variables .....	47
2.1.3.	Variable 1: Calidad de Servicio .....	48
2.1.4.	Variable 2: Satisfacción del usuario. ....	48
2.1.5.	Operacionalización de variables .....	48
	Población y muestra .....	49
2.1.6.	Población .....	49
2.1.7.	Muestra .....	49

Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad .....	49
2.1.8. Técnicas .....	49
2.1.9. Instrumento .....	50
2.1.10. Validez .....	50
2.1.11. Confiabilidad del Instrumento .....	51
Método de análisis de Datos .....	51
Aspectos éticos .....	51
III. Resultados .....	52
Resultados descriptivos general .....	53
IV. Discusión .....	68
V. Conclusiones .....	71
VI. Recomendaciones .....	74
VII. REFERENCIAS .....	76
ANEXOS .....	80
Teorías relacionadas al tema.....	85
Calidad del servicio.....	85
Satisfacción del Usuario.....	86
Tipo, nivel y diseño de la investigación.....	88
Población.....	90
Muestra.....	90
Confiabilidad del Instrumento .....	91
Método de análisis de Datos.....	91
Anexo 2: Matriz de consistencia.....	100
Anexo 3: Instrumento.....	103

## INDICE DE TABLAS

Gráfico 1: Actitud de servicio .....	53
Gráfico 2: Competencia personal.....	54
Gráfico 3: Calidad de servicio .....	55
Gráfico 4: Certidumbre Compromiso .....	56
Gráfico 5: Elementos tangibles.....	57
Gráfico 6: Satisfacción del Usuario .....	58
Gráfico 7: Correlación de la calidad de servicio *Satisfacción del usuario .....	60
Gráfico 8: Dispersión/puntos Correlación de Certidumbre Compromiso *Calidad de Servicio .....	62
Gráfico 9: Correlación de los Elementos Tangibles *Calidad de Servicio .....	64
Gráfico 10: Dispersión/puntos Correlación de la Actitud de Servicio* Satisfacción del Usuario.....	65
Gráfico 11: Dispersión/puntos de la Competencia del Personal* Satisfacción del Usuario ...	
Tabla 1: Operacionalización de Variables.....	48
Tabla 2: Validez de juicio de expertos .....	50
Tabla 3: Confiabilidad del cuestionario.....	51
Tabla 4: Actitud de Servicio .....	53
Tabla 5: Competencia personal.....	54
Tabla 6: Calidad de Servicio .....	54
Tabla 7: Certidumbre Compromiso .....	56
Tabla 8: Elementos Tangibles .....	57
Tabla 9: Satisfacción del Usuario.....	58
Tabla 10: Correlación de la Calidad de Servicio *Satisfacción del Usuario .....	59
Tabla 11: Correlación de Certidumbre Compromiso *Calidad de Servicio.....	61
Tabla 12: Correlación de los Elementos Tangibles *Calidad de Servicio .....	63
Tabla 13: Correlación de la Actitud de Servicio* Satisfacción del Usuario.....	65
Tabla 14: Correlación de la Competencia del Personal* Satisfacción del Usuario .....	67
Tabla 15: Correlaciones Múltiples .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 16: Confiabilidad del Cuestionario.....	91
Tabla 17: Correlaciones Múltiples .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>
Tabla 18: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la farmacia del Hospital II ESSALUD de Abancay -2018.....	100
Tabla 19: Cuestionario Empleados .....	103
Tabla 20: Cuestionario Usuario .....	105

## INDICE DE FIGURAS

Gráfico 1: Actitud de servicio .....	53
Gráfico 2: Competencia personal.....	54
Gráfico 3: Calidad de servicio.....	55
Gráfico 4: Certidumbre Compromiso .....	56
Gráfico 5: Elementos tangibles.....	57
Gráfico 6: Satisfacción del Usuario .....	58
Gráfico 7: Correlación de la calidad de servicio *Satisfacción del usuario .....	60
Gráfico 8: Dispersión/puntos Correlación de Certidumbre Compromiso *Calidad de Servicio .....	62
Gráfico 9: Correlación de los Elementos Tangibles *Calidad de Servicio .....	64

## Resumen

El propósito del presente trabajo de investigación consistió en establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital II ESSALUD, ubicado en la municipalidad de Abancay, Región de Apurímac. En este sentido, se contrasta la hipótesis, si existe relación significativa entre las variables del estudio. Del mismo modo, se realizó la revisión de fuentes bibliográficas que permitieron ampliar el estudio y adoptar una perspectiva teórica para dar respuesta al planteamiento del problema.

El estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo, empleando el método hipotético-deductivo, que sustenta la matemática y la estadística del fenómeno abordado, asimismo con un diseño no experimental, de tipo aplicada, cuyo objeto es la recolección de datos directamente de la realidad. Dentro de este marco, se concibe el nivel de investigación como descriptiva correlacional, dada la asociación que coexiste entre las variables de estudio.

Por su parte, la interpretación de los resultados se obtienen de las dimensiones abordadas: actitud de servicio, competencia personal, certidumbre o compromiso y elementos tangibles, descritas como atributos o cualidades que responden a la esencia de la investigación por cuanto se desprende de las variables estudiadas. De acuerdo a la población se consideró en su totalidad, ubicando un muestreo probabilístico de 242 usuarios encuestados a través del instrumento cuestionario tipo Lickert. Finalmente los resultados se obtienen gracias a la herramienta de Statistical Package for Social Science (SPSS 22), concentrando los resultados descriptivos e inferenciales, utilizando el Rho Spearman en tablas de contingencias que responde a la hipótesis planteada.

**Palabras Claves:** Calidad- Calidad de servicio - Satisfacción- Satisfacción del usuario- farmacia.

## **Abstract**

The purpose of this research work was to establish the relationship between quality of service and user satisfaction in the pharmacy service of hospital II ESSALUD, located in the municipality of Abancay, Apurimac Region. In this sense, the hypothesis is contrasted, if there is a significant relationship between the study variables. Similarly, a review of bibliographic sources was carried out, which allowed the study to be expanded and a theoretical perspective adopted in order to respond to the problem's approach.

The study was conducted under the quantitative approach, using the hypothetical-deductive method, which supports the mathematics and statistics of the phenomenon addressed, also with a non-experimental, basic or substantive type design, whose purpose is the collection of data directly from the reality. Within this framework, the level of research is conceived, as a descriptive correlational, given the association that coexists between the study variables.

On the other hand, the interpretation of the results are obtained from the dimensions addressed: service attitude, personal competence, certainty or commitment and tangible elements, described as attributes or qualities that respond to the essence of the research as it is clear from the variables studied. According to the population, it was considered in its entirety, locating a probabilistic sampling of 242 surveyed users through the Lickert questionnaire instrument. Finally, the results are obtained thanks to the Statistical Package for Social Science tool (SPSS 22), concentrating the descriptive and inferential results, using the Rho Spearman in contingency tables that responds to the proposed hypothesis.

Key words: Quality-Quality of service - Satisfaction - User satisfaction - pharmacy.

## **I. INTRODUCCIÓN**

## **1.1 Realidad Problemática**

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario son dos terminologías íntimamente relacionadas e importantes para cualquier empresa, organización e institución que proyecte entre sus objetivos la calidad. En este sentido, la calidad es una filosofía de gestión entendida para toda la organización y enfocada a la satisfacción de los usuarios y a la mejora continua, permanente. Por tanto, el interés de los estudios por estudiar la satisfacción de usuarios ha crecido sustancialmente, debido a la importancia y relevancia en el funcionamiento de cualquier organización.

Con base en lo expuesto, la calidad de servicio se ha ocupado básicamente en cubrir las necesidades de los usuarios y por esta razón surge, la satisfacción como resultado de un proceso permanente de comparación entre la experiencia y la percepción subjetiva por un lado y por el otro los objetivos y expectativas, en otras palabras el cumplimiento pleno de un requerimiento o deseo, logro de un fin deseado. Por tanto, la satisfacción deviene de la manera como el individuo aprecia subjetivamente un servicio, lo cual resulta de la formación social, laboral y profesional. De allí, la necesidad de ofrecer un servicio cónsono con las necesidades de los usuarios, cuya atención ofrecida por el trabajador debe dirigirse hacia la consolidación de destrezas y habilidades necesarias para el desenvolvimiento en el área a la cual compete su función, que le permita transformarla de acuerdo a la realidad y las exigencias que la misma imponga.

De todo esto se desprende la necesidad de una transformación en el ámbito de la salud, se trata de que cada trabajador asuma el rol de investigador comprometido con la institución y por ende los usuarios a fin de brindar una calidad de servicio acorde a los requerimientos planteados. En tal sentido, el trabajador debe ser competente, descubrir la importancia de su misión como empleado público en el área de farmacia y comprometerse a su propia transformación y a la gestión de un servicio que implique partir de la reflexión y renovación de la práctica, que lleva a la preparación científica, así como el desarrollo de competencia técnicas, las cuales le permite adaptarse a los procesos de cambios generados en la sociedad actual.

De acuerdo con lo anterior, la investigación es entonces una fuente de conocimiento y de manera muy personal, a juicio de la autora quizás es el único proceso que permite a través de ella obtener conocimientos, porque su sistematización al ser correctamente aplicada permite generar un conocimiento significativo y más aún si la investigación se aplica bajo los postulados del método científico ya ese conocimiento va a ser valedero dentro del campo de la ciencia.

La investigación ayuda a mejorar el estudio porque permite establecer contacto con la realidad a fin de que se conozca mejor, la finalidad de ésta radica en el aporte científico del investigador. En este sentido, la situación problemática se ubica en el Hospital II ESSALUD, municipalidad de Abancay, específicamente en el servicio de farmacia, dónde se hace visible la necesidad de determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario. Ésta problemática surge como inquietud de la investigadora por establecer la relación entre ambas variables, mediante una serie de elementos que hacen accesible el fenómeno de estudio al conocimiento y cuya elección dependerá el éxito del trabajo de investigación, mostrados en sus resultados descriptivos e inferenciales.

## **1.2 Trabajos previos**

### **• 1.2.1 Antecedentes Internacionales**

Morillo (2009), en el artículo científico: La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. Plantea como Objetivo:

Objetivo general:

Realizar una revisión documental sobre la vinculación existente entre los términos calidad del servicio y satisfacción del cliente en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. (p. 04)

Por su parte, formula como hipótesis:

Existe relación de calidad del servicio y satisfacción del cliente en las agencias de las instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. (p. 03)

La metodología empleada para la presente investigación, se circunscribe:

Se diseñó una investigación cuantitativa y de campo, donde se recolectaron datos provenientes de un muestreo probabilístico practicado en una población conformada por la totalidad de agencias de instituciones financieras ubicadas en el municipio Libertador del estado Mérida. (p. 06)

Concluye señalando:

La mayoría de usuarios encuestados respondieron estar ligeramente satisfechos (29,2%). Sólo el 16,4% se manifestó totalmente satisfecho. Se infiere que estos niveles de satisfacción dependen del tipo de agencia que preste el servicio. Los usuarios de la banca comercial experimentan niveles superiores de satisfacción.

Los niveles de calidad del servicio, medidos a través de la puntuación de la escala de Servqual, se muestran favorables o positivos en su globalidad al ser superadas las expectativas del usuario por sus percepciones. Dichas puntuaciones de Servqual son independientes del tipo de agencia que presta el servicio. De acuerdo al análisis inferencial practicado, el promedio de las puntuaciones de Servqual entre los usuarios de la banca comercial y universal es similar.

A través de un análisis de asociación o de independencia practicado entre los niveles de puntuación de Servqual y de satisfacción del usuario, se corrobora la relación positiva existente entre ambas variables, para ambos tipos de agencia, donde a mayor nivel satisfacción, las puntuaciones de Servqual se evidencian con mayores niveles. Este análisis corrobora la asociación indicada en la teoría existente, pero no señala el sentido de dicha relación, es decir, no establece o determina cuál es la variable dependiente o independiente, simplemente indica relación. (p.09).

Ros (2016), realizó su tesis doctoral dirigida a: Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual, Murcia-España.

Objetivo general:

Determinar las relaciones que se producen entre La calidad del servicio, la satisfacción del usuario, las intenciones de comportamiento, y la calidad de vida, de los Usuarios del servicio de Apoyo Educativo de ASTRADE, dirigido a personas Con Trastorno del Espectro Autista (TEA) (p. 08)

Como metodología plantea:

La metodología del estudio empírico recoge el modelo de investigación propuesto, la estrategia del muestreo empleada, el método de recogida de información, el instrumento de medida utilizado en la investigación, la descripción de las variables que se estudian, las características de la muestra y la relación de hipótesis que se plantea en la investigación. (p.118,119,120,121)

Por su parte, concluye:

El interés por la evaluación y cuantificación de la calidad de servicio ha llevado al desarrollo de modelos que tratan de explicar cómo se forma la calidad del servicio. Estos modelos de la calidad se caracterizan por su carácter multidimensional al recoger varias dimensiones o determinantes de la calidad de servicio, distinguiendo principalmente entre la calidad técnica y la calidad funcional (p.207-208,209).

Vergara y Quesada (2011), realizaron un artículo científico y centraron su estudio en el: Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. Formulan como objetivo:

Objetivo general:

Evaluar la calidad del servicio y satisfacción de los usuarios ofrecido por dos hoteles categorizados en cinco estrellas, haciendo uso de ecuaciones estructurales. (p.02).

Asimismo, plantean como metodología:

Para este estudio se tomó como referencia una muestra de 350 clientes en dos hoteles cinco estrellas ubicadas en la ciudad de Cartagena, con una respuesta final efectiva de 347 encuestas (equivalentes a 347 grupos de datos procesados y un error máximo de 5,26%), procedimiento basado en un muestreo probabilístico, labor que tomó aproximadamente un mes de trabajo de campo. La encuesta aplicada contó con 21 ítems, de los cuales se desprendieron 13 preguntas clave que representan las variables observadas del modelo (los primeros ocho ítems corresponden a generalidades del encuestado). (p.05).

Finalmente concluyen:

En el presente estudio se utilizó una adaptación del modelo propuesto por Haemoon Oh [5] y la escala de medición propuesta en el modelo ServQual para analizar la calidad en el servicio ofrecido en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena. A partir del uso del modelo, se pudo demostrar la influencia que tienen unas variables sobre otras, y el grado de incidencia de éstas a la hora de evaluar la calidad del servicio, demostrándose así la aplicabilidad del modelo en hoteles de esta categoría.

Entre las correlaciones obtenidas se pudieron destacar las percepciones con un alto índice de correlación con respecto a dos variables, en las cuales influyen significativamente. Como efecto de mayor relevancia se concluye que para poder aumentar la calidad del servicio percibido se debe hacer énfasis en las percepciones (la rapidez al momento del registro, capacidad de los empleados para resolver problemas, la tranquilidad de la habitación y la limpieza de los lobbies). También, al aumentar la calidad del servicio percibido se obtendrá un efecto positivo sobre la satisfacción de los clientes. En el estudio de referencia realizado por Oh [5] se llega a una conclusión similar.

Finalmente se demuestra que el modelo permite en forma exitosa evaluar la calidad del servicio en los hoteles, identificando los puntos clave en los cuales debe centrar la atención para mejorar la satisfacción de los clientes y aumentar la intención de recompra, y que a partir de estudios como este se podrían generar informes que faciliten la gestión de procesos, ayudando a mejorar los aspectos identificados, en los cuales se tiene alguna deficiencia, en aras de ofrecer un buen servicio con el fin de incrementar la fidelización y captación de nuevos clientes. Los esfuerzos de mejora se deben orientar hacia los aspectos claves detectados por estos tipos de estudios. (p. 08).

Vera y Trujillo (2016), presentaron en su artículo científico: El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Esgrime como objetivo:

#### Objetivo general

Explicar los factores que tienen impacto en la percepción de satisfacción del derechohabiente del sistema público de salud. (p.02).

En referencia a la metodología empleada:

Se llevó a cabo un estudio con un diseño causal de tipo no experimental. Para esto, se realizaron entrevistas estructuradas mediante cuestionario. Como ya se mencionó anteriormente, para el diseño del cuestionario se llevaron a cabo 36 entrevistas a profundidad con derechohabientes. Estas entrevistas tuvieron la finalidad de identificar atributos relevantes de calidad en el servicio que las personas esperan que se cumplan en la atención que reciben por parte de la clínica de primer nivel a la que regularmente asisten. Se identificaron 32 atributos en total. El cuestionario se diseñó para ser aplicado en una entrevista persona a persona utilizando apoyos gráficos para mostrar al respondiente las categorías de respuesta de los reactivos. (p.06)

Sobre la base de las conclusiones descritas:

Las variables utilizadas en este estudio están muy enfocadas a la atención, disposición y conocimientos del personal de las diferentes áreas, ya que estos

fueron los aspectos que se obtuvieron en el primer acercamiento con los usuarios en un estudio cualitativo; sin embargo, podría valer la pena incluir en investigaciones futuras atributos relacionados a los procedimientos en sí, por ejemplo el tiempo de respuesta ante alguna solicitud o el tiempo de espera para ser atendidos; así como la confianza en los resultados de los análisis de laboratorio, por mencionar algunos. (p.16).

Gallardo y Reynaldos (2014), refirieron su artículo científico en cuanto a: Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería, Chile. Plantearon como objetivo:

Objetivo general

Analizar los estudios realizados en el área de salud con enfoque en percepción y expectativas de servicio. /p.01)

De acuerdo con la metodología utilizada:

Para esta revisión se realizó una búsqueda a través de las bases de datos: PubMed, Trip Database, Cochrane, además de Google Scholar y SciELO, con el propósito de analizar estudios relacionados con calidad de servicio. Los límites comprendieron: textos completos, idioma español y/o inglés, de los últimos 10 años y acceso gratuito. Se seleccionaron 17 artículos para la revisión. (p. 03).

En relación con las conclusiones, éstas se enuncian a continuación:

La identificación de expectativas y percepciones de los usuarios en base a la calidad de servicio es esencial en los sistemas de salud, el MINSAL plantea esta problemática como un desafío destacando la necesidad de la incorporación de estos temas en la formación de los profesionales de salud

.

Según lo expuesto en los resultados, existen estudios que revelan que un mayor número de enfermeras puede asociarse a una mejor experiencia por parte de los usuarios. Con esto se corrobora que la dimensión ontológica de nuestra disciplina

es el cuidado, el cual debe ser centrado en el paciente, con un enfoque biopsicosocial apuntando hacia la integralidad en un contexto de respeto a sus valores e identificando sus necesidades y considerando las expectativas del usuario, todo esto con la finalidad de otorgar un cuidado de calidad. Es fundamental en la actual gestión integral de los servicios de salud, conocer a los clientes mediante información cuali y cuantitativa. La medición de estos aspectos se torna imprescindible debido a que si tenemos una población partícipe, que opina respecto a los servicios otorgados, tendremos una retroalimentación constante de aquellos puntos perfectibles en la práctica, mejorando los procesos y ayudando a que el trabajo en equipo tenga orientación al usuario como herramienta de mejora de la calidad. (p.07).

- **1.2.2 Antecedentes Nacionales**

Redhead (2013), realizó una investigación denominada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo, Lima. Del mismo modo, plantea como objetivos:

#### Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.

#### Objetivos Específicos

O.E.1: Investigar la relación que existe entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.

O.E.2: Conocer la relación que existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.

O.E.3: Identificar la relación que existe entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.

O.E.4: Determinar la relación que existe entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.

