



**UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**ESCUELA DE POSGRADO**

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

**Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al  
servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.**

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

**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORA:**

**Q.F. Chávez García, Lisseth Elena (ORCID: 0000-0001-8578-6601)**

**ASESORA:**

**Dra. Alva Loyola, María Elena (ORCID: 0000-0002-3034-2170)**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión de Riesgo en  
Salud**

**TRUJILLO-PERÚ**

**2020**

## **DEDICATORIA**

Este trabajo fruto de esfuerzo y dedicación, se lo dedico a mi madre por cada uno de los sacrificios que ha realizado para poder brindarme una educación, por enseñarme que la vida sin amor no tiene significado, por estar a mi lado en todo momento, además a mi hijo que cada día me hace ser más fuerte y seguir sobresaliendo profesionalmente, también a mi familia y a todos ellos que me han ofrecido su apoyo incondicional en cada paso que he dado. A la Dra. María Elena Alva Loyola que supo brindarme sus conocimientos y experiencias para la culminación de este trabajo.

## AGRADECIMIENTO

A mi madre por apoyarme en todo momento y haberme dado la oportunidad de tener una educación. Sobre todo por ser un ejemplo de vida a seguir. Además a mi hermana que también ha sido un apoyo incondicional.

A mi familia que de una u otra manera son la principal fuente de inspiración para la realización de este trabajo, ya que sin el optimismo y motivación que me brindaron durante la realización del mismo no hubiera sido posible su culminación.

Quiero agradecer a la Dra. María Elena Alva Loyola por su paciencia, disponibilidad y generosidad para compartir su experiencia profesional y amplio conocimiento sobre la elaboración del material estudiado en este proyecto. De la misma manera a aquellos profesores que me brindaron durante todo este tiempo sus sabios conocimientos los cuales me ayudaran a ser un profesional de éxito.

## Índice de contenidos

CARÁTULA	i
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	vi
Índice de abreviaturas	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	5
III. METODOLOGÍA	11
3.1. Tipo y diseño de investigación	11
3.2. Variables y Operacionalización	11
3.2.1 Variables.	11
3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis	12
3.3.1 Población	12
3.3.2 Muestra	13
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	13
3.4.1 Técnicas	13
3.4.2 Instrumentos	13
3.4.3 Validez y confiabilidad	14
3.5. Procedimientos	15
3.6. Método de análisis de datos	15
3.7. Aspectos éticos	16

IV. RESULTADOS	18
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	26
VII. RECOMENDACIONES	27
REFERENCIAS	28
ANEXOS	36
ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES	
ANEXO 2 CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO	
ANEXO 3 CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO	
ANEXO 4 CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA	
ANEXO 5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	
ANEXO 6 NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	
ANEXO 7 PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIO.	
ANEXO 8 ANÁLISIS ESTADÍSTICO MEDIANTE CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN	

## Índice de tablas

Tabla 1: Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.	18
Tabla 2: Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.	19
Tabla 3: Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.	20
Tabla 4: Nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.	21
Tabla 5: Nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.	21

## **Índice de abreviaturas**

DIRESAS (Dirección Regional de Salud)

DISAS (Dirección de Salud)

MINSA (Ministerio de Salud)

OMS (Organización mundial de la Salud)

SERVPERF (Service-Performance)

SERVQUAL (Service-Quality)

SGC (Sistema de Gestión de la Calidad)

SIS (Seguro Integral de Salud)

## RESUMEN

La presente investigación persigue como objetivo general determinar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo, correlacional. La población estuvo conformada por 1123 usuarios, del cual se obtuvo una muestra de 286 usuarios los cuales fueron seleccionados mediante el método aleatorio simple. Se empleó la técnica de encuesta y el instrumento usado fue el cuestionario SERVQUAL. Como resultados principales se encuentra que predominaron los usuarios que calificaron la fiabilidad buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 40,9%; los que calificaron la capacidad de respuesta buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 43,0%; los que calificaron la seguridad buena, mostrándose satisfechos con el servicio en el 42,3%; los que calificaron la empatía como buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 51,7% y los que calificaron la tangibilidad como buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 40,6%. Finalmente se concluye que los usuarios se mostraron satisfechos siempre que la calidad de atención fue valorada de buena en todas sus dimensiones.

**Palabras clave:** Calidad de la atención, Satisfacción del paciente, Farmacia.



## **ABSTRACT**

The present research pursues as a general objective to determine the quality of the service and the satisfaction of the users who go to the Pharmacy Service of the Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019. The study had a quantitative approach, non-experimental, cross-sectional, descriptive, correlational type. The population consisted of 1123 users, from which a sample of 286 users was obtained, which were selected using the simple random method. The survey technique was used and the instrument used was the SERVQUAL questionnaire. As main results it is found that the users who rated the good reliability predominated, showing these satisfied with the service in 40,9%; those who rated the capacity of good response, showing these satisfied with the service in 43,0%; those who rated the security good, showing satisfaction with the service in 42,3%; those who rated empathy as good, showing these satisfied with the service in 51,7% and those who rated tangibility as good, showing these satisfied with the service in 40,6%. Finally, it is concluded that the users were satisfied as long as the quality of care was valued as good in all its dimensions.

**Keywords:** Quality of care, Patient satisfaction, Pharmacy

## I. INTRODUCCIÓN

Entre los problemas que afrontan las instituciones que prestan servicio a la población, la mayoría están asociados con la calidad del servicio que ofrece.

El término calidad lleva más de 2000 años de antigüedad y se ha transformado a lo largo del tiempo. Los enfoques de la calidad han sufrido continuas variaciones debido al progreso científico-tecnológico, así como la globalización.

Por otro lado, para medir la satisfacción del usuario se han enfocado durante mucho tiempo en los determinantes externos, excluyendo la mayoría de las veces los determinantes internos, es decir, no se percibía la opinión del usuario respecto al servicio prestado. El fin primordial de cualquier servicio de la salud es satisfacer al usuario, incluido esto en el área farmacéutica. (Barrientos, 2018; Villacrés Briones, 2020)

La calidad del servicio se ha ubicado como una unidad importante sobre la influencia que ejerce frente a la satisfacción del usuario referente al servicio, pues éstos lo perciben en términos de su calidad y, en general, en cuán satisfechos se encuentran respecto a la experiencia vivida en la organización (Bhatt y Bhanawat, 2016).

Bofill Placeres et al (2016), plantean que los esfuerzos para aumentar la calidad, se han encaminado principalmente a instaurar normas de buenas prácticas, basadas en una excelente formación del personal que atiende el servicio de farmacia; sin embargo, la apreciación de los usuarios referente al servicio de estas unidades, se ha trabajado de una forma más limitada.

Este concepto aplicado a los servicios de salud ha ganado cada vez más terreno, lo que no significa que en años anteriores no haya constituido un tema de referencia para su perfeccionamiento, sino que se ha ido trabajando en acciones de calidad para que estas sean apreciadas por los usuarios. Todo ello ha sido enfocado en principios de eficiencia, eficacia, efectividad y equidad (Ceballos Morales, Franco,

García, Montaña Arizala, Vargas Corral, 2019; Henao Holguín, Marín Cardona, Ramírez Castro, Zapata Cañas, 2018).

A pesar de que existen grandiosos logros en esta materia, no se puede dejar de mencionar las ineficiencias que existen en el servicio, ejemplo de ello lo constituyen los Estados Unidos, que paga anualmente millones de dólares por reclamos consecuentes a negligencias médicas (Campos Bravo, 2019; Ortiz Barrios y Felizzola Jiménez, 2016)

Cabe mencionar que en Colombia existen problemas en cuanto a la calidad y falta de eficiencia equivalente a los que hoy en día se dan en la esfera mundial en la prestación del servicio. Un pequeño porcentaje de los indicadores de calidad han presentado alguna mejoría debido a que estos problemas han afectado la satisfacción de los usuarios pertenecientes a los diferentes sistemas de salud colombiano (OMS, 2018; Frías Maestre, 2017).

Luego, la situación en Perú es ineficiente respecto al trato ofrecido por las entidades del Ministerio de Salud (MINSA), específicamente en la atención primaria. Se ha percibido la insatisfacción por parte del usuario, a veces no relacionados con el buen trato por parte de los prestadores de servicio, sino, respecto a las características del entorno que les rodea, ya sea por la ausencia o escasez de productos en los centros.

La organización del MINSA, han sufrido diferencias respecto a sus proyectos y preferencias, pues ahora en Lima no concurren como instituciones desordenados las llamadas “DISAS (Dirección de Salud)” en su substitución manaron las denominadas “DIRESAS” (Dirección Regional de Salud) (Barrientos, 2018).