O.E.5: Establecer la relación que existe entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. (p. 06)

Formula como hipótesis:

Hipótesis general:

La calidad del servicio tiene una relación directa y significativa con la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.

Hipótesis específicas:

- a) Existe una relación directa y significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.
- b) Existe una relación directa y significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.
- c) Existe una relación directa y significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.
- d) Existe una relación directa y significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.
- e) Existe una relación directa y significativa entre los elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013. (p.88)

La metodología utilizada corresponde a:

El tipo de investigación es Básica, Pura o Teórica, porque se fundamenta en un argumento teórico y su intención fundamental consiste en desarrollar una teoría, extender, corregir o verificar el conocimiento mediante el descubrimiento de amplias divulgaciones o principios.

Esta investigación usó el diseño Descriptivo, No experimental, Transeccional y Correlacional.

La población de clientes, externos atendidos en el Centro de Salud "Miguel Grau" de Chaclacayo en el año 2012 fue de 19417 personas

El alfa de Cronbach se usó para estimar la fiabilidad de un instrumento de medida a través de un conjunto de ítems que se espera que midan el mismo constructo o dimensión teórica. (p. 91.92.93.94.94.)

Llega a las siguientes conclusiones:

La calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y Satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. (p.135)

Ramírez (2016), llevó a cabo un estudio titulado: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Como objetivos presenta:

### Objetivo General

Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

### Objetivos Específicos

Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión Tangibilidad de la calidad de servicio del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

Identificar la relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. (p. 27)

Enuncia como hipótesis:

Hipótesis general:

Existe relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

Hipótesis específicas:

Existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

Existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión Tangibilidad de la calidad de servicio del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

Existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

Existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. (p. 26)

Del mismo modo, se orientó con una metodología:

La presente tesis, por su finalidad, corresponde a una investigación básica; por su objetivo es descriptiva; y por su medida es cuantitativa.

Estuvo conformada por los 120 usuarios que reciben servicios de la farmacia del Hospital Santa Gema, entre los meses de julio y agosto del 2016.

Las técnicas utilizadas para recolectar datos de la muestra fueron la encuesta. Se empleó cuestionarios para ambas variables.

Concluye añadiendo:

Se determina que existe una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.

Se identifica que existe relación directa con un coeficiente de 0.0157 entre la satisfacción del usuario y la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio del área de Farmacia del hospital Santa Gema; evidenciando que a mayor confianza

brindada a través de la solución de los problemas de salud que aquejan al usuario, mayor será la satisfacción que posean

Se identifica con un coeficiente de correlación de Pearson de 0.3537 que existe relación directa entre la satisfacción del usuario y la dimensión Tangibilidad de la calidad de servicio del área de Farmacia del hospital Santa Gema, es decir que a mejores condiciones físicas y cobertura de medicamentos, mayor será la satisfacción del usuario de Farmacia.

Arguedas (2015), Desarrollo su investigación orientada a la: Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014. Como objetivo figura:

#### Objetivo General

Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción de los usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables, sede Lima 2014. (p.02)

El recorrido metodológico se dirigió:

El método empleado en la investigación fue el hipotético-deductivo. Esta investigación utilizó para su propósito el diseño no experimental de nivel correlacional de corte transversal, que recogió la información en un período específico, que se desarrolló al aplicar los instrumentos: Cuestionario Calidad de Servicio y el Cuestionario de Satisfacción. Ambos cuestionarios estuvieron constituidos por 15 preguntas en la escala de Likert (Muy de acuerdo, de acuerdo, indiferente, en desacuerdo, muy en desacuerdo). Los cuestionarios brindaron información acerca de la calidad de servicio y satisfacción de usuarios, a través de la evaluación de sus distintas dimensiones, cuyos resultados se presentan gráfica y textualmente. (p.04)

Finalmente las conclusiones, se describen a continuación:

Existe evidencia para afirmar que el calidad de servicio se relaciona significativamente con la Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna del Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014. El coeficiente de correlación Rho de Spearman fue de 0.773, lo que representó una alta correlación entre las variables.

Cerna (2017), realizó un estudio denominado: Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este -2017. Formula como objetivos:

#### Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este -2017.

#### Objetivos Específicos

Determinarla relación que existe entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este -2017.

Determinar la relación que existe entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este -2017.

Determinar la relación que existe entre Calidad de Mantenimiento y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este -2017(p. 40-41).

Presenta como hipótesis de la investigación:

Hipótesis general:

Existe una relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este -2017.

Hipótesis específicas:

Existe una relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este -2017.

Existe una relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este -2017.

Existe una relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad Cesar Vallejo, Sede Lima Este -2017. (p.40)

Con referencia a la metodología empleada:

Es una investigación con un enfoque cuantitativo, método hipotético-deductivo. El tipo de estudio es Aplicada o tecnológica debido a que se utiliza los conocimientos en la práctica a fin de aplicarlos en casos que van a contribuir a la sociedad. El diseño es no experimental que se realiza con la manipulación deliberada de variables. Es transeccional correlacional porque describe relaciones entre dos o más variables.

Como la población está conformada por 487 estudiantes matriculados en la escuela profesional de Administración en Turismo y Hotelería, entonces se califica como una población grande por lo tanto se debe elegir una muestra. (p. 46-47-48)

Con respecto a las conclusiones:

Existe relación entre la Calidad de Servicio y la Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este -2017.

Existe relación entre Calidad Académica y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este –2017.

Existe relación entre Calidad de Gestión y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este –2017.

Existe relación entre Calidad de Mantenimiento Y la satisfacción de los Estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de La UCV Sede Lima Este, 2017 (p. 72).

Chávez, C., et al (2017), desarrollaron una investigación orientada a: Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú. Enumeran como objetivos:

#### Objetivo General

Validar que las cinco dimensiones de la escala SERVQUAL impactan a la calidad en el sector transporte terrestre interprovincial en el Perú.

#### Objetivos Específicos

Validar si existe una relación entre la seguridad y la calidad en servicio de transporte terrestre interprovincial.

Validar si existe una relación entre la fiabilidad y la calidad en servicio de transporte terrestre interprovincial.

Validar si existe una relación entre los elementos tangibles y la calidad en servicio de transporte terrestre interprovincial.

Validar si existe una relación entre la capacidad de respuesta y la calidad en servicio de transporte terrestre interprovincial.

Validar si existe una relación entre la empatía de los trabajadores y la calidad en servicio de transporte terrestre interprovincial.

Describir la situación de la calidad en el sector de transporte terrestre interprovincial en Perú. (p. 05)

A partir de las interrogantes de la investigación se plantearon las siguientes hipótesis:

1. Todas las dimensiones de la escala SERVQUAL impactan en la calidad en el servicio de transporte terrestre interprovincial.
2. La dimensión seguridad influye de manera positiva en la calidad en el servicio de transporte terrestre interprovincial.
3. La dimensión fiabilidad influye de manera positiva en la calidad en el servicio de transporte terrestre interprovincial.
4. La dimensión elementos tangibles influye de manera positiva en la calidad en el servicio de transporte terrestre interprovincial.
5. La dimensión calidad de respuesta influye de manera positiva en la calidad en el servicio de transporte terrestre interprovincial.
6. La dimensión empatía influye de manera positiva en la calidad en el servicio de transporte terrestre interprovincial. (p. 06).

Asimismo, la metodología de la investigación:

De acuerdo a los objetivos trazados, se diseñó e implementó un estudio cuantitativo de corte transversal, con alcance descriptivo correlacional. El instrumento utilizado fue basado en el cuestionario de 22 preguntas del modelo SERVQUAL, el cual engloba preguntas para cada una de las cinco dimensiones. La población encuestada estuvo constituida por los usuarios que se encontraban en la terminal terrestre y habían realizado un viaje de este tipo en los últimos seis meses, con la intención de asegurar que todos los encuestados habían hecho uso efectivo de los servicios de transporte terrestre interprovincial al momento de obtener sus opiniones.

Los datos recolectados en campo fueron codificados y editados a través de una matriz en el programa MS Excel; se obtuvo un consolidado del total de las 399 encuestas, tabulado para cada una de las respuestas basadas en las expectativas de los clientes y una segunda matriz que contenía las percepciones de los mismos. (p.35-36-37-38-39).

Por último, las conclusiones:

1. La versión adaptada del instrumento resultó apropiada para evaluar las percepciones y expectativas de la calidad del servicio, y puede ser aplicado al sector transporte terrestre interprovincial.
2. El presente estudio representa la realidad del sector transporte terrestre interprovincial, por ende, la relación encontrada entre la calidad total y las dimensiones de la escala SERVQUAL sirven para predecir el comportamiento de los consumidores del sector.
3. No todas las dimensiones de la escala SERVQUAL impactan igualmente en la calidad en el servicio de transporte terrestre interprovincial.
4. Existe una correlación positiva entre cada una de las dimensiones de la escala SERVQUAL y la calidad del sector, por parte de los clientes. (p.69)

### **1.2.3 Antecedentes Regionales**

Liza y Siancas (2016), realizaron su estudio basado en: Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. Entre la formulación de sus objetivos:

#### **Objetivo General**

Determinar el impacto que tiene la calidad de servicio en la satisfacción del cliente de una entidad bancaria de Trujillo, en el año 2016.

#### **Objetivos Específicos**

- Analizar los niveles de satisfacción de los clientes de la entidad bancaria de Trujillo, en el año 2016.
- Evaluar el nivel de calidad de servicio de la entidad bancaria de Trujillo, en el año 2016.
- Medir la relación de los niveles de satisfacción del cliente y la calidad del servicio en la entidad bancaria de Trujillo, en el año 2016. (p. 04)

Entre tanto, la hipótesis de la investigación:

La calidad de servicio impacta positiva y proporcionalmente en la satisfacción del cliente, en una entidad bancaria de Trujillo en el año 2016. (p. 21).

La metodología se circunscribe:

El tipo de la presente investigación dada su naturaleza de medir la relación de la calidad de servicio con la satisfacción del cliente es correlacional; además es transversal porque los datos se han tomado en una unidad de tiempo.

Para corroborar la hipótesis se utilizó un diseño no experimental. El proceso consistió en realizar la medición de la calidad de servicio a través del Modelo Servqual. La población estuvo constituida por los clientes registrados en la base de datos de la entidad bancaria, en la ciudad de Trujillo. Esta base registra una población de 19,065 clientes (N) al 30 de marzo del 2016. (p. 23-24-25-26-27).

A continuación se esgrimen las conclusiones:

1. Para el caso de la entidad bancaria investigada, se concluye que se logró determinar que la calidad de servicio impacta positivamente en la satisfacción del cliente, en 0.143 para el caso de percepción de los clientes y 0.071 para el caso de expectativas, según el modelo obtenido que posee un grado explicación de 91.6%.
2. Se logró analizar la satisfacción general, concluyendo que la satisfacción es baja en todas las agencias, mostrando diferencia significativa entre lo percibido

y lo esperado. Además tres agencias presentan niveles elevados de insatisfacción: Mayorista Vallejo, Trujillo y Trujillo Matriz.

3. Se logró evaluar teniendo como resultados 15.44 siendo la calidad esperada (expectativa) 19.68, con lo que se deduce que existe una brecha (gap) entre lo esperado y lo recibido, por parte del cliente. El SERVQUAL ha permitido encontrar que existen diferentes niveles de expectativas entre agencias y lo mismo entre los niveles de percepción. (p. 44).

### **1.3 Teorías relacionadas al tema**

Discernir los conceptos de calidad, servicio y calidad del servicio es fundamental para comprender y por ende analizar las variables del estudio, profundizadas en las dimensiones determinadas por la investigadora con el fin de ser evaluadas.

- **Calidad del Servicio.**

#### **Calidad.**

La Real Academia de la Lengua Española conceptualiza calidad como: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a una cosa que permiten apreciarla como igual, mejor o peor que las restantes de su especie”. Por su parte, Botero y Peña (2006) reseña “calidad es un concepto subjetivo, relacionada con las percepciones de cada individuo para comparar una cosa con otra de su misma especie, e influye diversos factores como la cultura, el producto o servicio, las necesidades y expectativas” (p.12).

A la luz de estas consideraciones, la calidad de un producto o servicio no puede definirse fácilmente, dado la apreciación subjetiva que hace el individuo, así pues la percepción adquiere un valor para medir la calidad, la cual se atribuye al constructo mental que asume el usuario respecto a la aprobación o conformidad con un producto o servicio determinado, cubriendo las expectativas esperadas.

Sin embargo, el concepto de calidad se encuentran dos tendencias tácitamente, las cuales se orientan por un lado, la calidad objetiva enfocada en la perspectiva del productor o las personas que ofrecen un producto o servicio y por otro lado, la calidad subjetiva en la del consumidor o usuario externo que busca cubrir una necesidad.

Por tanto, la calidad es una cualidad o conjunto de cualidades que el usuario le otorga como una condición de lo malo, bueno o excelente, sometidas a prueba, referencias, las cuales dan la garantía de que es óptimo. Además, la calidad estriba de la apreciación y criterio del cliente o usuario, pues es quien recibe el servicio y por ende la empresa o institución tienen una responsabilidad directa, donde está siendo sometida a evaluación, las funciones o tareas que realiza cada departamento aunado a todos los aspectos y procesos que la actividad de la empresa incorpora a fin de brindarle una determinada calidad de servicio a los usuarios.

### **Servicio.**

La Real Academia Española define servicio (del latín *servitium*) como “acción y efecto de servir, como servicio doméstico e incluso como conjunto de criados o sirvientes”. En términos más aplicados a la presente investigación, servicio es definido, según Kotler (citado por Duque, 2005), como: “Es cualquier actividad o beneficio que una parte ofrece a otra; son esencialmente intangibles y no dan lugar a la propiedad de ninguna cosa. Su producción puede estar vinculada o no con un producto físico (p. 656).

Sobre la base de las ideas expuestas, el servicio es el trabajo, la actividad y por ende los beneficios que producen satisfacción a un consumidor. En este sentido, se explora servicio como la gestión de una relación recíproca de satisfacción de expectativas entre el usuario externo y la organización, cuya retroalimentación se produce en todas las etapas del proceso del servicio, mejorando de este modo, las experiencias que el usuario tiene con el servicio de la organización. Por tanto, un servicio son actividades o funciones que realizan las personas de una empresa

u organización para servir a un determinado grupo de individuos (clientes), cuya finalidad es cumplir con las expectativas del cliente.

### **Calidad del servicio.**

Hoy, un mundo globalizado, la calidad de servicio, juega un papel preponderante, convirtiéndose en un requisito imprescindible para cualquier organización que tenga entre sus objetivos la excelencia y la productividad, pues las implicaciones que emana en sus resultados dan cuenta de la operacionalización de las funciones que realiza, claves en la evaluación de las metas que persigue como empresa que brinda un determinado servicio. En este sentido, la calidad de servicio se convierte en un factor estratégico, intenta ajustarse a las necesidades y especificaciones requeridas del usuario, es decir, como el cliente lo percibe basándose en sus expectativas de servicio.

Duque (2006), realizó una revisión de los diferentes postulados sobre la calidad de servicio, concluyendo que la calidad de servicio percibida por los usuarios puede ser definida como “la extensión o discrepancia entre las expectativas o deseos de los consumidores y sus percepciones” (p. 14). En este sentido, la calidad de servicio denota un ajuste sustancial a los requerimientos del cliente, en otras palabras, se instituye en la diferenciación de los servicios que ofrece, según se distingue los niveles de satisfacción de los usuarios, en el desempeño de pertinencia que ofrecen a un determinado colectivo. Por esta razón, la satisfacción influye sobre la percepción de la calidad en el servicio que desencadena en factores situacionales y personales del cliente.

Según Quijano (2004), “La calidad de servicio es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)”. De tal manera, la calidad del servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio, en una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. Así pues, el establecimiento de las dimensiones proporciona la esquematización y estudio de las variables de la investigación. En este sentido, las dimensiones no son

fácilmente observables por los individuos, sino que son abstracciones realizadas a partir de atributos o características que éstos perciben.

### **Dimensiones de la calidad de servicio.**

La calidad en el servicio, como afirma Quijano (2004) puede ser evaluada por el usuario o cliente a través de cinco dimensiones a saber: elementos tangibles, cumplimiento de promesa, actitud de servicio, competencia del personal y empatía. En este sentido, el conjunto de los cinco factores mencionados conforma la evaluación total del cliente en materia de servicio, considerando que cada cliente es distinto y requiere de diferentes estrategias para otorgarle el servicio adecuado, por lo que una sola acción no asegurará que una empresa mejore todas las facetas del servicio. Para la presente investigación, se consideró dos dimensiones a fin de construir la matriz de operacionalización de la variable denominada calidad de servicio, los cuales fueron:

**Actitud de servicio:** Quijano (2004), reseña “la disposición de quienes atienden a los usuarios para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente”. En este sentido, sucede con frecuencia que los usuarios perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición de quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente. Por esta razón, se convierte en el factor que más critican y es el segundo más importante en su evaluación. En consecuencia, las actitudes influyen considerablemente en el usuario una vez es atendido por el trabajador y esto significa las puertas abiertas para que recurra nuevamente al centro asistencial, cultivando de esta manera la disposición para apoyar, guiar, asesorar al usuario y por ende proporcionarle el servicio no solo en el tiempo indicado, sino también en el menor tiempo posible y lograr la complacencia que es el último fin de cualquier empresa.

**Competencia del personal:** Quijano (2004), “el cliente califica que tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende”. En otras

palabras, si domina las condiciones del servicio adscrito y por ende las políticas, será capaz de inspirar confianza con sus conocimientos técnicos científicos y el usuario acuda o solicite orientación a sus requerimientos específicos. Por tanto, gran parte de los usuarios requieren de orientación y sugerencias para poder considerar la más pertinente a su necesidad, y para ello es imprescindible contar con el personal del servicio capacitado, sea lo suficientemente competente para guiar el proceso que se requiere. Entre tanto, el personal competente es aquel que está informado y actualizado de acuerdo al área de su función, prestar la debida orientación en función de sus habilidades y conocimientos prácticos para desempeñar el servicio.

- **Satisfacción del Usuario.**

### **Satisfacción.**

Según Hernández (2011) satisfacer significa “complacer un deseo, y por derivación satisfacción se entiende como la acción de satisfacer una necesidad o un deseo, el sentido de estos dos términos determina que nuestra esencia u ontología es complacer las necesidades de nuestros usuarios” (p. 350). En este sentido, el interés de las organizaciones por medir la satisfacción de los usuarios se ha convertido en un patrón insoslayable que busca fortalecer y propiciar la mejora del servicio que ofrece, incentivando proyectos que midan la satisfacción; no basta con archivar y poner a disposición de las personas los productos y servicios, es imprescindible ponderar los atributos que subyace en la satisfacción.

### **Usuario.**

Hernández (2011) define un usuario “es la persona o grupo de personas que tiene una necesidad de información y que utiliza o utilizará recursos o servicios de información para cubrirla” (p. 349). Dicho de otro modo, el objetivo de los servidores o profesionales es proveer la información requerida por el usuario,

cubrir las expectativas de ese sujeto que necesita, utiliza o utilizará la información, concretamente satisfacer cabalmente sus necesidades.

### **Satisfacción del usuario.**

Hernández (2011), concibe la satisfacción de usuarios como “un estado mental representado en sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información” (p. 353). Por tanto, el estado mental al que se refiere el autor es un constructo y juicio de evaluación, pues se comparan los objetivos y expectativas frente a los resultados obtenidos.