La calidad y el servicio brindado, como indicador de satisfacción que adquiere el usuario por parte de la entidad pública, se ha convertido en un intermedio de la apreciación general del sistema de salud, es así que la satisfacción vista desde la idea del usuario está entrelazada con un alta cifras de indicadores tales como: el bienestar, el ámbito social, demografía, duración en la espera en la atención, etc.,

coexistiendo, las expectativas y el nivel de satisfacción (Márquez y Pérez, 2018; Salazar Montoya, 2018)

En cuanto a los usuarios que solicitan atención en los servicios en la Farmacia del Hospital El Esfuerzo, de nivel de IIA, se puede agregar, que constituyen una población ubicada en el Distrito Florencia de Mora, de la provincia de Trujillo, en el Departamento de la Libertad, de escasas condiciones socioeconómicas, y donde la mayoría de los habitantes no cuentan con un nivel escolar, lo que da valor agregado a la necesidad de un servicio con calidad y en particular en el servicio que brinda dicha farmacia. Además de estas situaciones, en la farmacia existe desabastecimiento y falta de buen trato a los usuarios, ya que se conocen las carencias de recursos en las corporaciones del sector público en el país, sumando a esto el desconocimiento por parte de los usuarios, de los derechos que estos presentan. Todo ello ha conllevado a quejas constantes y múltiples insatisfacciones por parte de los usuarios, entre las que abundan: la escasez de productos, muchas veces se indican medicamentos que no se comercializan en la farmacia, poca cantidad de trabajadores de salud que prestan servicios en dicha farmacia, extensas filas para lograr la atención, el Seguro Integral de Salud (SIS) no resguarda todos los medicamentos y en muchas ocasiones tiene que ir fuera para poder adquirirlos, mala dispensación debido a que muchos de los usuarios buscan una atención rápida y por último, atención carente de amabilidad por parte de algún personal de salud. De ello, la necesidad de esta investigación para una vez que se conozca la calidad del servicio brindado y la satisfacción percibida por el usuario, conseguir ciertas labores que logren cambiar estos aspectos de una manera segura, eficaz y moral, que permita el desarrollo de un criterio positivo en cuanto al servicio, todo ello con el fin de cumplir con las necesidades de la población.

Por lo sustentado anteriormente, se desprende siguiente interrogante: ¿Existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario que acude al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019?

Desde la perspectiva de la justificación teórica, se puede agregar que la presente investigación constituirá un aporte al conocimiento científico en lo referente a

entender el enlace entre la calidad y la satisfacción en todas sus dimensiones, donde no existen antecedentes de investigación relacionadas con el tema en esta localidad. Desde la justificación metodológica, al constar este trabajo con elementos validados por expertos, con criterios de confiabilidad, la publicación del mismo permitirá ser empleados en otros trabajos con intenciones afines a nuestros objetivos. Desde una justificación práctica, se puede agregar que el empleo de una escala de medición de la calidad y satisfacción, logrará identificar la percepción del servicios recibido, y de esta manera, obtener datos que puedan ser empleados por la dirección del centro para el trazo de su mejora. Desde una justificación social, el valor de este estudio basa en que los resultados derivados de la investigación proporcionarán conocimientos sobre la satisfacción de los usuarios, teniendo en cuenta sus diferentes dimensiones y a partir de esto, trazar nuevos programas que permitan el perfeccionamiento de la calidad del servicio en farmacia.

La investigación se centró en el desarrollo del objetivo general que fue determinar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019; y los objetivos específicos:

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión empatía en usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.

Identificar el nivel de satisfacción en la dimensión elementos tangibles en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.

Para la investigación se busca confirmar la hipótesis: Si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario que acude al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.

## II. MARCO TEÓRICO

Existen diferentes investigaciones tanto nacionales como internacionales en lo que concierne a calidad y satisfacción de usuarios en asistencia en farmacias.

A nivel nacional, tenemos la investigación de Barrientos (2018), quien se planteó como objetivo determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario en una farmacia de Los Olivos. La investigación fue de enfoque cuantitativo, correlacional en una población de 60 habitantes, en la cual empleó la encuesta como técnica. Concluyeron que ambas variables presentaba una correlación positiva muy alta ( $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.852).