Del mismo modo, Redhead (2015), define la satisfacción como “una respuesta emocional de los usuarios de atención médica, sobre aspectos sobresalientes relacionados con la atención recibida y señalan que la satisfacción es un indicador confiable para evaluar la calidad de atención”.

A la luz de las consideraciones expuestas, la satisfacción de usuario responde a los aspectos de la atención que recibe, puntualizando los elementos subjetivos que devienen de su experiencia y patrón cultural, evidenciando lo cognitivo y emocional durante el proceso de la atención o servicio recibido. Así pues, la satisfacción es una actitud que involucra tanto lo emocional como lo intelectual, se relaciona de manera subjetiva como el individuo percibe su entorno, considerando factores como el estilo de vida, las experiencias y por supuesto las expectativas, es decir, la relación del sujeto con el contexto social profundiza el análisis de la satisfacción del usuario.

Sumado a lo expuesto, la satisfacción del usuario es importante para proporcionar información pertinente de la situación actual del servicio que se ofrece, asimismo, generar desde la gestión respuestas oportunas y por ende contribuir a optimizar los recursos a su cargo. En torno a este aspecto, lo más importante para cualquier organización es satisfacer al usuario, las cuales han de cubrir como indicador de los objetivos planteados, verificar a través de un estudio que permita evidenciar

las irregularidades, necesidades y expectativas de los usuarios como parámetros de medición para confrontar y subsanar los problemas presentados.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario.**

A continuación se describen las dimensiones que permitirá viabilizar la medición de la satisfacción de usuarios, las cuales según Hernández (obj.cit), se esquematizan en tres grandes categorías, entre las cuales destaca el área de servicios que está íntimamente relacionada con el personal de atención al público, enumerando como principales atributos: confiabilidad, responsabilidad, certidumbre o compromiso, empatía, oportunidad, comunicación, elementos tangibles y actitud de apoyo. En torno a la presente investigación se consideró dos dimensiones, las cuales se conceptualizan a continuación:

Certidumbre o compromiso. Hernández (2011), “evalúa el conocimiento y cortesía, así como la demostración de su habilidad para transmitir confianza y certeza: apariencia; que valoren y den la misma importancia a todos los sujetos” (p. 361). En lo esencial se refiere a la actitud asumida por el trabajador que brinda el servicio para ayudar y apoyar a los usuarios, de manera que se le suministre el servicio oportuno y veraz, asimismo, se relaciona con la habilidad de ofrecer la información y requerimiento del usuario con un lenguaje cordial y sencillo, permitiendo una comunicación asertiva, atendiendo las interrogantes suscitadas.

Del mismo modo, la certidumbre se trata de asistir al usuario con la finalidad que la información suministrada cumpla con las inquietudes del usuario. Además, equivale a la disposición del trabajador para ofrecer a los usuarios cuidado y atención personalizada, cuyo fin no es solamente ser cortés, implica un compromiso con el usuario, conociendo sus características y por ende sus requerimientos específicos. Por su parte, también se puede asumir como un compromiso con la empresa o centro asistencial, es decir, el grado en el que el trabajador se identifica con la institución a través de su labor, evidenciados en su puntual asistencia, desempeño eficiente, cumplimiento de las políticas de la institución, productividad, proactivo.

Elementos tangibles. Hernández (2011), “corresponde a las Instalaciones, equipo, personal e insumos” (p. 362). Por tanto, los elementos tangibles, se refieren a los aspectos netamente físicos de la institución, calidad y cantidad de materiales, equipos tecnológicos, equipos quirúrgicos o bien de información, personal e instalaciones, en otras palabras, son todos los elementos del servicio percibido por los sentidos, todo aquello que se puede ver, olfatear, degustar. Además, los elementos tangibles suelen conocerse con el nombre de productos, pues tienen una consistencia material, cuya utilización por el usuario resuelve una necesidad palpada o sentida.

Sobre el análisis de las dimensiones expuestas, la identificación puntual de los atributos de las variables permitirá establecer un patrón a medir, a fin de verificar la situación de calidad de servicio que ofrece el centro asistencial.

#### **1.4 Formulación del problema**

- **Problema General:**

¿De qué manera la calidad del servicio tiene relación con la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay, 2018?

- **Problemas Específicos:**

Problema Especifico 1

¿De qué manera la calidad del servicio tiene relación con la CERTIDUMBRE O COMPROMISO en la Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay. 2018?

Problema Especifico 2

¿De qué manera la calidad del servicio tiene relación con los ELEMENTOS TANGIBLES en la Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay. 2018?

Problema Especifico 3

¿De qué manera la satisfacción del usuario tiene relación con la ACTITUD DE SERVICIO en la Farmacia . Hospital II ESSALUD, Abancay .2018?

Problema Especifico 4

De qué manera la satisfacción del usuario tiene relación con la COMPETENCIA DEL PERSONAL en la Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay. 2018?

### 1.5 Justificación del estudio

La Investigación es un proceso implícito en el ser humano, en este sentido, la sistematización debe orientarse hacia parámetros científicos que permitan la administración de la tarea investigativa, desde la perspectiva de la formación de conocimientos para el desarrollo práctico, el cual determina la autonomía, la comprensión del quehacer investigativo. Por tanto, esta investigación se considera relevante en lo **axiológico** porque se resaltan los valores de la actitud investigativa, compromiso, honestidad, solidaridad, respeto, tolerancia y pro actividad.

Es importante **teóricamente** porque la información se obtiene directamente de la fuente bibliográfica, teorías de diversos autores relacionados con los constructos en estudio. Del mismo modo, los resultados de esta investigación servirán de antecedentes a otras investigaciones.

Es relevante **metodológicamente**, porque está apoyada en los postulados del enfoque cuantitativo y el método hipotético-deductivo, a fin de establecer la relación que existe entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario. En lo **científico**, porque se nutre de conocimientos y experiencias en función del desarrollo de la investigación.

Desde el punto de vista **social**, porque está dirigido a los trabajadores y usuarios del hospital II ESSALUD, del servicio de farmacia y a todo público interesado en la formación para investigar y para satisfacer expectativas de la realidad actual. Desde lo **Práctico**, la investigación demostró la relación que

existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario a través de la encuesta realizada tanto a los empleados y usuarios del centro asistencial.

## **1.6 Hipótesis**

- **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018

Ho. No Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018

- **Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la certidumbre o compromiso en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Ho. No Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la CERTIDUMBRE O COMPROMISO en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay. 2018

Existe relación significativa entre de calidad del servicio y los ELEMENTOS TANGIBLES de la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Ho. No Existe relación significativa entre de calidad del servicio y los ELEMENTOS TANGIBLES de la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la ACTITUD DE SERVICIO en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Ho. No Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la ACTITUD DE SERVICIO en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Existe relación significativa entre satisfacción del usuario con la COMPETENCIA DEL PERSONAL en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Ho. No Existe relación significativa entre satisfacción del usuario con la COMPETENCIA DEL PERSONAL en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay. 2018.

## **1.7 Objetivos**

- **Objetivo General**

Determinar la relación de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay. 2018.

- **Objetivos Específicos**

Objetivo Especifico 1

Determinar la relación de la calidad del servicio y la certidumbre o compromiso en la Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay. 2018

Objetivo Especifico 2

Identificar la relación de la calidad del servicio y los elementos tangibles en la Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay .2018.

Objetivo Especifico 3

Determinar la relación de la satisfacción del usuario con la actitud de servicio en la Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay.2018.

Objetivo Especifico 4

Precisar la relación entre satisfacción del usuario con la competencia del personal en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018



## **II. MÉTODO**

## 2.1 Tipo, Nivel y Diseño de investigación

En lo que concierne a diseño el trabajo es un diseño **no experimental** porque no manipularemos ninguna de las variables de estudio ni las someteremos a ningún control es decir solo la observaremos y veremos la correlación de las variables, dicho esto es transversal o transeccional porque la información se recogerá en un solo momento.

El método utilizado será el Hipotético deductivo y este corresponde a un paradigma entendiéndose que el concepto de paradigma es la posición que tiene el investigador para realizar el estudio y esa posición es el Positivismo y este paradigma recae en un enfoque de investigación que es el Cuantitativo.

- **Tipo de estudio**

Es Aplicada, cuando los conocimientos que se generan mediante la investigación ayudan a solucionar problemas prácticos (su objetivo es práctico y es utilitario).

- **Nivel de alcance**

En lo que respecta el nivel alcance de mi trabajo de investigación esta se encuentra en un nivel de **Descriptivo-Correlacional**, porque primero describirá la variable y luego correlacionara las variables y sus dimensiones.

## 2.2 Variables

Las variables son Características, atributos, cualidades y rasgos o propiedades que se dan a individuos o personas u objetos., únicas e importantes del problema que se pueden medir porque tiene un cuerpo lingüístico o también llamado cuerpo teórico.

- **Variable 1: Calidad de Servicio**

MINSA (2011), define la calidad de servicio como el “Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario”.

- **Variable 2: Satisfacción del usuario.**

MINSA (2011), concibe la satisfacción del usuario como el “Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención (p.14).

- **Operacionalización de variables**

**Tabla 1: Operacionalización de Variables**

<b>Variab</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Índice(s)</b>	<b>Instrumentos</b>
<b>V1</b>  <b>Calidad de Servicio</b>	Actitud de servicio  Competencia del Personal	- Voluntad, - cortesía - disposición, - proactividad.  - Conocimientos - Habilidades - Atención. - Eficiencia - Eficacia	1-20	Cuestionario Tipo Likert  Escala de valor: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

<b>V2</b> <b>Satisfacción del Usuario</b>	Certidumbre o Compromiso	- Responsabilidad - Interacción Humana. - Asertividad - Fiable - Cuidadoso. - Respeto		Cuestionario Tipo Likert
	Elementos Tangibles	- Instalaciones - Equipo - Personal - Materiales de comunicación	de	Escala de valor: Siempre (5) Casi siempre (4) A veces (3) Casi nunca (2) Nunca (1)

Fuente: Elaboración propia

## 2.3 Población y muestra

### • Población

La Población son aquellos elementos de un determinado conjunto a ser estudiado, dicho conjunto debe reunir ciertas características particulares por qué eligió el investigador.

### • Muestra

La muestra son características similares a la población en mi trabajo de investigación no podremos utilizar el efecto muestral puesto que es muy poca la población de estudio y podríamos empobrecer nuestro trabajo. Razón por la cual la Población –Muestra son 242 usuarios y personal a los cuales se aplicó el instrumento.

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

### • Técnicas

En este trabajo consignaremos como técnica la encuesta, esta nos posibilitara poder ver la percepción de los usuarios y de los profesionales que trabajan en el servicio de farmacia.

- **Instrumento**

Antes de colocar un concepto propio, del instrumento diré que éste nace de la operacionalización de la variable, dicho ello el instrumento es algo tangible cuyo propósito máximo es la consignación de datos que se recolectan de la unidad de análisis, también nos permitirá recoger la información en forma ordenada y por única vez. Igualmente este instrumento que es el cuestionario, está dividido en las cuatro dimensiones que abordamos en la Operacionalización de la variable, conjuntamente con sus indicadores y conducentemente con las preguntas o ítems, queremos aclarar que todo ello ha sido posible mediante la revisión bibliográfica, la adopción de una teoría y por último la perspectiva que tuvo cada autor para que desde esa perspectiva se haya elegido las dimensiones de estudio y ellas poder ser evaluadas o contrastadas.

- **Validez**

Válido significa realizar muy bien la construcción de la pregunta, respetando el contenido y teniendo un criterio para realizar dichas preguntas. El presente trabajo fue validado por el juicio de expertos, la validez la dieron tres doctores, siendo ellos:

**Tabla 2: Validez de juicio de expertos**

Experto	Juicio
Dr. Raúl Ochoa Cruz	Aplicable
Dra. Evelin Rivas Briceño	Aplicable
Dr. Miguel Ángel Valdivia Pinto	Aplicable

Fuente: Elaboración propia

- **Confiabilidad del Instrumento**

Se utilizó el paquete estadístico SPSS 22. Que arroja un Alfa = ,931 el cual demuestra como muy aceptable el instrumento en los 40 items o preguntas.

**Tabla 3: Confiabilidad del cuestionario**

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<b>N</b>	<b>%</b>
Casos	Válido	236	97,5
	Excluido <sup>a</sup>	6	2,5
Total		242	100,0

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

**Estadísticas de fiabilidad**

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,906	40

## **2.5 Método de análisis de Datos**

Se utilizó el paquete estadístico llamado SPSS 24, el cual nos ayudó a la creación de una base de datos y luego poder o realizar la estadística tanto descriptiva como inferencial.

## **2.6 Aspectos éticos**

En este acápite se abordará y se dirá que este trabajo respetó todas las normas APA y dando crédito a todos los teóricos que aportaron a la culminación de este trabajo, citándolos en referencias bibliográficas, respetando las autorías.

### **III. RESULTADOS**

### 3.1 Resultados descriptivos general

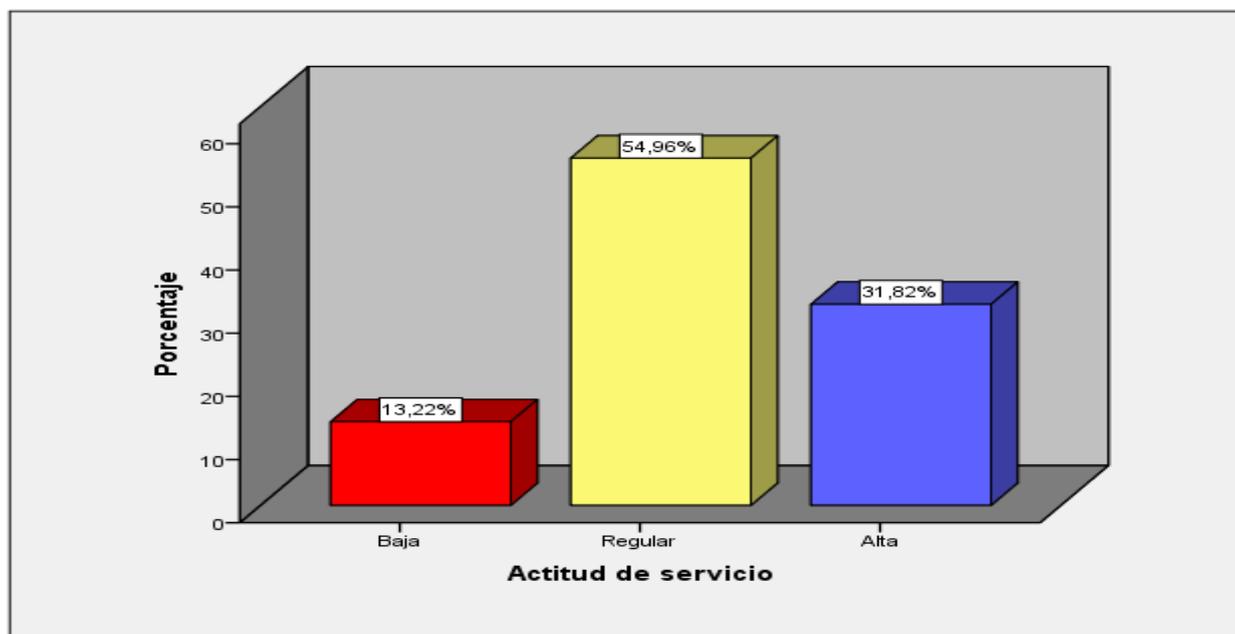
#### Estadísticos descriptivos

Tabla 4: Actitud de Servicio

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	32	13,2
	Regular	133	55,0
	Alta	77	31,8
	Total	242	100,0

Fuente: Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario

Gráfico 1: Actitud de servicio



#### Interpretación

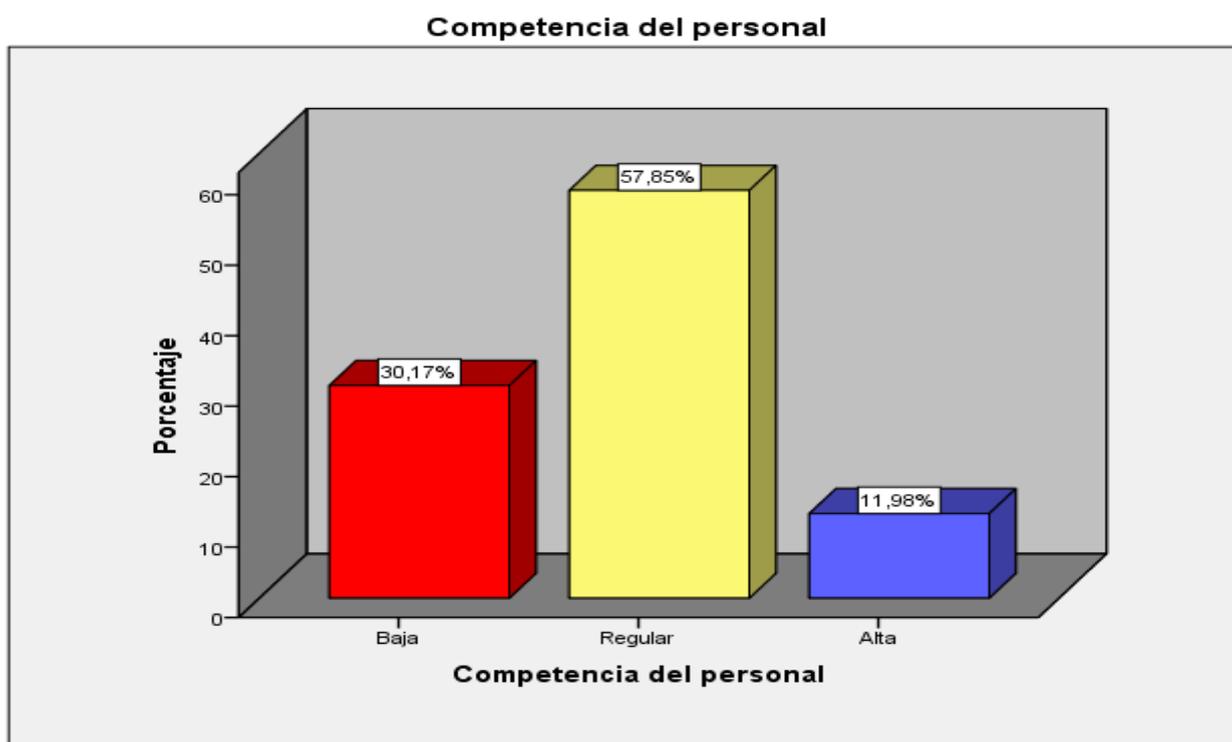
De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 1 y la figura 1, se observa que los usuarios en la farmacia del hospital II ESSALUD de Abancay, 2018. respecto a la actitud del servicio un 13,22% señala que es bajo, 54,96 % regular y el 31,82% que es alta, concluyendo que un 68,18% de los servidores tienen una actitud de servicio regular - bajo. El mismo que evidencia poco carisma ya que según el cuestionario, considera poco las sugerencias.

**Tabla 5: Competencia personal**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	73	30,2
	Regular	140	57,9
	Alta	29	12,0
	Total	242	100,0

Fuente: Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario

**Gráfico 2: Competencia personal**



### Interpretación

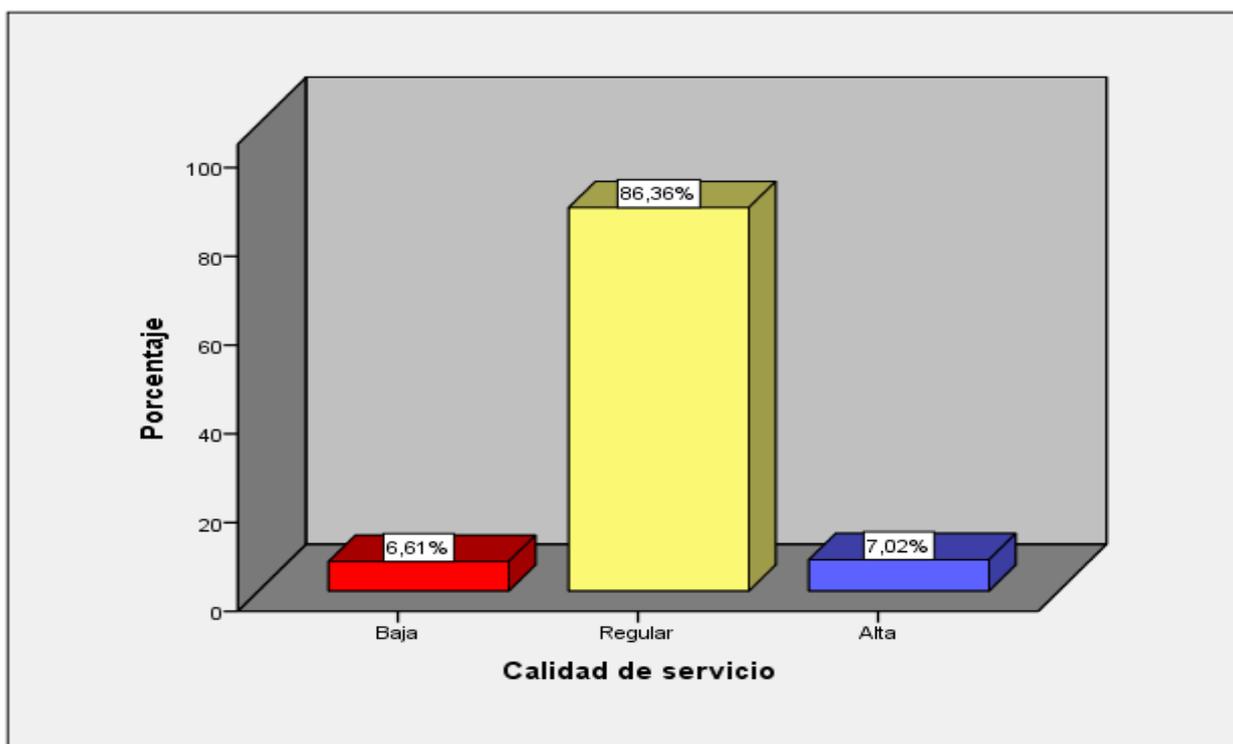
De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 2 y la figura 2, se observa que los usuarios en la farmacia del hospital II ESSALUD de Abancay, 2018.respecto a la competencia personal un 30.17% señala que es bajo, 55.85% regular y el 11.98% que es alta, concluyendo que un 86.02% de los servidores tienen la competencia personal es bajo - regular. El mismo que evidencia que no muestran habilidades en la calidad de servicio.

**Tabla 6: Calidad de Servicio**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	16	6,6
	Regular	209	86,4
	Alta	17	7,0
	Total	242	100,0

Fuente: Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario

**Gráfico 3: Calidad de servicio**



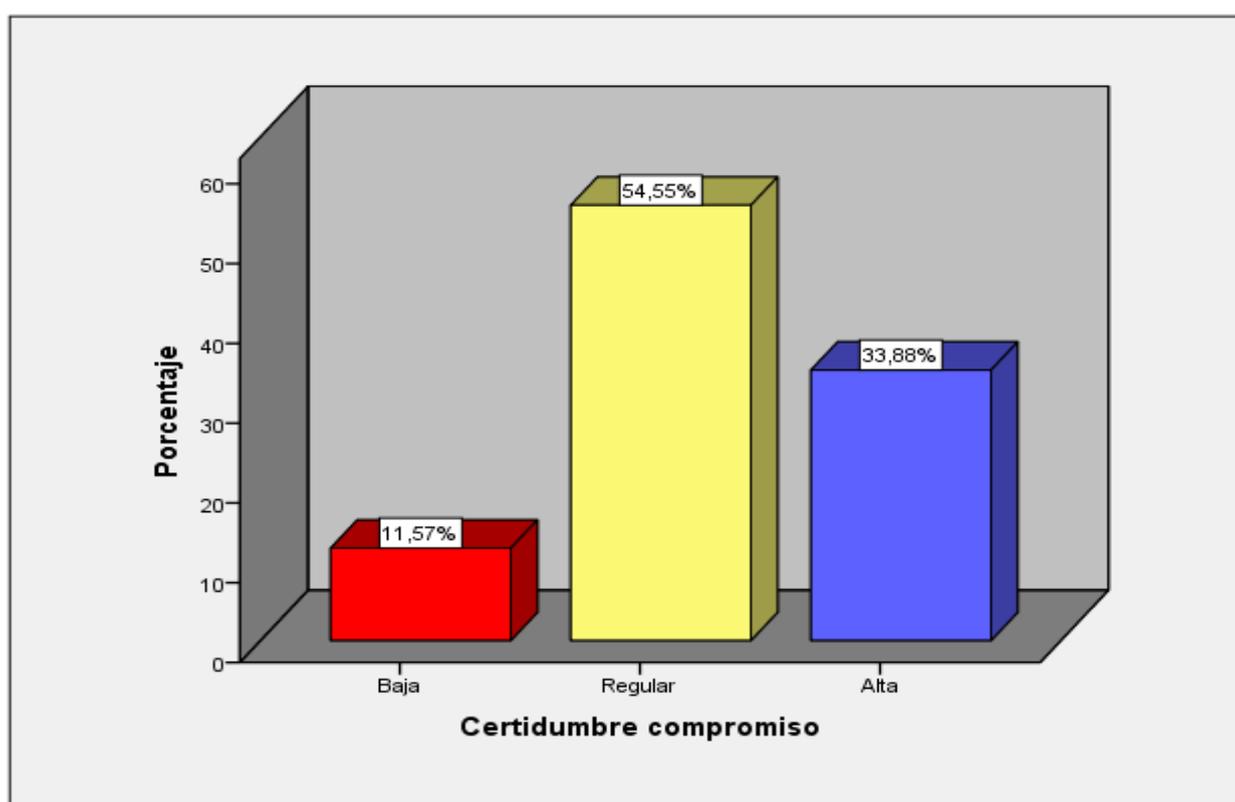
De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 3 y la figura 3, se observa que los usuarios en la farmacia del hospital II ESSALUD de Abancay, 2018 respecto a la calidad de servicio un 6.61% señala que es bajo, 86.36% regular y el 7.02% que es alta, concluyendo que un 92.97% de los usuarios perciben que la calidad de servicio es bajo - regular. El mismo que evidencia poca actitud de servicio y competencia personal.

**Tabla 7: Certidumbre Compromiso**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	28	11,6
	Regular	132	54,5
	Alta	82	33,9
	Total	242	100,0

Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario

**Gráfico 4: Certidumbre Compromiso**



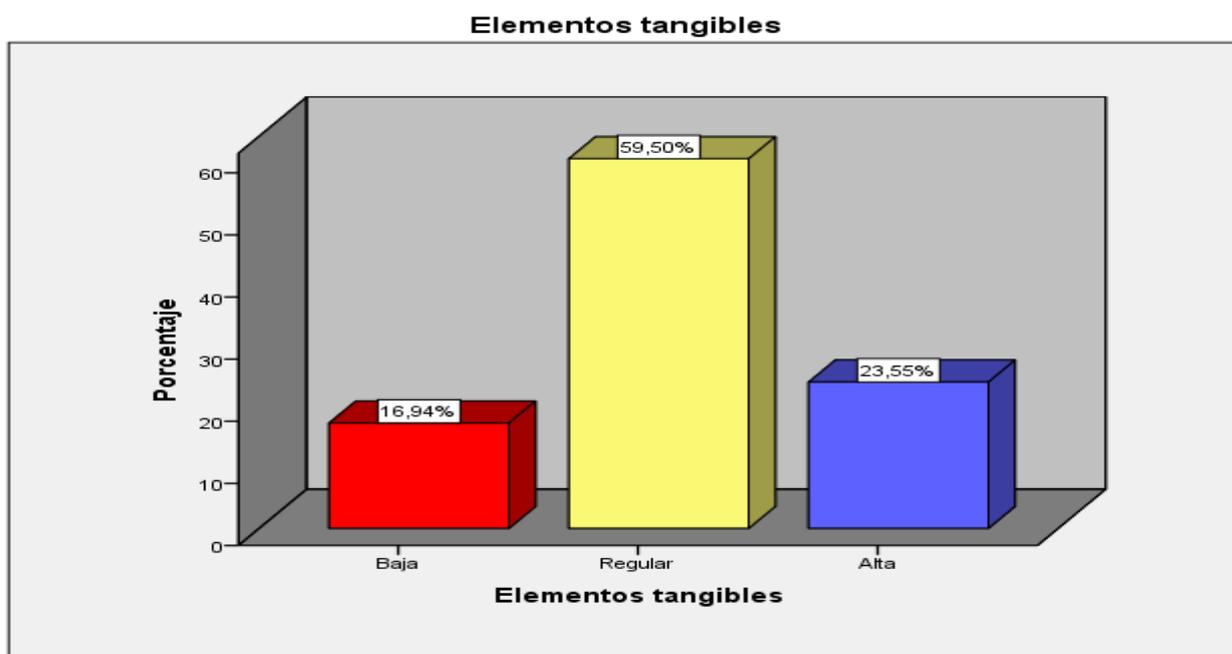
De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 4 y la figura 4, se observa que los usuarios en la farmacia del hospital II ESSALUD de Abancay, 2018.respecto a la certidumbre compromiso un 1.57% señala que es bajo, 54.55% regular y el 33.8% que es alta, concluyendo que un 66.12% de los servidores perciben que la satisfacción del usuario es bajo y regular. El mismo que evidencia poca asertividad poca claridad y lenguaje sencillo.

**Tabla 8: Elementos Tangibles**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	41	16,94
	Regular	144	59,50
	Alta	57	23,55
	Total	242	100,0

Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario

**Gráfico 5: Elementos tangibles**



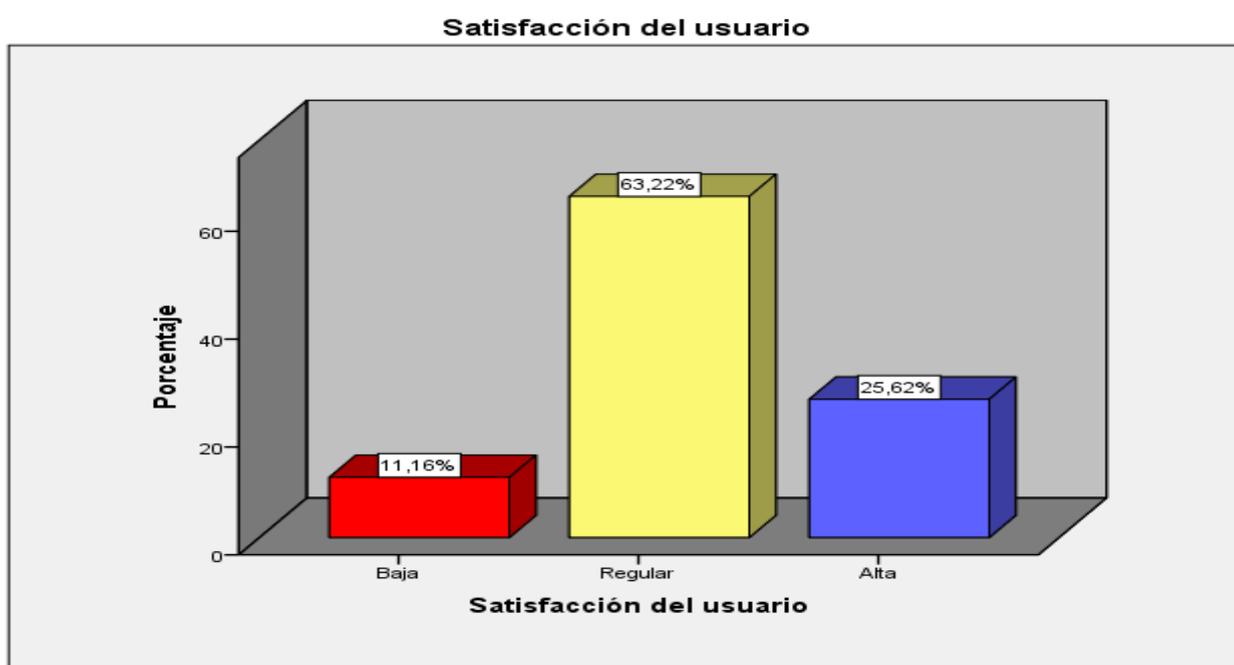
De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 5 y la figura 5, se observa que los usuarios en la farmacia del hospital II ESSALUD Abancay, respecto a los elementos tangibles un 16.94% señala que es bajo, 59.50% regular y el 23.55% que es alta, concluyendo que un 76.44% de los servidores perciben que los elementos tangibles del usuario es bajo y regular. El mismo que evidencia que no se encuentran identificados con los usuarios como debería ser, no brinda comodidad para la atención al usuario.

**Tabla 9: Satisfacción del Usuario**

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Baja	27	11,16
	Regular	153	63,22
	Alta	62	25,62
	Total	242	100,0

Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario de la calidad de atención

**Gráfico 6: Satisfacción del Usuario**



De acuerdo a los resultados presentados en la tabla 6 y la figura 6, se observa que los usuarios en la farmacia del hospital II ESSALUD de Abancay, 2018. respecto a satisfacción un 11.16% señala que es bajo, 63.22% regular y el 25.62% que es alta, concluyendo que un 74.38% de los usuarios están poco satisfechos. El mismo que evidencia que el compromiso y los elementos tangibles no son los adecuados.

## 3.2 PRUEBA DE HIPÓTESIS Y CORRELACIONES

### HIPÓTESIS GENERAL

#### Planteamiento de hipótesis

$H_0$  (Hipótesis nula): No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

$H_1$  (Hipótesis alterna): Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018

#### Nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%=0.05$

#### Estadístico de prueba seleccionado

Correlación de Rho de Spearman

**Tabla 10: Correlación de la Calidad de Servicio \*Satisfacción del Usuario**

		Satisfacción del usuario		
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación		0.270**
		p-valor (unilateral)		.000
	N		242	
	Bootstrapc	Intervalo de confianza a 95%	Inferior	.152
		Superior	.394	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario

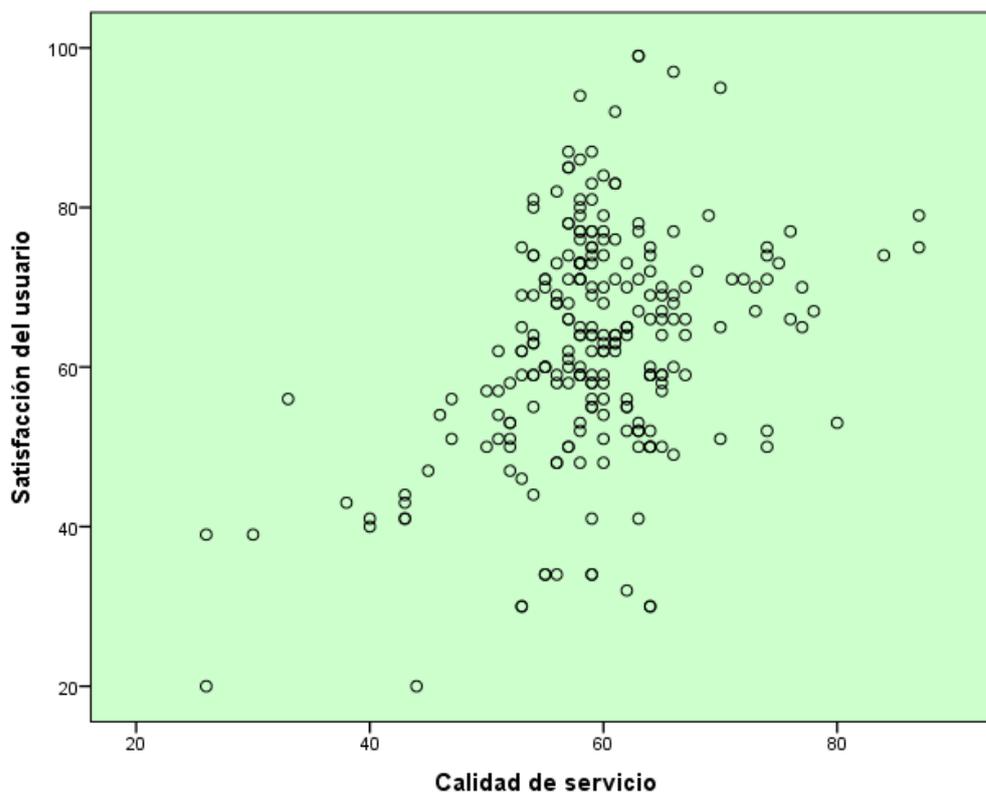
### INTERPRETACIÓN

Con una probabilidad de error del 0,000% (p-valor = 0.000010) se señala Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018

Así mismo se observa en la tabla 7 que el coeficiente de correlación es de **0.270**, indicando que existe un nivel de correlación positiva baja entre ambas variables en contraste, encontrándose además el verdadero coeficiente de correlación en el intervalo de confianza del límite inferior de .0.152 y límite superior de 394, para un intervalo de confianza del 95% a una cola.

Siendo p-valor <0.01 se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Afirmando que existe una relación positiva baja entre ambas variables.