Otra de las investigaciones a destacar en el ámbito nacional, fue la trazada por Bustamante y Galvez (2017), quienes realizaron un trabajo que tuvo como objetivo medir el nivel de satisfacción de usuarios externos que acudieron al servicio de Farmacia del Hospital Regional de Cajamarca, en la cual emplearon el método descriptivo correlacional en 375 usuarios a quienes se les aplicó la encuesta SERVQUAL y obtuvieron que el 54% se encontraron satisfechos y el 46% estuvieron insatisfechos.

Del mismo modo, Ramírez (2016), realizó una investigación con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, constituyendo un estudio correlacional en 120 usuarios donde utilizaron un cuestionario como instrumento y obtuvieron un coeficiente de correlación de 0,2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario; concluyendo que a mayor calidad en la atención del servicio mayor es la satisfacción del usuario que acudían al servicio de Farmacia.

Por otro lado, Pardo (2015) realizó una investigación que tuvo como objetivo determinar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en una clínica de Maison de Sante, en Lima. La investigación tuvo un diseño no experimental, constituido por la aplicación de un cuestionario a 70 clientes que acudieron a la

farmacia. Obtuvieron un coeficiente de correlación de 0,738, interpretándose como una correlación positiva, con un  $p = 0,00$  ( $p < 0,01$ ). Concluyendo que la calidad de atención al usuarios está relacionada con la satisfacción de este.

Indagando en algunos antecedentes internacionales podemos encontrar coincidencias referentes a las variables en investigación a través de los estudios planteados por Maidana et al. (2018), quien evaluó el la satisfacción de pacientes diabéticos respecto a la atención que se les ofreció en el Servicio de Farmacia de Paraguay. La investigación fue observacional descriptiva de corte trasversal y concluyeron que la satisfacción que presentaron referente a todas las dimensiones fue de 66%.

Asimismo, Mejias, Calderón y Contreras (2016), evaluaron la calidad del servicio de un grupo Farmacéutico de Venezuela, siendo una investigación descriptiva no experimental en una muestra de 216 clientes. Utilizaron como instrumento un cuestionario adaptado de las variables de la escala SERVQUAL. Concluyeron que como factor más importante la dimensión empatía en los resultados del cuestionario, constituyó un factor relevante al realizar un buen servicio por parte del Profesional Farmacéutico.

Del mismo modo, Toaquiza (2016) realizó un estudio con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel de Ecuador. Fue un estudio deductivo con enfoque cuali-cuantitativo. La muestra estuvo conformada por 125 usuarios en los cuales aplicaron el cuestionario SERVQUAL. Determinaron una 40% en nivel satisfacción y 33,5 % en nivel insatisfacción baja.

Existen diferentes teorías y enfoques conceptuales donde se enmarca la investigación.

Se plantea que una institución proporciona calidad cuando su producto iguala o supera las expectativas del consumidor. (Velarde Mamani y Medina Gutiérrez,

2016)

La calidad atención en salud, no es más que el elevado nivel de profesionalidad, el uso correcto de los recursos, poniendo en el paciente el mínimo de riesgo, que proporciona un alto nivel de satisfacción en el paciente (OMS, 2003).

Toda persona que encargada de atender una institución de salud poseen un compromiso fiduciaria: la de proceder a favor de los usuarios, complaciéndolo según sus necesidades de una forma correcta. (Morales Vargas, 2019)

Finalmente, respecto a los compromisos con la población, los prestadores de servicios de salud proceden de forma diferente a los de otros servicios. Sus compromisos sociales toman varias representaciones existiendo el deber de conseguir la justicia. (Ramírez, 2016)

Existen diferentes modelos para medir calidad de atención, entre ellos el Modelo Americano de Parasuraman, el Modelo Service-Performance y el Modelo propuesto por Haywood-Farmer.

El Modelo Americano de Parasuraman, Service-Quality (SERVQUAL), fue implementado por Parasuraman, Berry y Zeithamln (1988), llamado: Modelo de las Brechas; este modelo parte del conocimiento de los usuarios en relación al servicio ofrecido, constituye el instrumento-cuestionario más empleado en la actualidad, a pesar de las detracciones que presenta. Este cuestionario toma en cuenta la opinión percibida del usuario referente al servicio. Inicialmente existieron diez determinantes de calidad las cuales más tarde se redujeron a cinco: fiabilidad, tangibilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad.