**Gráfico 7: Correlación de la calidad de servicio \*Satisfacción del usuario**



La figura 7 muestra una dispersión de puntos que evidencia una correlación positiva baja del cual se infiere que a mayor calidad de servicio más satisfacción del usuario o viceversa en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018

### 3.3 PRUEBA DE HIPÓTESIS Y CORRELACIONES

#### HIPÓTESIS ESPECÍFICA 1

##### Planteamiento de hipótesis

$H_0$  (Hipótesis nula): No existe relación significativa entre la calidad del servicio y la certidumbre compromiso en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018

$H_1$  (Hipótesis alterna): Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la certidumbre compromiso en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

##### Nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%=0.05$

##### Estadístico de prueba seleccionado

Correlación de Rho de Spearman

**Tabla 11: Correlación de Certidumbre Compromiso \*Calidad de Servicio**

		Calidad de servicio		
Rho de Spearman	Certidumbre compromiso	Coeficiente de correlación		0.238**
		p-valor (unilateral)		0.000
		N		242
		Bootstrap	Intervalo de confianza a 95%	
			Inferior	.116
		Superior	.357	

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario

#### INTERPRETACIÓN

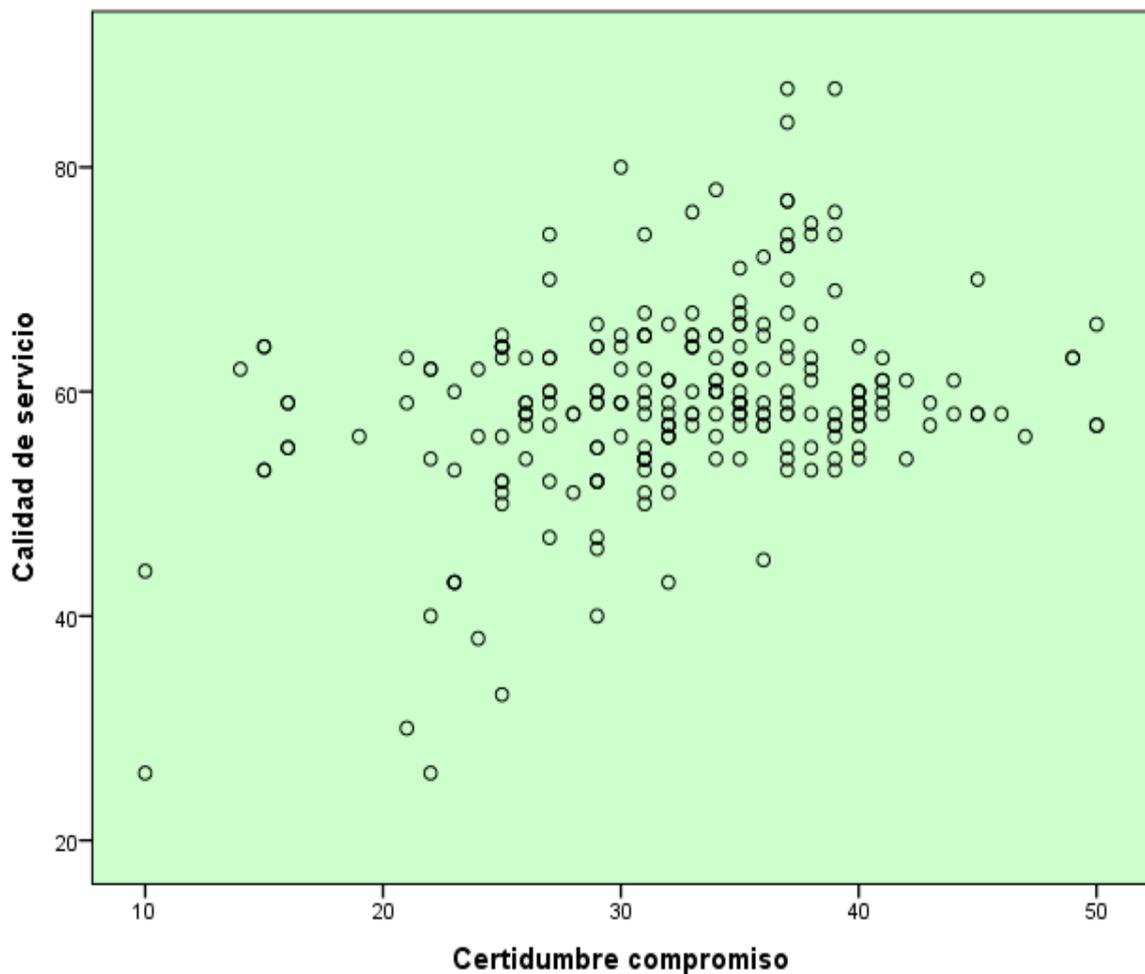
Con una probabilidad de error del 0,000% (p-valor = 0,000092) se señala que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la certidumbre compromiso en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Así mismo se observa en la tabla 8 que el coeficiente de correlación es de la variable con la dimensión es de 0.238, indicando que existe un nivel de

correlación positiva baja entre ambas variables en contraste, encontrándose además el verdadero coeficiente de correlación en el intervalo de confianza del límite inferior de 0.116 y límite superior de 0.357, para un intervalo de confianza del 95% a una cola.

Siendo p-valor  $<0.01$  se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Afirmando que existe una relación significativa entre ambas variables.

**Gráfico 8: Dispersión/puntos Correlación de Certidumbre Compromiso \*Calidad de Servicio**



La figura 8 muestra una dispersión de puntos que evidencia una correlación positiva baja del cual se infiere que a mayor certidumbre compromiso mayor calidad de servicio o viceversa en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

## HIPÓTESIS ESPECÍFICA 2

### Planteamiento de hipótesis

H<sub>0</sub> (Hipótesis nula): No existe relación significativa entre la calidad del servicio y los elementos tangibles de la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

H<sub>1</sub> (Hipótesis alterna): Existe relación significativa entre la calidad del servicio y los elementos tangibles de la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

### Nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%=0.05$

### Estadístico de prueba seleccionado

Correlación de Rho de Spearman

**Tabla 12: Correlación de los Elementos Tangibles \*Calidad de Servicio**

				Calidad de servicio
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación		.274*
		p-valor (unilateral)		.000
		N		242
		Bootstrapc	Intervalo de confianza a 95%	
			Inferior	.142
			Superior	.392

Nota: \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario

## INTERPRETACIÓN

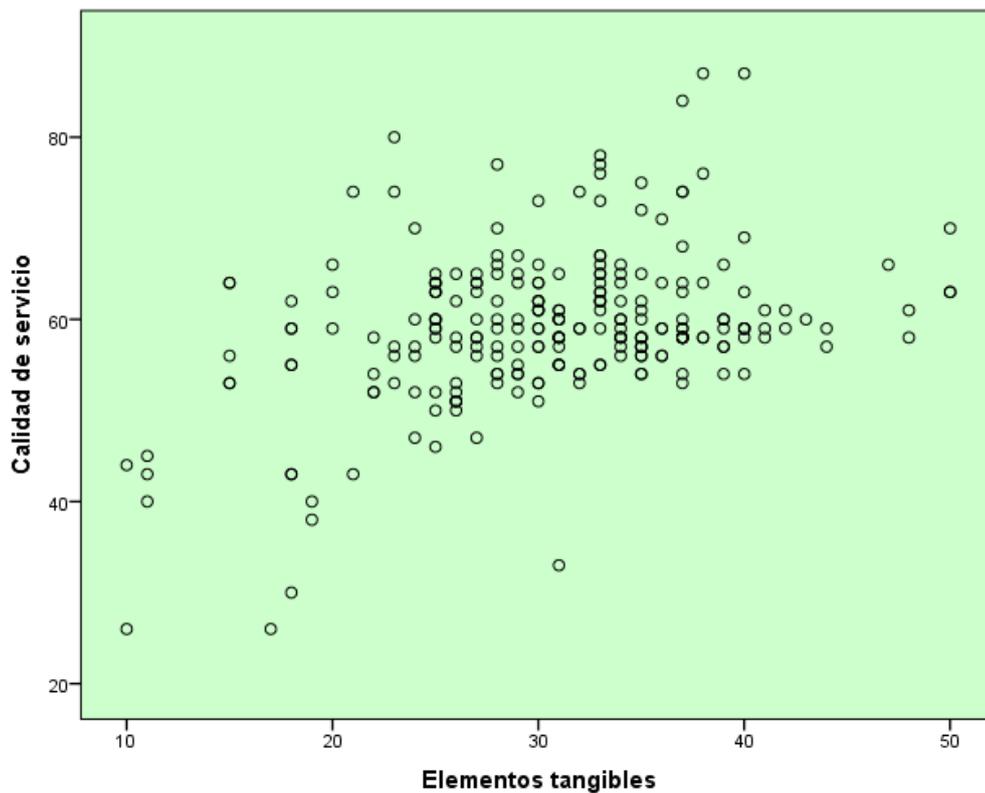
Con una probabilidad de error del 0.000% (p-valor = 0.000008) se señala que existe relación significativa entre la calidad del servicio y los elementos tangibles de la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Así mismo se observa en la tabla 9 que el coeficiente de correlación es de **0.274** indicando que existe un nivel de correlación positiva baja entre ambas variables

en contraste, encontrándose además el verdadero coeficiente de correlación en el intervalo de confianza del límite inferior de 0.142 y límite superior de 0.392, para un intervalo de confianza del 95% a una cola.

Siendo p-valor  $<0.01$  se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Afirmando que existe una relación significativa entre ambas variables.

**Gráfico 9: Correlación de los Elementos Tangibles \*Calidad de Servicio**



La figura 9 muestra una dispersión de puntos que evidencia una correlación positiva baja del cual se infiere que a mayor elementos tangibles mayor satisfacción del usuario o viceversa en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 3**

#### **Planteamiento de hipótesis**

$H_0$  (Hipótesis nula): No existe una relación significativa entre la calidad de atención y el desgaste emocional de las enfermeras a los usuarios del centro de salud Pueblo Joven Centenario- Abancay 2018

H<sub>1</sub> (Hipótesis alterna): Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la actitud de servicio en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018

### Nivel de significancia

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%=0.05$

### Estadístico de prueba seleccionado

Correlación de Rho de Spearman

**Tabla 13: Correlación de la Actitud de Servicio\* Satisfacción del Usuario**

		Satisfacción del usuario		
Rho de Spearman	Actitud de servicio	Coeficiente de correlación		.176
		p-valor (unilateral)		.003
		N		242
		Bootstrap	Intervalo de confianza a 95%	Inferior Superior
				.043 .305

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario

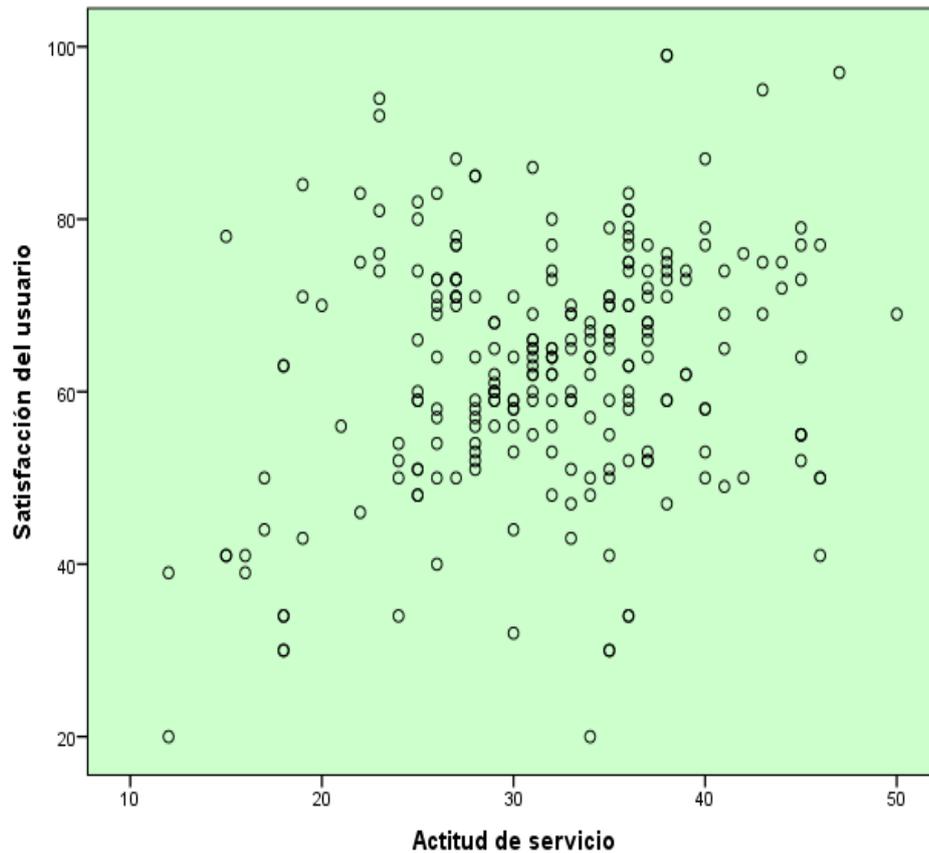
### INTERPRETACIÓN

Con una probabilidad de error del 0,3% (p-valor = 0.003097) se señala existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la actitud de servicio en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay ,2018.

Así mismo se observa en la tabla 10 que el coeficiente de correlación es de **.176** indicando que existe un nivel de correlación positiva muy baja entre ambas variables en contraste.

Siendo p-valor  $>0.01$  se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

**Gráfico 10: Dispersión/puntos Correlación de la Actitud de Servicio\* Satisfacción del Usuario**



La figura 10 muestra una dispersión de puntos que evidencia una correlación positiva muy baja del cual se infiere que a mayor actitud de servicio mayor satisfacción del usuario o viceversa en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay ,2018

#### **HIPÓTESIS ESPECÍFICA 4**

##### **Planteamiento de hipótesis**

$H_0$  (Hipótesis nula): No existe relación significativa entre satisfacción del usuario con la competencia del personal en la Farmacia .Hospital II ESSALUD Abancay .2018

$H_1$  (Hipótesis alterna): Existe relación significativa entre satisfacción del usuario con la competencia del personal en la Farmacia .Hospital II ESSALUD Abancay .2018

##### **Nivel de significancia**

Nivel de Significancia (alfa)  $\alpha = 5\%=0.05$

## Estadístico de prueba seleccionado

Correlación de Rho de Spearman

**Tabla 14: Correlación de la Competencia del Personal\* Satisfacción del Usuario**

		Satisfacción del usuario		
Rho de Spearman	Competencia del personal	Coeficiente de correlación		0.199*
		p-valor (unilateral)		.001
		N		242
		Bootstrapc	Intervalo de confianza a 95%	Inferior Superior
				.064
				.327

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario

Con una probabilidad de error del 0,1% (p-valor = 0,001) se señala que existe relación significativa entre satisfacción del usuario con la competencia del personal en la Farmacia .Hospital II ESSALUD Abancay .2018

Así mismo se observa en la tabla 11 que el coeficiente de correlación es de **0.199**, indicando que existe un nivel de correlación positiva muy baja entre ambas variables en contraste, encontrándose además el verdadero coeficiente de correlación en el intervalo de confianza del límite inferior de 0.064 y límite superior de 0327 para un intervalo de confianza del 95% a una cola.

Siendo p-valor >0.01 se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

## **IV. DISCUSIÓN**

Redhead (2013), realizó una investigación denominada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Del mismo modo, plantea como objetivos:

#### Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.

Llega a las siguientes conclusiones:

La calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y Satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo. (p.135).

En el trabajo titulado Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital ESSALUD II, Abancay 2018, se llegó a una conclusión de que existe relación significativa sin embargo esta correlación es positiva  $RhO= ,270$  lo que significa que es débil la relación y en contraste con el antecedente nacional veremos que en este trabajo no se presenta cuantitativamente la correlación entre las variables.

Sin embargo existe un antecedente que enriquecerá nuestra discusión: Morillo (2009), nos presenta un artículo científico: La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. Plantea como Objetivo:

Objetivo general:

Realizar una revisión documental sobre la vinculación existente entre los términos calidad del servicio y satisfacción del cliente en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida. (p. 04)

Concluye señalando:

La mayoría de usuarios encuestados respondieron estar ligeramente satisfechos (29,2%). Sólo el 16,4% se manifestó totalmente satisfecho. Se infiere que estos niveles de satisfacción dependen del tipo de agencia que preste el servicio. Los usuarios de la banca comercial experimentan niveles superiores de satisfacción.

Pues bien, aquí se puede observar en este artículo que presenta unos resultados descriptivos el cual también se acerca a nuestro trabajo de investigación, teniendo una relación entre la Variable 1 que es calidad del Servicio y Certidumbre que es nuestra dimensión un  $RhO= ,238$  siendo una correlación positiva baja y así entre Elementos tangibles y Calidad de servicio un  $RhO=,274$  y la actitud del Servicio y la satisfacción del Usuario es de  $RhO=, 176$  de correlación positiva muy baja o débil, la cual si nos permite contrastar con nuestros antecedentes.

## **V. CONCLUSIONES**

**PRIMERA:** Se señala existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia Hospital II ESSALUD Abancay 2018. Así mismo, se observa en la tabla 7 que el coeficiente de correlación es de **0.270**, indicando que existe un nivel de correlación positiva baja entre ambas variables en contraste, encontrándose además el verdadero coeficiente de correlación en el intervalo de confianza del límite inferior de .0.152 y límite superior de 394, para un intervalo de confianza del 95% a una cola.

**SEGUNDA:** Se visualizó que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la certidumbre compromiso en la Farmacia Hospital II ESSALUD Abancay 2018. Asimismo, se observa en la tabla 8 que el coeficiente de correlación es de la variable con la dimensión es de 0.238, indicando que existe un nivel de correlación positiva baja entre ambas variables en contraste, encontrándose además el verdadero coeficiente de correlación en el intervalo de confianza del límite inferior de 0.116 y límite superior de 0.357, para un intervalo de confianza del 95% a una cola.

Siendo p-valor  $<0.01$  se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Afirmando que existe una relación significativa entre ambas variables

**TERCERA:** Se señala que existe relación significativa entre la calidad del servicio y los elementos tangibles de la Farmacia Hospital II ESSALUD Abancay 2018. Asimismo, se observa en la tabla 9 que el coeficiente de correlación es de **0.274** indicando que existe un nivel de correlación positiva baja entre ambas variables en contraste, encontrándose además el verdadero coeficiente de correlación en el intervalo de confianza del límite inferior de 0.142 y límite superior de 0.392, para un intervalo de confianza del 95% a una cola.

Siendo p-valor  $<0.01$  se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Afirmando que existe una relación significativa entre ambas variables.

**CUARTA:** Se evidencia que existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la actitud de servicio en la Farmacia Hospital II ESSALUD Abancay 2018. Asimismo, se observa en la tabla 10 que el coeficiente de correlación es de

.176 indicando que existe un nivel de correlación positiva muy baja entre ambas variables en contraste.

Siendo p-valor  $>0.01$  se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

**QUINTA:** Existe relación significativa entre satisfacción del usuario con la competencia del personal en la Farmacia Hospital II ESSALUD Abancay 2018. Asimismo, se observa en la tabla 11 que el coeficiente de correlación es de **0.199**, indicando que existe un nivel de correlación positiva muy baja entre ambas variables en contraste, encontrándose además el verdadero coeficiente de correlación en el intervalo de confianza del límite inferior de 0.064 y límite superior de 0.327 para un intervalo de confianza del 95% a una cola.

Siendo p-valor  $>0.01$  se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

## **VI. RECOMENDACIONES**

**Primera: A los estudiantes** sugerimos que se trabaje más sobre la Calidad del Servicio que es nuestra primera variable y la satisfacción del Usuario y que se aborde más profundamente puesto que este estudio es un acercamiento a la realidad en el Sector salud.

**Segunda: A los jefes de servicio** se debe trabajar con el capital humano en relación a la Actitud del Servicio mediante charlas, e inducciones donde se desarrollen capacidades de internalización, empatía y asertividad.

**Tercera: A los directivos de Esslud - Apurimac** que desarrollen capacitaciones y que fortifiquen las Competencias Personales puesto que esta no se desarrolla no solo en nuestra Área o nuestro servicio sino en absolutamente todos los servicios puesto que somos todos una institución y queremos lo mejor de ella.

**Cuarta:** A la gerencia de Essalud Apurimac que se preocupe por las farmacias, por sus bienes tangibles que estos deben estar de acuerdo con la tecnología, por el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos y la infraestructura de las mismas para brindar un adecuado servicio a los usuarios.

## **VII. REFERENCIAS**

## Bibliografía

- Arguedas, M (2014), Calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios del Programa Nacional Vida Digna, Ministerio de la Mujer y Poblaciones Vulnerables Lima, 2014. 16 p. [internet] [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4705/Arguedas\\_O\\_MDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/4705/Arguedas_O_MDP.pdf?sequence=1&isAllowed=y) recuperado 07/2018
- Botero, M (2006), Calidad en el Servicio: el cliente incógnito. 13 p. [internet] <http://www.redalyc.org/pdf/1342/134216870007.pdf> recuperado 07/2018
- Cerna, R (2017), Calidad de Servicio y Satisfacción de los estudiantes de Administración en Turismo y Hotelería de la Universidad César Vallejo, Sede Lima Este-2017. 116p. [internet] [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9951/Cerna\\_CRL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/9951/Cerna_CRL.pdf?sequence=1&isAllowed=y) recuperado 07/2018
- Chávez, C., et al (2017), Calidad en el Servicio en el Sector Transporte Terrestre Interprovincial en el Perú. 94p. [internet] [http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/CHAVEZ\\_QUEZADA\\_CALIDAD\\_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/123456789/9587/CHAVEZ_QUEZADA_CALIDAD_INTERPROVINCIAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y) recuperado 07/2018
- Duque, E (2005), Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. 18 p. [internet] <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=81802505> recuperado 07/2018
- Gallardo y Reynaldos (2014), Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. 12p. [internet] [http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1695-61412014000400020](http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020) recuperado 07/2018
- Liza y Siancas (2016), Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente en una Entidad Bancaria de Trujillo, 2016. 65p. [internet] <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/10969/Liza%20Soria%20de%20Silva%20Claudia%20Milsa%20->

[%20Siancas%20Ascoy%20Cecilia%20de%20Lourdes.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#) recuperado 07/2018

MINSA (2011), Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 134 p. [internet]  
[ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc\\_Satisfaccion\\_usu\\_externo.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf) recuperado 07/2018

Morillo, M (2009), La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. 26 p. [internet]  
<http://www.redalyc.org/pdf/1956/195614958009.pdf> recuperado 07/2018

Quijano, V (2011), El paradigma del Servicio. 86 p. [internet]  
[http://aeg.pucp.edu.pe/boletinaeg/articulosinteres/27/general\\_quijano.pdf](http://aeg.pucp.edu.pe/boletinaeg/articulosinteres/27/general_quijano.pdf) recuperado 07/2018

Redhead, R (2015), Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. 156 p. [internet]  
[http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_gr.pdf;jsessionid=03892DA124BAC130DDF9F6DE0A2EC32C?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=03892DA124BAC130DDF9F6DE0A2EC32C?sequence=1) recuperado 07/2018

Ramírez, V (2016), Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. 65 p. [internet]  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1) recuperado 07/2018.

Ros, A (2016), Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual. 259 p. [internet]

**<http://repositorio.ucam.edu/bitstream/handle/10952/1638/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>** recuperado 07/2018

Vergara y Quesada (2011), Análisis de la calidad en el servicio y satisfacción de los usuarios en dos hoteles cinco estrellas de la ciudad de Cartagena (Colombia) mediante un modelo de ecuaciones estructurales. 09 p. [internet]

**[https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0718-33052011000300011#tab01](https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052011000300011#tab01)** recuperado 07/2018

Vera y Trujillo (2016), El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. 16 p. [internet]

**<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S0186104216300419>**  
recuperado 07/2018

## **ANEXOS**

## **ANEXO 1: Artículo Científico**

### **1. Título:**

Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el servicio de Farmacia del Hospital II ESSALUD, Abancay-2018.

### **2. Autor:**

Br. Chávez Ipenza, Lissette

Correo: lisipenza1@hotmail.com

Universidad César Vallejo

### **3. Resumen**

El propósito del presente trabajo de investigación consistió en establecer la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del hospital II ESSALUD, ubicado en la municipalidad de Abancay, Región de Apurímac. En este sentido, se contrasta la hipótesis, si existe relación significativa entre las variables del estudio. Del mismo modo, se realizó la revisión de fuentes bibliográficas que permitieron ampliar el estudio y adoptar una perspectiva teórica para dar respuesta al planteamiento del problema.

El estudio se realizó bajo el enfoque cuantitativo, empleando el método hipotético-deductivo, que sustenta la matemática y la estadística del fenómeno abordado, asimismo con un diseño no experimental, de tipo aplicada, cuyo objeto es la recolección de datos directamente de la realidad. Dentro de este marco, se concibe el nivel de investigación, como descriptiva correlacional, dada la asociación que coexiste entre las variables de estudio.

Por su parte, la interpretación de los resultados se obtienen de las dimensiones abordadas: actitud de servicio, competencia personal, certidumbre o compromiso y elementos tangibles, descritas como atributos o cualidades que responden a la esencia de la investigación por cuanto se desprende de las variables estudiadas. De acuerdo a la población se consideró en su totalidad, ubicando un muestreo probabilístico de 240 usuarios encuestados a través del instrumento cuestionario tipo Licker.

Finalmente los resultados se obtienen gracias a la herramienta de Statistical Package for Social Science (SPSS 22), concentrando los resultados descriptivos e inferenciales, utilizando el Rho Spearman en tablas de contingencias que responde a la hipótesis planteada.

**4. Palabras Clave:** Calidad- Calidad de servicio - Satisfacción- Satisfacción del usuario- farmacia.

#### **5. Abstract**

The purpose of this research work was to establish the relationship between quality of service and user satisfaction in the pharmacy service of hospital II ESSALUD, located in the municipality of Abancay, Apurimac Region. In this sense, the hypothesis is contrasted, if there is a significant relationship between the study variables. Similarly, a review of bibliographic sources was carried out, which allowed the study to be expanded and a theoretical perspective adopted in order to respond to the problem's approach.

The study was conducted under the quantitative approach, using the hypothetical-deductive method, which supports the mathematics and statistics of the phenomenon addressed, also with a non-experimental, basic or substantive type design, whose purpose is the collection of data directly from the reality. Within this framework, the level of research is conceived, as a descriptive correlational, given the association that coexists between the study variables.

On the other hand, the interpretation of the results are obtained from the dimensions addressed: service attitude, personal competence, certainty or commitment and tangible elements, described as attributes or qualities that respond to the essence of the research as it is clear from the variables studied. According to the population, it was considered in its entirety, locating a probabilistic sampling of 240 surveyed users through the Licker questionnaire instrument. Finally, the results are obtained thanks to the Statistical Package for Social Science tool (SPSS 22), concentrating the

descriptive and inferential results, using the Rho Spearman in contingency tables that responds to the proposed hypothesis.

**6. Keywords:** Quality-Quality of service - Satisfaction - User satisfaction - pharmacy

## **7. Introducción**

### **Realidad Problemática**

La calidad del servicio y la satisfacción del usuario son dos terminologías íntimamente relacionadas e importantes para cualquier empresa, organización e institución que proyecte entre sus objetivos la calidad. En este sentido, la calidad es una filosofía de gestión entendida para toda la organización y enfocada a la satisfacción de los usuarios y a la mejora continua, permanente. Por tanto, el interés de los estudios por estudiar la satisfacción de usuarios ha crecido sustancialmente, debido a la importancia y relevancia en el funcionamiento de cualquier organización.

De acuerdo con lo antes expuesto, la presente investigación ayuda a mejorar el estudio porque permite establecer contacto con la realidad a fin de que se conozca mejor, la finalidad de ésta radica en el aporte científico del investigador. En este sentido, la situación problemática se ubica en el Hospital II ESSALUD, municipalidad de Abancay, específicamente en el servicio de farmacia, dónde se hace visible la necesidad de determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario. Ésta problemática surge como inquietud de la investigadora por establecer la relación entre ambas variables, mediante una serie de elementos que hacen accesible el fenómeno de estudio al conocimiento y cuya elección dependerá el éxito del trabajo de investigación, mostrados en sus resultados descriptivos e inferenciales.

## **Teorías relacionadas al tema**

### **Calidad del servicio.**

Según Quijano (2004), “La calidad de servicio es el cumplimiento de los compromisos ofrecidos por las empresas hacia los clientes, medidos en tiempo (esperado por el cliente) y calidad (condiciones pactadas)”. De tal manera, la calidad del servicio se centra específicamente en las dimensiones del servicio, en una evaluación dirigida que refleja las percepciones del cliente. Así pues, el establecimiento de las dimensiones proporciona la esquematización y estudio de las variables de la investigación. En este sentido, las dimensiones no son fácilmente observables por los individuos, sino que son abstracciones realizadas a partir de atributos o características que éstos perciben.

### **Dimensiones de la calidad de servicio.**

**Actitud de servicio:** Quijano (2004), reseña “la disposición de quienes atienden a los usuarios para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente”. En este sentido, sucede con frecuencia que los usuarios perciben falta de actitud de servicio por parte de los empleados; esto significa que no sienten la disposición de quienes los atienden para escuchar y resolver sus problemas o emergencias de la manera más conveniente.

**Competencia del personal:** Quijano (obj.cit), “el cliente califica que tan competente es el empleado para atenderlo correctamente; si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que vende”. En otras palabras, si domina las condiciones del servicio adscrito y por ende las políticas, será capaz de inspirar confianza con sus conocimientos técnicos científicos y el usuario acuda o solicite orientación a sus requerimientos específicos.

### **Satisfacción del Usuario.**

Hernández (2011), concibe la satisfacción de usuarios como “un estado mental representado en sus respuestas intelectuales, materiales y emocionales ante el cumplimiento de una necesidad o deseo de información” (p. 353). Por tanto, el estado mental al que se refiere el autor es un constructo y juicio de evaluación, pues se comparan los objetivos y expectativas frente a los resultados obtenidos.

### **Dimensiones de la satisfacción del usuario.**

**Certidumbre o compromiso.** Hernández (2011), “evalúa el conocimiento y cortesía, así como la demostración de su habilidad para transmitir confianza y certeza: apariencia; que valoren y den la misma importancia a todos los sujetos”. En lo esencial se refiere a la actitud asumida por el trabajador que brinda el servicio para ayudar y apoyar a los usuarios, de manera que se le suministre el servicio oportuno y veraz, asimismo, se relaciona con la habilidad de ofrecer la información y requerimiento del usuario con un lenguaje cordial y sencillo, permitiendo una comunicación asertiva, atendiendo las interrogantes suscitadas.

**Elementos tangibles.** Hernández (2011), “corresponde a las Instalaciones, equipo, personal e insumos”. Por tanto, los elementos tangibles, se refieren a los aspectos netamente físicos de la institución, calidad y cantidad de materiales, equipos tecnológicos, equipos quirúrgicos o bien de información, personal e instalaciones, en otras palabras, son todos los elementos del servicio percibido por los sentidos, todo aquello que se puede ver, olfatear, degustar.

### **Justificación del estudio**

Esta investigación se considera relevante en lo **axiológico** porque se resaltan los valores de la actitud investigativa, compromiso, honestidad, solidaridad, respeto, tolerancia y pro actividad. Es importante **teóricamente** porque la información se obtiene directamente de la fuente

bibliográfica, teorías de diversos autores relacionados con .los constructos en estudio. Del mismo modo, los resultados de esta investigación servirán de antecedentes a otras investigaciones.

Es relevante **metodológicamente**, porque está apoyada en los postulados del enfoque cuantitativo y el método hipotético-deductivo, a fin de establecer la relación que existe entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario. En lo **científico**, porque se nutre de conocimientos y experiencias en función del desarrollo de la investigación.

Desde el punto de vista **social**, porque está dirigido a los trabajadores y usuarios del hospital II ESSALUD, del servicio de farmacia y a todo público interesado en la formación para investigar y para satisfacer expectativas de la realidad actual. Desde lo **Práctico**, la investigación demostró la relación que existe entre calidad de servicio y satisfacción del usuario a través de la encuesta realizada tanto a los empleados y usuarios del centro asistencial.

## **Objetivos**

### **Objetivo General**

Determinar la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay. 2018.

### **Objetivos Específicos**

#### Objetivo Especifico 1

Determinar la relación de la calidad del servicio y la certidumbre o compromiso en la Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay. 2018

#### Objetivo Especifico 2

Identificar la relación de la calidad del servicio y los elementos tangibles en la Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay .2018.

### Objetivo Especifico 3

Determinar la relación de la satisfacción del usuario con la actitud de servicio en la Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay.2018.

### Objetivo Especifico 4

Precisar la relación entre satisfacción del usuario con la competencia del personal en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018

## 8. METODOLOGÍA

### 8.1 Tipo, nivel y diseño de la investigación

#### Diseño de investigación

En lo que concierne a diseño, es un diseño ***no experimental*** porque no se manipulara ninguna de las variables de estudio. Transversal o transeccional porque la información se recogerá en un solo momento. El método utilizado será el Hipotético deductivo, posición que tiene el investigador para realizar el estudio.

#### Tipo de estudio

Es Aplicada, por que los conocimientos que se generan mediante la investigación ayudan a solucionar problemas prácticos (su objetivo es práctico y es utilitario).

#### Nivel de alcance

En lo que respecta al nivel o alcance de investigación, ésta se encuentra en un nivel de ***Descriptivo-Correlacional***, porque primero describirá la variable y luego correlacionara las variables y sus dimensiones.

## **Variables**

### **Variable 1: Calidad de Servicio**

MINSA (2011), define la calidad de servicio como el “Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario” (p. 15).

### **Variable 2: Satisfacción del usuario.**

MINSA (2011), concibe la satisfacción del usuario como el “Proceso referido a la valoración de la calidad de la atención en los servicios de salud por el usuario, a través de las principales actividades del proceso de atención (p.14).

## **Hipótesis**

### **Hipótesis general**

Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018

Ho. No Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

### **Hipótesis específicas**

Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la certidumbre o compromiso en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Ho. No Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la certidumbre o compromiso en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay. 2018

Existe relación significativa entre de calidad del servicio y los elementos tangibles de la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Ho. No Existe relación significativa entre de calidad del servicio y los ELEMENTOS TANGIBLES de la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la ACTITUD DE SERVICIO en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Ho. No Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la ACTITUD DE SERVICIO en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Existe relación significativa entre satisfacción del usuario con la COMPETENCIA DEL PERSONAL en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Ho. No Existe relación significativa entre satisfacción del usuario con la COMPETENCIA DEL PERSONAL en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay. 2018.

### **Población**

La Población son aquellos elementos de un determinado conjunto a ser estudiado, dicho conjunto debe reunir ciertas características particulares por qué eligió el investigador.

### **Muestra**

La muestra son características similares a la población. En este sentido, en el estudio no se puede utilizar el efecto muestral puesto que es muy poca la población de estudio y se empobrecería el trabajo. Razón por la cual la Población –Muestra son 242 usuarios y personal a los cuales se aplicó el instrumento.

## 8.2 Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

### Técnicas

En este trabajo consignaremos como técnica la encuesta, esta nos posibilitara poder ver la percepción de los usuarios y de los profesionales que trabajan en el servicio de farmacia.

### Instrumento

El instrumento es el cuestionario dividido en las cuatro dimensiones que abordamos en la Operacionalización de la variable, conjuntamente con sus indicadores y conducentemente con las preguntas o ítems.

### Confiabilidad del Instrumento

Se utilizó el paquete estadístico SPSS 22. Que arroja un Alfa = ,931 el cual demuestra como muy aceptable el instrumento en los 40 ítems o preguntas.

**Tabla 15: Confiabilidad del Cuestionario**

Resumen de procesamiento de casos			
		N	%
Casos	Válido	236	97,5
	Excluido <sup>a</sup>	6	2,5
	Total	242	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	40

## 8.3 Método de análisis de Datos

Se utilizó un paquete estadístico llamado SPSS 24, el cual me ayudo a la creación de una base de datos y luego poder o realizar la estadística tanto descriptiva como inferencial.

## 9. Resultados.

**Tabla 16: Correlación de la Calidad de Servicio \*Satisfacción del Usuario**

		Satisfacción del usuario			
Rho de Spearman	Calidad de servicio	Coeficiente de correlación			0.270**
		p-valor (unilateral)			.000
	N			242	
	Bootstrapc	Intervalo de confianza a 95%	Inferior	.152	
			Superior	.394	

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Con una probabilidad de error del 0,000% (p-valor = 0.000010) se señala que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018

Asimismo se observa en la tabla 10 que el coeficiente de correlación es de **0.270**, indicando que existe un nivel de correlación positiva baja entre ambas variables en contraste.

Siendo p-valor <0.01 se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Afirmando que existe una relación positiva baja entre ambas variables.

**Tabla 17: Correlación de Certidumbre Compromiso \*Calidad de Servicio**

		Calidad de servicio			
Rho de Spearman	Certidumbre compromiso	Coeficiente de correlación			0.238**
		p-valor (unilateral)			0.000
	N			242	
	Bootstrapc	Intervalo de confianza a 95%	Inferior	.116	
			Superior	.357	

Nota: \*\*. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

En la tabla 11 se observa que el coeficiente de correlación es de la variable con la dimensión es de 0.238, indicando que existe un nivel de correlación positiva baja entre las variables calidad del servicio y certidumbre - compromiso, encontrándose además el verdadero coeficiente de correlación en el intervalo de confianza del límite inferior de 0.116 y límite superior de 0.357, para un intervalo de confianza del 95% a una cola.

**Tabla 18: Correlación de los Elementos Tangibles \*Calidad de Servicio**

		Calidad de servicio		
Rho de Spearman	Elementos tangibles	Coeficiente de correlación		,274**
		p-valor (unilateral)		.000
		N		242
		Bootstrapc	Intervalo de confianza a 95%	Inferior .142 Superior .392

Nota: \*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (1 cola).

Fuente: Registro de puntuaciones del cuestionario

Con una probabilidad de error del 0.000% (p-valor = 0.000008) se señala que existe relación significativa entre la calidad del servicio y los elementos tangibles de la Farmacia Hospital II ESSALUD Abancay .2018.

Así mismo se observa en la tabla 12 que el coeficiente de correlación es de **0.274** indicando que existe un nivel de correlación positiva baja entre ambas variables en contraste.

Siendo p-valor <0.01 se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula. Afirmando que existe una relación significativa entre ambas variables.

**Tabla 19: Correlación de la Actitud de Servicio\* Satisfacción del Usuario**

					Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Actitud de servicio	Coeficiente de correlación			.176**
		p-valor (unilateral)			.003
		N			242
		Bootstrapc	Intervalo de confianza a 95%	Inferior Superior	.043 .305

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (1 cola).

Con una probabilidad de error del 0,3% (p-valor = 0.003097) se señala existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la actitud de servicio en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay ,2018.

Así mismo se observa en la tabla 13 que el coeficiente de correlación es de **.176** indicando que existe un nivel de correlación positiva muy baja entre ambas variables en contraste.

Siendo p-valor >0.01 se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

**Tabla 20: Correlación de la Competencia del Personal\* Satisfacción del Usuario**

					Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Competencia del personal	Coeficiente de correlación			0.199*
		p-valor (unilateral)			.001
		N			242
		Bootstrapc	Intervalo de confianza a 95%	Inferior Superior	.064 .327

Con una probabilidad de error del 0,1% (p-valor = 0,001) se señala que existe relación significativa entre satisfacción del usuario con la competencia del personal en la Farmacia .Hospital II ESSALUD Abancay .2018

Así mismo se observa en la tabla 14 que el coeficiente de correlación es de **0.199**, indicando que existe un nivel de correlación positiva muy baja entre ambas variables en contraste, encontrándose además el verdadero coeficiente de correlación en el intervalo de confianza del límite inferior de 0.064 y límite superior de 0327 para un intervalo de confianza del 95% a una cola.

Siendo p-valor >0.01 se acepta la hipótesis nula y rechaza la hipótesis alterna.

## 10. Discusión.

Redhead (2013), realizó una investigación denominada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. Del mismo modo, plantea como objetivos:

### Objetivo General

Determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau distrito de Chaclacayo, 2013.

Llega a las siguientes conclusiones:

La calidad de servicio es Regular y la satisfacción del usuario externo es Regular según los encuestados que asisten al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

Existe una correlación directa y significativa entre la fiabilidad y Satisfacción de los usuarios al Centro de Salud Miguel Grau de Chaclacayo.