La fiabilidad involucra cierta destreza para alcanzar eficientemente el servicio brindado. Se relaciona con la habilidad para registrar inconvenientes y enmendar las insuficiencias de la organización. La fiabilidad se refiere a que en un servicio los resultados emanados sean análogos, sin concernir qué persona fue la que atendió



al usuario.

La capacidad de respuesta se refiere a ofertar a los usuarios una atención en el momento apropiado y sensato; es decir, brindar una atención vertiginosa, ya que varios usuarios suelen ser impacientes y pretenden que se les brinde el servicio a tiempo, una forma de optimar este aspecto, podría ser automatizando algunos procesos, o circunstancialmente, ubicando al prestados de servicios de salud siempre interesado a proporcionar un servicio eficiente.

La seguridad involucra la autenticidad, esencialmente en los que ofrecen el servicios, donde se debe transmitir familiaridad y consistentes conocimientos, resulta necesario ser simpático y efectuar la atención de acuerdo a la ética profesional, para garantizar una seguridad en ese aspecto.

La empatía constituye el factor más significativo como dimensión en numerosos casos, pues las personas por naturaleza están influenciado invariablemente por emociones; para ello es esencial que las personas que brindan una atención sea tolerante, expresiva, solidaria y condesciende; preferentemente locuaz y amable.

La tangibilidad, se refiere a objetos palpables, se corresponde con la infraestructura que presenta el servicio que brinda la atención. Ejemplo de ello se evidencia con un suficiente espacio o adecuada repartición de las áreas, así como el buen abastecimiento de medicamentos, entre otros. (Barrientos, 2018)

El Modelo Service-Performance (SERVPERF), desarrollado por Cronin y Taylor (1992), constituye una transformación proveniente de la escala SERVQUAL (Cronin y Taylor, 1994; Taillacq Blanco, Álvarez Acosta, y Blanco Ardila, 2016). En concreto, este modelo solo mide las percepciones y ofrece mayor correspondencia entre calidad y satisfacción.

Por otro lado, Cronin y Taylor (1992) subrayaron una mejor aprobación del modelo al precisar como elemento base el trabajo del servicio. En este sentido, no solo se diferencia de SERVQUAL, sino también explicaron que la satisfacción del usuario

es un antecedente del servicio apreciado en relación con una u otra empresa. En tal sentido, instituyeron que la calidad se debe evaluar uniformemente por todas las instituciones como una actitud (Feldmuth, Hablutzel, Vásquez, 2017; Serrano Bedia y López Fernández, 2007; Bustamante, Zerda, Obando y Tello, 2020).

De acuerdo al Modelo propuesto por Haywood-Farmer (1988), los servicios presentan tres atributos básicos: (a) el criterio profesional, (b) las instalaciones físicas-procesos, y (c) las actitudes y comportamiento del personal. El eje del modelo reside en dirigirse íntegramente en el equilibrio entre los caracteres anteriores frente al servicio. Sin embargo, este modelo crea énfasis en que los niveles de individualización y de la intervención de la mano de obra, están en manos de estos factores y, en gran parte, estos caracteres se consiguen estimar en mayor o menor nivel.

La definición de satisfacción del cliente se refiere al estado de ánimo que muestra una persona referente a un servicio en comparación con sus expectativas (Díaz y Yampi, 2018).

En relación a la gestión de calidad, la satisfacción constituyen todas las medidas adoptadas por un sistema de salud para satisfacer las necesidades usuario. Montenegro Serquén (2018)

Existen tres dimensiones a tener en cuenta en el momento de valorar la Satisfacción, la humana, el entorno y la dimensión científico-tecnológica.

La dimensión humana, es además conocida como “Interpersonal”, en varias ocasiones es olvidada y apartada, no obstante, es conocida su relevancia pues tiene el cargo de formar la esencia de la bioética médica.

La dimensión entorno, concierne respecto al comodidad en la atención, en ella se congrega un número de elementos que favorecen el bienestar en la interacción con el prestador de servicio.

La dimensión Científico-Tecnológico se encuentra afín con lo que conoce el personal que lo atiende, respecto a la disciplina que desempeña, (Barrientos, 2018)

Se han continuado disímiles caminos para conocer la satisfacción de los usuarios, los cuales resguardan incomparables direcciones disciplinarias. Entre los diferentes modelos teóricos que se han perseguido para valorar la satisfacción de los usuarios se encuentran la Teoría de la no confirmación de expectativas, el descontento potencial, el análisis de disponibilidad y la medición de la calidad percibida”. (Hernández Salazar, 2011)

La Teoría de la no confirmación de expectativas, propone que las personas decretan su percepción del servicio comparándola con las de otros servicios recibidos con anterioridad en un sitio diferente, haciendo que este se muestre satisfecho o no. (Shi; Holahan; y Jurkat, 2004)

Por otra parte, el descontento potencial es un método teórico que tiene en cuenta que las insatisfacciones de las personas, producto de una mala calidad de atención. Cuando se evidencia un descontento externo, las personas muestran sus insatisfacciones en la unidad donde fue atendida, mientras que en el descontento interno, la persona no hace pública su insatisfacción (Huang, 2006, p. 28).

En cuanto al análisis de disponibilidad, se basa en conocer la utilidad de los recursos cuando se precisan, teniendo en cuenta parámetros como el número de demandas, y si estas se muestran satisfechas o no por problemas de fallas. (Oberhofer, 1981)

Por último, Cronin y Taylor (1992) desarrollaron el método de calidad percibida, que se basa solo en percepciones. Para ello, las personas crean sus criterios respecto a un servicio recibido en base a diferentes niveles, y de ellas acuerdan una valoración general de la atención recibida.

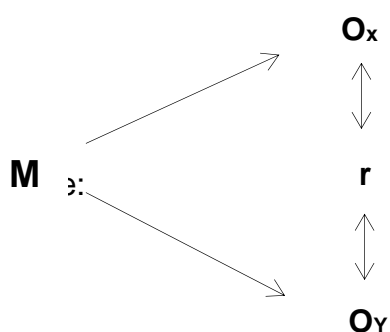
### III. METODOLOGÍA

#### 3.1. Tipo y diseño de investigación

Se trata de un estudio con enfoque cuantitativo, diseño no experimental, transversal, de tipo descriptivo, correlacional.

Es un estudio cuantitativo porque se trata de una investigación secuencial que parte de un problema para el cual se efectúa una revisión de la bibliografía para confeccionar una redacción y plantear hipótesis, (Hernández, Fernández y Baptista, 2014). Para Sánchez, Reyes y Mejía (2018) el enfoque cuantitativo consiste en la medición numérica que se basan algunas investigaciones que se usa en la estadística.

Esquema del diseño de la investigación



M= Muestra

O= Observación de cada variable

Ox = Simboliza la calidad del servicio

Oy = Simboliza la satisfacción del usuario

r = Relación de las variables.

#### 3.2. Variables y Operacionalización

##### 3.2.1 Variables.

### 3.2.1.1 Definición conceptual

Calidad de servicio: Conjunto de características que debe poseer la asistencia sanitaria para satisfacer sus expectativas (Ministerio de Salud, 2013).

Satisfacción del usuario: se refiere a la forma en que se muestra una persona al recibir un servicio de acuerdo a las expectativas creadas (Kotler, 2005).

### 3.2.1.2 Definición operacional

Calidad de servicio: La calidad de servicio en la salud simboliza el modo en que son empleados los recursos para lograr un mejor progreso en el servicio prestado.

Satisfacción del usuario: para ello se utiliza un cuestionario para medir las dimensiones humanísticas, científico-tecnológica y entorno.

## 3.3. Población (criterios de selección), muestra, muestreo, unidad de análisis

### 3.3.1 Población

La población la conformaron 1123 usuarios que acudieron Farmacia durante el mes de Septiembre del año 2019.

#### **Criterios de inclusión**

- Usuarios que fueron atendidos en el Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo durante el mes de Septiembre de 2019.
- Usuarios o acompañantes con estado psíquico adecuado para responder la encuesta y que ofrezcan su consentimiento para participar en el estudio.

#### **Criterios de exclusión**

- Usuarios o acompañantes que no posean un estado psíquico adecuado para responder la encuesta.
- Usuarios que no posean la mayoría de edad y que no den su consentimiento para participar en el estudio.

### **3.3.2 Muestra**

La muestra quedó constituida por 286 usuarios.

### **3.3.3 Muestreo**

Se efectuó un método aleatorio simple.

### **3.3.4 Unidad de análisis**

Usuarios que fueron atendidos en el Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo

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

### **3.4.1 Técnicas**

Se empleó la técnica de encuesta con el fin de conseguir determinada indagación necesaria para una investigación.