En el trabajo titulado Calidad de Servicio y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital ESSALUD II, Abancay 2018, se llegó a una conclusión de que existe relación significativa sin embargo esta correlación es positiva  $RhO= ,270$  lo que significa que es débil la relación y en contraste con el antecedente nacional veremos que en este trabajo no se presenta cuantitativamente la correlación entre las variables.

Sin embargo existe un antecedente que enriquecerá nuestra discusión: Morillo (2009), nos presenta un artículo científico: La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. Plantea como Objetivo:

Objetivo general:

Realizar una revisión documental sobre la vinculación existente entre los términos calidad del servicio y satisfacción del cliente en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida.

Concluye señalando:

La mayoría de usuarios encuestados respondieron estar ligeramente satisfechos (29,2%). Sólo el 16,4% se manifestó totalmente satisfecho. Se infiere que estos niveles de satisfacción dependen del tipo de agencia que preste el servicio. Los usuarios de la banca comercial experimentan niveles superiores de satisfacción.

Pues bien, aquí se puede observar en este artículo que presenta unos resultados descriptivos el cual también se acerca a nuestro trabajo de investigación, teniendo una relación entre la Variable 1 que es calidad del Servicio y Certidumbre que es nuestra dimensión un  $RhO= ,238$  siendo una correlación positiva baja y así entre Elementos tangibles y Calidad de servicio un  $RhO=,274$  y la actitud del Servicio y la satisfacción del Usuario es de  $RhO=, 176$  de correlación positiva muy baja o débil, la cual si nos permite contrastar con nuestros antecedentes.

## Conclusiones

- **PRIMERA:** Existe relación significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay, es decir, cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.
- **SEGUNDA:** Se visualizó que existe relación significativa entre la calidad del servicio y la certidumbre compromiso en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay, es decir que a mayor interacción humana, asertividad y cuidado por parte de los servidores, existirá mayor calidad de servicio

- **TERCERA:** Se señala que existe relación significativa entre la calidad de servicio y los elementos tangibles de la Farmacia Hospital II ESSALUD Abancay. Se refiere a que si la farmacia cuenta con la infraestructura adecuada, los equipos adecuados y los materiales necesarios; la calidad de servicio será mejor.
- **CUARTA:** Se evidencia que existe relación significativa entre la satisfacción del usuario con la actitud de servicio en la Farmacia Hospital II ESSALUD Abancay. Lo que significa que a mayor cortesía, disposición y proactividad de los servidores se tendrá mayor satisfacción del usuario.
- **QUINTA:** Existe relación significativa entre satisfacción del usuario con la competencia del personal en la Farmacia Hospital II ESSALUD Abancay. Indicando que a mayor conocimiento, habilidad y eficiencia de los servidores se generará mayor satisfacción del usuario.

## **Recomendaciones**

**Primera:** A los estudiantes sugerimos que se trabaje más sobre la Calidad del Servicio que es nuestra primera variable y la satisfacción del usuario y que se aborde más profundamente puesto que este estudio es un acercamiento a la realidad en el sector salud.

**Segunda:** A los jefes de servicio, se debe trabajar con el capital humano en relación a la actitud del servicio mediante charlas, e inducciones donde se desarrollen capacidades de internalización, empatía y asertividad.

**Tercera:** A los directivos de Esslud - Apurimac que desarrollen capacitaciones y que fortalezcan las competencias personales puesto que esta no se desarrolla no solo en nuestra Área o nuestro servicio sino en absolutamente todos los servicios puesto que somos todos una institución y queremos lo mejor de ella.

**Cuarta:** A la gerencia de Essalud Apurímac que se preocupe por las farmacias, por sus bienes tangibles que estos deben estar de acuerdo con la tecnología, por el abastecimiento de medicamentos e insumos médicos y la infraestructura de las mismas para brindar un adecuado servicio a los usuarios.

## Referencias.

- MINSA (2011), Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. 134 p. [internet] ([ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc\\_Satisfaccion\\_usu\\_externo.pdf](ftp://ftp2.minsa.gob.pe/descargas/calidad/normas/documentos/doc_Satisfaccion_usu_externo.pdf)) recuperado 07/2018
- Morillo, M (2009), La calidad en el servicio y la satisfacción del usuario en instituciones financieras del municipio Libertador del estado Mérida, Venezuela. 26 p. [internet] <http://www.redalyc.org/pdf/1956/195614958009.pdf> recuperado 07/2018
- Quijano, V (2011), El paradigma del Servicio. 86 p. [internet] [http://aeg.pucp.edu.pe/boletinaeg/articulosinteres/27/general\\_quijano.pdf](http://aeg.pucp.edu.pe/boletinaeg/articulosinteres/27/general_quijano.pdf) recuperado 07/2018
- Redhead, R (2015), Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Centro de Salud Miguel Grau Distrito de Chaclacayo. 156 p. [internet] [http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead\\_gr.pdf;jsessionid=03892DA124BAC130DDF9F6DE0A2EC32C?sequence=1](http://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/cybertesis/4806/Redhead_gr.pdf;jsessionid=03892DA124BAC130DDF9F6DE0A2EC32C?sequence=1) recuperado 07/2018

## ANEXO 2: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Tabla 21: Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la farmacia del Hospital II ESSALUD de Abancay -2018

PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA	HIPOTESIS	OBJETIVOS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEMS	METODO	ESTADIS TICA
<p><b>PROBLEMA GENERAL</b></p> <p>¿De qué manera la <b>calidad del servicio</b> tiene relación con la <b>satisfacción del usuario</b> en la Farmacia . Hospital II ESSALUD Abancay .2018?</p>	<p><b>HIPOTESIS GENERAL</b></p> <p>Existe relación significativa entre la <b>calidad del servicio</b> y la <b>satisfacción del usuario</b> en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018</p>	<p><b>OBJETIVO GENERAL</b></p> <p>Determinar la relación de la <b>calidad del servicio</b> y la <b>satisfacción del usuario</b> en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay . 2018.</p>						
<p><b>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</b></p> <p>De qué manera la <b>calidad del servicio</b> tiene relación con la <b>CERTIDUMBRE COMPROMISO</b> en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018?</p>	<p><b>HIPOTESIS ESPECIFICAS</b></p> <p>Existe relación significativa entre la <b>calidad del servicio</b> y la <b>CERTIDUMBRE COMPROMISO</b> en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.</p>	<p><b>OBJETIVOS ESPECIFICOS</b></p> <p>Determinar la relación de la <b>calidad del servicio</b> y la <b>CERTIDUMBRE COMPROMISO</b> en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .. 2018</p>	<b>V1</b>	<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>		1-20		
<p>De qué manera la <b>calidad del servicio</b> tiene relación con los <b>ELEMENTOS TANGIBLES</b> De la Farmacia . Hospital II ESSALUD</p>	<p>Existe relación significativa entre de <b>calidad del servicio</b> y los <b>ELEMENTOS TANGIBLES</b></p>	<p>Identificar la relación de la <b>calidad del servicio</b> y los <b>ELEMENTOS TANGIBLES</b> De la Farmacia.</p>		<b>COMPETENCIA DEL PERSONAL</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Voluntad,</li> <li>- cortesía</li> <li>- disposición,</li> <li>- proactividad.</li> </ul>			
					<ul style="list-style-type: none"> <li>- Conocimientos</li> <li>- Habilidades</li> <li>- Atención.</li> <li>- Eficiencia</li> <li>- Eficacia.</li> </ul>			
							HIPOTÉTICO DEDUCTIVO	No Paramétrica- Estadística Descriptiva. Estadígrafo de la Rho. Spearman.
							HIPOTÉTICO DEDUCTIVO	No Paramétrica- Estadística Descriptiva. Estadígrafo de la Rho. Spearman.

<p>Abancay .2018?</p> <p>¿De qué manera la <b>satisfacción del usuario</b> tiene relación con la <b>ACTITUD DE SERVICIO</b> en la Farmacia . Hospital II ESSALUD Abancay .2018?</p>	<p>De la Farmacia . Hospital II ESSALUD Abancay .2018.</p> <p>Existe relación significativa entre la <b>satisfacción del usuario</b> con la <b>ACTITUD DE SERVICIO</b> en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.</p>	<p>Hospital II ESSALUD Abancay .2018.</p> <p>Determinar la relación de la <b>satisfacción del usuario</b> con la <b>ACTITUD DE SERVICIO</b> en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay .2018.</p>	<p><b>V2</b></p> <p><b>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</b></p>	<p><b>CERTIDUMBRE COMPROMISO</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Responsabilidad</li> <li>- Interacción Humana.</li> <li>- Asertividad</li> <li>- Fiable</li> <li>- Cuidadoso.</li> <li>- Respeto</li> </ul>	<p>1-20</p>		
<p>¿De qué manera la <b>satisfacción del usuario</b> tiene relación con la <b>COMPETENCIA DEL PERSONAL</b> en la Farmacia . Hospital II ESSALUD Abancay .2018?</p>	<p>Existe relación significativa entre <b>satisfacción del usuario</b> con la <b>COMPETENCIA DEL PERSONAL</b> en la Farmacia .Hospital II ESSALUD Abancay .2018.</p>	<p>Precisar la relación entre <b>satisfacción del usuario</b> con la <b>COMPETENCIA DEL PERSONAL</b> en la Farmacia . Hospital II ESSALUD Abancay .2018</p>		<p><b>ELEMENTOS TANGIBLES</b></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones</li> <li>- Equipo</li> <li>- Personal</li> <li>- Materiales de comunicación</li> </ul>			

TIPO, NIVEL Y DISEÑO	POBLACIÓN	TÉCNICAS E INSTRUMENTOS	ESTADÍSTICA
<p><b><u>TIPO</u></b> Esta investigación es de tipo Aplicada (Hernández, Fernández y Baptista, 2006:100),</p> <p><b><u>NIVEL ALCANCE</u></b> Correlacional</p> <p><b><u>DISEÑO</u></b> El diseño de estudio a ser utilizado se ubica entre los estudios No Experimentales de Corte Transversal. Tales estudios sólo estudian el fenómeno de interés sin manipular las variables involucradas en el estudio, los estudian en su forma y entorno natural; y para este tipo de estudios, se recolectan la información en un momento determinado en el tiempo. El siguiente esquema corresponde a este tipo de diseño:</p> <div data-bbox="136 738 398 1029" data-label="Diagram"> <pre> graph LR     M --&gt; V1     M --&gt; V2     V1 &lt;--&gt;  cr  V2 </pre> </div> <p>Dónde:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>M</b> es la muestra de 242 usuarios de Farmacia;</li> <li>• <b>V1</b> la variable calidad del servicio</li> <li>• <b>V2</b> la variable satisfacción del usuario</li> <li>• <b>cr</b> es la correlación que existe entre las variables.</li> <li>•</li> </ul>	<p><b><u>POBLACION y ESTRA ESTUDIO</u></b> La población está constituida por 242</p>	<p><b><u>TÉCNICA</u></b> La técnica es la encuesta.</p> <p><b><u>INSTRUMENTO</u></b> El instrumento es un documento tangible que permitirá recoger la información en forma veraz, ordenada y sistemática aplicada a la población maestra de estudio, se utilizará el cuestionario tipo Likert.</p>	<p>No Paramétrica- Estadística Descriptiva. Estadígrafo Rho. Spearman.</p>

### Anexo 3: Instrumento

Tabla 22: Cuestionario Empleados

## CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL II ESSALUD DE ABANCAY -2018.

### CUESTIONARIO EMPLEADOS

Estimado(a) usuario(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo: Determinar la relación de la Calidad de Servicio y la Satisfacción del Usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay. 2018.

#### INSTRUCCIONES:

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

VARIABLE: Calidad del Servicio

N	Nunca
CN	Casi Nunca
AV	A Veces
CS	Casi Siempre
S	Siempre

ENUNCIADO						
	DIMENSIÓN : ACTITUD DE SERVICIO	N	CN	AV	CS	S
01	La actitud del personal que labora conjuntamente con Ud. en el Hospital II ESSALUD es positiva					
02	Conoce Ud. el nombre del personal que atiende con Ud. en el Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD.					
03	Ud. cree que sus compañeros de trabajo que labora en el Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD son carismáticos.					
04	Demuestra voluntad y compañerismo en pro del bienestar del usuario					
05	Existe disposición por parte del personal en seguir capacitándose y contextualizándose periódicamente en el Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD					
06	Respeto Ud y sus compañeros de trabajo las normas inherentes al Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD					
07	Ud. considera las sugerencias y reclamos como parte de su labor diaria en el Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD					
08	Considera Ud. que ser proactivo propicia el trabajo en equipo.					
09	Demuestra cortesía en la atención en el Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD					
10	Recomendaría a sus familiares la atención que Ud. y sus colegas brindan en el Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD					
	DIMENSIÓN :COMPETENCIA DEL PERSONAL	N	CN	AV	CS	S
11	Aplica Ud. los conocimientos válidos para el Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD					
12	Recibe Ud y sus compañeros capacitaciones organizadas por el personal del Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD					

<b>13</b>	Considera ud que la evaluación es parte del desarrollo profesional.					
<b>14</b>	Pone Ud en práctica las habilidades en función de la calidad en el servicio ofrecido					
<b>15</b>	Desempeña su función acorde a la productividad que significa ser competente					
<b>16</b>	El trabajo que realiza en el Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD es eficaz.					
<b>17</b>	Ud. asesora oportunamente a los usuarios que requieren mayor información especializada.					
<b>18</b>	Toma en cuenta el libro de reclamaciones para realizar las mejoras continuas en el Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD .					
<b>19</b>	Si es competente, busca alternativas de solución a los eventos inusuales que se presentan en el Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD.					
<b>20</b>	El trabajo que realiza en el Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD es eficiente					

**Gracias por su colaboración**

Lissette Chávez Ipenza

**Tabla 23: Cuestionario Usuario**

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL II ESSALUD DE ABANCAY -2018.**

**CUESTIONARIO USUARIO**

Estimado(a) usuario(a):

El presente instrumento es de carácter anónimo; tiene como objetivo: Determinar la relación de la Calidad del Servicio y la Satisfacción del Usuario en la Farmacia. Hospital II ESSALUD Abancay. 2018.

N	Nunca
CN	Casi Nunca
AV	A Veces
CS	Casi Siempre
S	Siempre

**INSTRUCCIONES:**

A continuación se presenta una serie de enunciados a los cuales usted deberá responder marcando con un (X) de acuerdo a lo que considere conveniente.

VARIABLE: Satisfacción del Usuario

<b>ENUNCIADO</b>						
	<b>DIMENSIÓN: CERTIDUMBRE O COMPROMISO</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>01</b>	La responsabilidad del personal Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD son buenas.					
<b>02</b>	El personal del servicio del Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD es asertivo y utiliza un lenguaje sencillo y cordial.					
<b>03</b>	Las interacciones humanas del personal Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD son favorables.					
<b>04</b>	La atención es personalizada, atendiendo a sus requerimientos específicos en el servicio del Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD.					
<b>05</b>	El personal del Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD son cuidadosos en la forma de atender a los usuarios.					
<b>06</b>	Ud acudiría nuevamente al servicio del Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD.					
<b>07</b>	Al ser atendido en el servicio del Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD, considera Ud. una relación recíproca entre usuario y empleado.					
<b>08</b>	Es fiable los conocimientos del personal del Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD con el servicio ofrecido.					
<b>09</b>	El Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD, cuenta con los insumos farmacológicos requeridos por el usuario.					
<b>10</b>	El personal del Área de farmacia en el Hospital II ESSALUD, le atiende con amabilidad, respeto y paciencia					
	<b>DIMENSIÓN : ELEMENTOS TANGIBLES</b>	<b>N</b>	<b>CN</b>	<b>AV</b>	<b>CS</b>	<b>S</b>
<b>11</b>	Las instalaciones físicas del Hospital II ESSALUD son buenas.					
<b>12</b>	Ambientes físicos del Hospital II ESSALUD son seguros					
<b>13</b>	Su institución del Hospital II ESSALUD cuenta con equipos de cómputo para el uso exclusivo del personal Área de farmacia.					
<b>14</b>	Los elementos tales como materiales (oficinas, computadoras, estantes) son visualmente atractivas y ayuda al personal que labora.					

<b>15</b>	Cree Ud. que las instalaciones cuentan con el personal idóneo y adecuado para la atención de la Farmacia					
<b>16</b>	El personal que labora se encuentra identificado con los usuarios.					
<b>17</b>	Son visualmente atractivas y acogedoras el Área de farmacia.					
<b>18</b>	El Hospital ESSALUD brinda comodidad para cumplir las funciones en el Área de farmacia.					
<b>19</b>	La comunicación no verbal es bien transmitida por el Hospital II ESSALUD del personal Área de farmacia					
<b>20</b>	Los medicamentos farmacológicos expendidos en el Hospital II ESSALUD son buenos.					

**Gracias por su colaboración**

Lisette Chávez Ipenza



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X)    Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador Dr/ Mg: Valdivia Pinto Miguel Angel

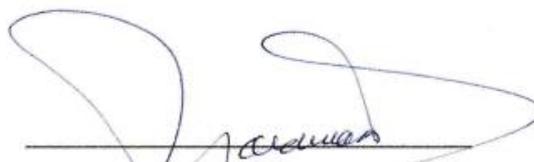
DNI: 01326270

• Especialidad del validador: Docente Investigador

1. Pertenencia: El ítem pertenece al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para presentar 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.

Abancay, Julio 2018.



Firma del experto informante

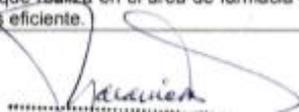
.....  
*Miguel Angel Valdivia Pinto*  
DOCENTE - INVESTIGADOR  
CPPe. 2201326270  
CEASPIC

**CERTIFICADO DE VALIDACION DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

**CALIDAD DE ATENCION**

ITEM	PERTIENCIA 1	RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIA	
		SI	NO	SI	NO		
<b>DIMENSION 1* ACTITUD DE SERVICIO</b>							
1	La actitud del personal que labora conjuntamente con Ud. en la farmacia del Hospital II Essalud es positiva.	X		X		X	
2	Conoce Ud. el nombre del personal que atiende con Ud. en el área de farmacia del Hospital II Essalud.	X		X		X	
3	Ud. cree que sus compañeros de trabajo que labora en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud son carismáticos.	X		X		X	
4	Demuestra voluntad y compañerismo en pro del bienestar del usuario.	X		X		X	
5	Existe disposición por parte del personal en seguir capacitándose y contextualizándose periódicamente en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X	
6	Respeto Ud. y sus compañeros de trabajo las normas inherentes al área de farmacia en el hospital II - Essalud.	X		X		X	
7	Ud considera las sugerencias y reclamos como parte de su labor diaria en el área de Farmacia del Hospital II- Essalud.	X		X		X	
8	Considera Ud que ser proactivo propicia el trabajo en equipo.	X		X		X	
9	Demuestra cortesía en la atención en el área de Farmacia del Hospital II - Essalud	X		X		X	
10	Recomendaría a sus familiares la atención que Ud. Y sus colegas brindan en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud	X		X		X	
<b>DIMENSION 2 * COMPETENCIA DEL PERSONAL</b>							
11	Aplica Ud. Los conocimientos válidos para el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X	
12	Recibe Ud. Y sus compañeros capacitaciones organizadas por el personal del área de Farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X	
13	Considera Ud que la evaluación es parte del desarrollo profesional.	X		X		X	
14	Pone Ud en práctica las habilidades en función de la calidad en el servicio ofrecido.	X		X		X	
15	Desempeña su función acorde a la productividad que significa ser competente.	X		X		X	
16	El trabajo que realiza en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud es eficaz.	X		X		X	
17	Ud asesora oportunamente a los usuarios que requieren mayor información especializada.	X		X		X	
18	Toma en cuenta el libro de reclamaciones para realizar las mejoras continuas en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X	
19	Si es competente busca alternativas de solución a los eventos inusuales que se presentan en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X	
20	El trabajo que realiza en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud es eficiente.	X		X		X	



**SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

ITEM	PERTINENCIA 1		RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1° CERTIDUMBRE O COMPROMISO</b>							
1	La responsabilidad del personal del área de Farmacia del Hospital II - Essalud es buena.						
2	El personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud es asertivo y utiliza un lenguaje sencillo y cordial.						
3	Las interacciones humanas del personal del área de Farmacia en el Hospital II - Essalud son favorables.						
4	La atención es personalizada, atendiendo a sus requerimientos específicos en el área de Farmacia en el Hospital II - Essalud.						
5	El personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud son cuidadosos en la forma de atender a los usuarios.						
6	Ud. Acudiría nuevamente al servicio del área de farmacia en el Hospital II - Essalud.						
7	Al ser atendido en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud, considera Ud que hay una relación recíproca entre usuario y empleado.						
8	Es fiable los conocimientos del personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud con el servicio ofrecido.						
9	El área de farmacia en el Hospital II - Essalud, cuenta con los insumos farmacológicos requeridos por el usuario.						
10	el personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud, le atiende con amabilidad, respeto y paciencia.						
<b>DIMENSION 2 ° ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
11	Las instalaciones físicas del Hospital II- Essalud son buenas.						
12	Los ambientes físicos del Hospital II- Essalud son seguros.						
13	El Hospital II- Essalud cuenta con equipos de cómputo para el uso exclusivo del personal del área de Farmacia.						
14	Los elementos tales como materiales de oficina, computadoras, estantes; son visualmente atractivas y ayuda al personal que labora.						
15	Cree Ud que las instalaciones cuentan con el personal idóneo y adecuado para la atención de la farmacia.						
16	El personal que labora se encuentra identificado con los usuarios.						
17	Son visualmente atractivas y acogedoras el área de farmacia.						
18	El Hospital II- Essalud brinda comodidad para cumplir las funciones en el área de farmacia.						
19	La comunicación no verbal es bien transmitida por el Hospital II- Essalud del personal área de Farmacia						
20	Los medicamentos farmacológicos expendidos en el Hospital II- Essalud son buenos.						

  
 Miguel Ángel Valdivia Pinto



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna.

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador  Dr./ Mg: Raúl Ochoa Cruz

DNI: 3609561

Especialidad del validador: Dr. Adm. de la educ.

1. Pertenencia: El ítem pertenece al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para presentar 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.

Abancay, Julio 2018.

  
Dr. Raúl Ochoa Cruz

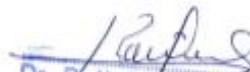
Firma del experto informante

**CERTIFICADO DE VALIDACION DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

**CALIDAD DE ATENCION**

ITEM	PERTINENCIA 1	RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIA
		SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1° ACTITUD DE SERVICIO</b>						
1	La actitud del personal que labora conjuntamente con Ud. en la farmacia del Hospital II Essalud es positiva.	X		X		X
2	Conoce Ud. el nombre del personal que atiende con Ud. en el área de farmacia del Hospital II Essalud.	X		X		X
3	Ud. cree que sus compañeros de trabajo que labora en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud son carismáticos.	X		X		X
4	Demuestra voluntad y compañerismo en pro del bienestar del usuario.	X		X		X
5	Existe disposición por parte del personal en seguir capacitándose y contextualizándose periódicamente en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X
6	Respeto Ud. y sus compañeros de trabajo las normas inherentes al área de farmacia en el hospital II - Essalud.	X		X		X
7	Ud considera las sugerencias y reclamos como parte de su labor diaria en el área de Farmacia del Hospital II- Essalud.	X		X		X
8	Considera Ud que ser proactivo propicia el trabajo en equipo.	X		X		X
9	Demuestra cortesía en la atención en el área de Farmacia del Hospital II - Essalud	X		X		X
10	Recomendaría a sus familiares la atención que Ud. Y sus colegas brindan en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud	X		X		X
<b>DIMENSION 2 ° COMPETENCIA DEL PERSONAL</b>						
11	Aplica Ud. Los conocimientos válidos para el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X
12	Recibe Ud. Y sus compañeros capacitaciones organizadas por el personal del área de Farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X
13	Considera Ud que la evaluación es parte del desarrollo profesional.	X		X		X
14	Pone Ud en práctica las habilidades en función de la calidad en el servicio ofrecido.	X		X		X
15	Desempeña su función acorde a la productividad que significa ser competente.	X		X		X
16	El trabajo que realiza en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud es eficaz.	X		X		X
17	Ud asesora oportunamente a los usuarios que requieren mayor información especializada.	X		X		X
18	Toma en cuenta el libro de reclamaciones para realizar las mejoras continuas en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X
19	Si es competente busca alternativas de solución a los eventos inusuales que se presentan en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X
20	El trabajo que realiza en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud es eficiente.	X		X		X

  
 Dr. Raúl Ordoñez

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ITEM	PERTINENCIA 1		RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1° CERTIDUMBRE O COMPROMISO</b>							
1	La responsabilidad del personal del área de Farmacia del Hospital II - Essalud es buena.						
2	El personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud es asertivo y utiliza un lenguaje sencillo y cordial.						
3	Las interacciones humanas del personal del área de Farmacia en el Hospital II - Essalud son favorables.						
4	La atención es personalizada, atendiendo a sus requerimientos específicos en el área de Farmacia en el Hospital II - Essalud.						
5	El personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud son cuidadosos en la forma de atender a los usuarios.						
6	Ud. Acudiría nuevamente al servicio del área de farmacia en el Hospital II - Essalud.						
7	Al ser atendido en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud, considera Ud que hay una relación recíproca entre usuario y empleado.						
8	Es fiable los conocimientos del personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud con el servicio ofrecido.						
9	El área de farmacia en el Hospital II - Essalud, cuenta con los insumos farmacológicos requeridos por el usuario.						
10	el personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud, le atiende con amabilidad, respeto y paciencia.						
<b>DIMENSION 2 ° ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
11	Las instalaciones físicas del Hospital II- Essalud son buenas.						
12	Los ambientes físicos del Hospital II- Essalud son seguros.						
13	El Hospital II- Essalud cuenta con equipos de cómputo para el uso exclusivo del personal del área de Farmacia.						
14	Los elementos tales como materiales de oficina, computadoras, estantes; son visualmente atractivas y ayuda al personal que labora.						
15	Cree Ud que las instalaciones cuentan con el personal idóneo y adecuado para la atención de la farmacia.						
16	El personal que labora se encuentra identificado con los usuarios.						
17	Son visualmente atractivas y acogedoras el área de farmacia.						
18	El Hospital II- Essalud brinda comodidad para cumplir las funciones en el área de farmacia.						
19	La comunicación no verbal es bien transmitida por el Hospital II- Essalud del personal área de Farmacia						
20	Los medicamentos farmacológicos expendidos en el Hospital II- Essalud son buenos.						

  
Dr. Raúl Choza Cruz



Observaciones (precisar si hay suficiencia): Ninguna

Opinión de aplicabilidad: Aplicable  Aplicable después de corregir ( )

No aplicable ( )

Apellidos y nombres del juez validador Dr. Mg: Rivas Briceno Evelin

DNI: 15752555

Especialidad del validador: Dca. Docente Investigador

1. Pertenencia: El ítem pertenece al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para presentar 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.

Abancay, Julio 2018.

Firma del experto informante

**Dra. Evelin Rivas Briceno**  
DOCENTE INVESTIGADOR  
CEASPIC

**CERTIFICADO DE VALIDACION DEL CONTENIDO DEL INSTRUMENTO**

**CUESTIONARIO DE GESTION ADMINISTRATIVA**

**CALIDAD DE ATENCION**

ITEM	PERTINENCIA 1	RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIA	
		SI	NO	SI	NO		
<b>DIMENSION 1° ACTITUD DE SERVICIO</b>							
1	La actitud del personal que labora conjuntamente con Ud. en la farmacia del Hospital II Essalud es positiva.	X		X		X	
2	Conoce Ud. el nombre del personal que atiende con Ud. en el área de farmacia del Hospital II Essalud.	X		X		X	
3	Ud. cree que sus compañeros de trabajo que labora en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud son carismáticos.	X		X		X	
4	Demuestra voluntad y compañerismo en pro del bienestar del usuario.	X		X		X	
5	Existe disposición por parte del personal en seguir capacitándose y contextualizándose periódicamente en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X	
6	Respeto Ud. y sus compañeros de trabajo las normas inherentes al área de farmacia en el hospital II - Essalud.	X		X		X	
7	Ud considera las sugerencias y reclamos como parte de su labor diaria en el área de Farmacia del Hospital II- Essalud.	X		X		X	
8	Considera Ud que ser proactivo propicia el trabajo en equipo.	X		X		X	
9	Demuestra cortesía en la atención en el área de-Farmacia del Hospital II - Essalud	X		X		X	
10	Recomendaría a sus familiares la atención que Ud. Y sus colegas brindan en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud	X		X		X	
<b>DIMENSION 2 ° COMPETENCIA DEL PERSONAL</b>							
11	Aplica Ud. Los conocimientos válidos para el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X	
12	Recibe Ud. Y sus compañeros capacitaciones organizadas por el personal del área de Farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X	
13	Considera Ud que la evaluación es parte del desarrollo profesional.	X		X		X	
14	Pone Ud en práctica las habilidades en función de la calidad en el servicio ofrecido.	X		X		X	
15	Desempeña su función acorde a la productividad que significa ser competente.	X		X		X	
16	El trabajo que realiza en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud es eficaz.	X		X		X	
17	Ud asesora oportunamente a los usuarios que requieren mayor información especializada.	X		X		X	
18	Toma en cuenta el libro de reclamaciones para realizar las mejoras continuas en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X	
19	Si es competente busca alternativas de solución a los eventos inusuales que se presentan en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud.	X		X		X	
20	El trabajo que realiza en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud es eficiente.	X		X		X	

  
**Dra. Evelyn Rivero Rosada**

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

ITEM	PERTINENCIA 1		RELEVANCIA 2		CLARIDAD 3		SUGERENCIA
	SI	NO	SI	NO	SI	NO	
<b>DIMENSION 1° CERTIDUMBRE O COMPROMISO</b>							
1	La responsabilidad del personal del área de Farmacia del Hospital II - Essalud es buena.						
2	El personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud es asertivo y utiliza un lenguaje sencillo y cordial.						
3	Las interacciones humanas del personal del área de Farmacia en el Hospital II - Essalud son favorables.						
4	La atención es personalizada, atendiendo a sus requerimientos específicos en el área de Farmacia en el Hospital II - Essalud.						
5	El personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud son cuidadosos en la forma de atender a los usuarios.						
6	Ud. Acudiría nuevamente al servicio del área de farmacia en el Hospital II - Essalud.						
7	Al ser atendido en el área de farmacia en el Hospital II - Essalud, considera Ud que hay una relación recíproca entre usuario y empleado.						
8	Es fiable los conocimientos del personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud con el servicio ofrecido.						
9	El área de farmacia en el Hospital II - Essalud, cuenta con los insumos farmacológicos requeridos por el usuario.						
10	el personal del área de farmacia en el Hospital II - Essalud, le atiende con amabilidad, respeto y paciencia.						
<b>DIMENSION 2 ° ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
11	Las instalaciones físicas del Hospital II- Essalud son buenas.						
12	Los ambientes físicos del Hospital II- Essalud son seguros.						
13	El Hospital II- Essalud cuenta con equipos de cómputo para el uso exclusivo del personal del área de Farmacia.						
14	Los elementos tales como materiales de oficina, computadoras, estantes; son visualmente atractivas y ayuda al personal que labora.						
15	Cree Ud que las instalaciones cuentan con el personal idóneo y adecuado para la atención de la farmacia.						
16	El personal que labora se encuentra identificado con los usuarios.						
17	Son visualmente atractivas y acogedoras el área de farmacia.						
18	El Hospital II- Essalud brinda comodidad para cumplir las funciones en el área de farmacia.						
19	La comunicación no verbal es bien transmitida por el Hospital II- Essalud del personal área de Farmacia						
20	Los medicamentos farmacológicos expendidos en el Hospital II- Essalud son buenos.						

  
**Dra. Evelyn Rivas Briceño**  
 DOCENTE INVESTIGADORA  
 CEASPIC

## **BASE DE DATOS**

Calda en el servicio y Satisfaccion de usuario LISSET.sav [Conjunto\_de\_datos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Marketing directo Gráficos Utilidades Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	N_ENCUES...	Númerico	3	0		Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	P1	Númerico	1	0	Ud. está en el comercio ambulatorio por falta de trabajo	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
3	P2	Númerico	1	0	En su actividad económica, cree que es rentable	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	P3	Númerico	1	0	El nivel de productividad de su trabajo , alcanza para cubrir la canasta b...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	P4	Númerico	1	0	Considera Ud. que es un sobreiviente del mundo capitalista	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	P5	Númerico	1	0	Trabaja Ud. al margen de las disposiciones legales del municipio y de la...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	P6	Númerico	1	0	Ud emigra a otros lugares de la región y del país con su comercio ambu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	P7	Númerico	1	0	Considera que una persona más instruida no está en el comercio ambul...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	P8	Númerico	1	0	Su negocio ambulatorio es permanente en la periferia del mercado las A...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	P9	Númerico	1	0	Considera Ud. que su comercio informal se expande rápidamente .	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	P10	Númerico	1	0	Se siente feliz con la labor de comercio que realiza día a día.	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	P11	Númerico	1	0	Conoce ud. algún tipo de regimenes tributarios en su comercio.	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	P12	Númerico	1	0	Cree Ud. que la labor que realiza es una actividad lícita	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	P13	Númerico	1	0	Existe fiscalización tributaria en los comerciantes del perímetro del mer...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	P14	Númerico	1	0	Su comercio de Ud. esta formalizado	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	P15	Númerico	1	0	Cree que es importante la labor que realiza al margen de la ley.	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	P16	Númerico	1	0	Considera Ud. que el estado es culpable de que exista este tipo de mer...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	P17	Númerico	1	0	Cree ud. que debe estar dentro de las normatividades reglamentadas po...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	P18	Númerico	1	0	Consideras que te sientes rechazado por los comerciantes formales .	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	P19	Númerico	1	0	Crees que esta actividad que realizas mejora tus ingresos económicos	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	P20	Númerico	1	0	El mercado donde vende sus productos cumple adecuadamente con lo...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	P21	Númerico	1	0	Ud. considera que está obligado en el espacio donde labora en el perí...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	P22	Númerico	1	0	Considera necesaria una educación en lo que concierne en tributación ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	P23	Númerico	1	0	Cree Ud. que debemos tener deberes tributarios en el perímetro del mer...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	P24	Númerico	1	0	Consideró que mi actuar es Ético en las dispensas de productos frente ...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	P25	Númerico	1	0	Ud. tiene algún tipo de responsabilidad ciudadana con su municipalidad.	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	P26	Númerico	1	0	Considera Ud que la Municipalidad de Las Américas muestra una visió...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	P27	Númerico	1	0	Ud. tiene conocimiento tributario en la labor que ejerce.	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	P28	Númerico	1	0	Es consiente que evade los impuestos.	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
30	P29	Númerico	1	0	Ud. esta de acuerdo con la fiscalización del municipio, sunat en sus pu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
31	P30	Númerico	1	0	En las ventas de los productos, tengo mucha demanda	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
32	P31	Númerico	1	0	Ud. es consiente de sus actos al no tributar.	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
33	P32	Númerico	1	0	Cumple voluntariamente con sus obligaciones Tributarias	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
34	P33	Númerico	1	0	Conozco las normas tributarias para poder emitir algún tipo de comprob...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
35	P34	Númerico	1	0	El Municipio de las Américas realizan charlas que contemplan los regim...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
36	P35	Númerico	1	0	Tiene algún interés de informarse por su cuenta de la normatividad tribu...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
37	P36	Númerico	1	0	Serán acertadas las leyes y las normas tributarias	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
38	P37	Númerico	1	0	Cree Ud. que siendo formal en sus obligaciones tributarias en su trabaj...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
39	P38	Númerico	1	0	Considera que las pocas o muchas aportaciones que realizo , son desti...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada
40	P39	Númerico	1	0	Cree que el seguimiento, control a su negocio por parte de la SUNAT es...	{1, Nunca}...	Ninguna	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON



Visible: 41 de 41 variables

	N_ENCUESTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
1	1	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre
2	2	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre						
3	3	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca													
4	4	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
5	5	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre						
6	6	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre
7	7	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces
8	8	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces						
9	9	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces										
10	10	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca						
11	11	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre										
12	12	Siempre																				
13	13	Siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
14	14	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces					
15	15	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
16	16	A veces	Casi siempre	A veces																		
17	17	Nunca	A veces	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre										
18	18	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	A veces								
19	19	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca								
20	20	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces
21	21	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	A veces									
22	22	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre													
23	23	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre										
24	24	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre
25	25	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces				
26	26	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre				
27	27	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces
28	28	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces					
29	29	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Siempre	Casi siempre
30	30	Casi nunca	Nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca						
31	31	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces
32	32	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca				
33	33	Casi nunca	Nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces				
34	34	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces									
35	35	A veces	Casi nunca	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre								
36	36	Casi siempre	Casi siempre	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Siempre	Siempre
37	37	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	Casi nunca	Casi nunca	Casi nunca	A veces	Casi nunca	A veces	A veces									
38	38	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi nunca	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	A veces	A veces	A veces	A veces	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre	Casi siempre

Vista de datos Vista de variables



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE LOS  
TRABAJOS ACADÉMICOS DE LA UCV**

Yo, Raúl Ochoa Cruz, docente de la Escuela de Posgrado de la UCV y revisor del trabajo académico titulado **“Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay-2018.”** de la estudiante **Chávez Ipenza, Lissette**; y habiendo sido capacitado e instruido en el uso de la herramienta Turnitin, he constatado lo siguiente: Que el citado trabajo académico tiene un índice de similitud constatado del **15%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, grado de coincidencia mínimo que convierte el trabajo en aceptable y no constituye plagio, en tanto cumple con todas las normas del uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Abancay agosto del 2018.

Raúl Ochoa Cruz

DNI 31009561



Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en el Servicio de Farmacia. Hospital II ESSALUD, Abancay-2018.

TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE:  
MAESTRO EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

AUTORA:

Chavez Ipenza, Lisette

ASESOR:

Dr. Raúl Ochoa Cruz

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Apurímac - Perú

2018

Resumen de coincidencias

15 %

- 1 Entregado a Universida... 13 % >  
Trabajo del estudiante
- 2 Entregado a University ... <1 % >  
Trabajo del estudiante
- 3 Entregado a Universida... <1 % >  
Trabajo del estudiante
- 4 Entregado a Universida... <1 % >  
Trabajo del estudiante
- 5 Entregado a University ... <1 % >  
Trabajo del estudiante
- 6 Entregado a Brunel Uni... <1 % >  
Trabajo del estudiante
- 7 Entregado a Universida... <1 % >  
Trabajo del estudiante

## FOTOGRAFIAS