### **3.4.2 Instrumentos**

Se empleó como instrumento el cuestionario que contienen un número de interrogantes, ya validadas, acreditado como encuesta SERVQUAL. Para la misma se incluyó un total de veinte preguntas para la "Calidad de Atención" (Anexo 2) y quince para "Satisfacción del Usuario" (Anexo 3), distribuidas de la siguiente manera.

Cuestionario "Calidad de Atención":

Fiabilidad: Preguntas de la 1 a la 4

Capacidad de Respuesta: Preguntas de la 5 a la 8

Seguridad: Preguntas de la 9 a la 12.

Empatía: Preguntas de la 13 a la 16

Tangibilidad: Preguntas de la 17 a la 20.

Cuestionario "Satisfacción del Usuario":

Humanística: Preguntas de la 1 a la 5

Científico tecnológico: Preguntas de la 6 a la 10

Entorno: Preguntas de la 11 a la 15

La escala de medición utilizada fue la Escala de Likert que contó con 4 ítems. Para la Calidad de Atención la opción 1, se refirió a “Malo”, para la opción 2, “Regular”, para la opción 3, “Bueno”, y para la opción 4 “Muy bueno”. Para medir la Satisfacción del Usuario, la opción 1 se refirió a “No satisfecho”, la opción 2 “Poco satisfecho”, la 3 “Satisfecho” y la 4 “Muy satisfecho”.

La sumatoria del total de los puntos se distribuyó de la siguiente manera:

Calidad de Atención:

1-20 (Malo)

21-40 (Regular)

41-60 (Bueno)

61-80 (Muy Bueno)

Satisfacción del Usuario

1-15 (No satisfecho)

16-30 (Poco Satisfecho)

31-45 (Satisfecho)

46-60 (Muy Satisfecho)

### **3.4.3 Validez y confiabilidad**

El cuestionario que se empleó, fue validado en la tesis de Barrientos Valdez (2018) sobre Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, en 2018, el cual fue presentado ante criterio de expertos para su validación, presentando con anterioridad una solicitud a este juicio.

Barrientos Valdez (2018) usó el parámetro estadístico “Alfa de Cronbach” para determinar la confiabilidad del instrumento (Anexo 5), la cual concluyó que las preguntas de cada instrumento se encontraron altamente correlacionados.

Los expertos que validaron el instrumento fueron la Dra. Flor de María Sánchez Aguirre, el Dr. Juan Parreño y la Mg. Eva Ramos, quienes calificaron la encuesta de aplicable.

### **3.5. Procedimientos**

Para la ejecución del estudio se procedió a gestionar la autorización de las autoridades del Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo. Una vez definido el universo y la muestra del estudio se procedió a explicar detalladamente los objetivos de la investigación a todos los usuarios.

### **3.6. Método de análisis de datos**

Se emplearon los siguientes métodos:

- Método Hipotético-Deductivo: Se persiguió los siguientes pasos principales durante su investigación: indagación del fenómeno a estudiar, creación de una hipótesis para manifestar dicho fenómeno, suposición de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y verificación o comprobación de la verdad de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.
- Método Descriptivo: Se realizó una exhibición narrativa, numérica y/o gráfica, lo más detallada y exhaustiva posible de la realidad que se investiga.
- Método de Encuesta: Se empleó este método, dado a que es un método de investigación idóneo para dar respuestas a problemas tanto en términos descriptivos como de relación de variables, tras la recogida de información sistemática, según un diseño anticipadamente establecido que asevere el rigor de la información derivada.



Se usó el programa SPSS versión 21, el cual implicó el empleo y aplicación de técnicas estadísticas que facilitaron el procesamiento, previamente a esto se trabajó en el programa Excel versión 2013 para el procesamiento de datos primarios, una vez obtenidos los resultados, estos se dieron a conocer mediante tablas. Para realizar prueba de hipótesis se realizaron pruebas de normalidad de Kolmogorov-Smirnov (Anexo 7) y prueba de correlación mediante Rho de Spearman (Anexo 8).

### **3.7. Aspectos éticos**

En la investigación se consideraron los 4 principios éticos básicos, la autonomía, la beneficencia, la no maleficencia y la justicia.

El primero se refiere en primer lugar a la autonomía, que es el respeto a la autodeterminación de todo aquel capaz de hacerlo, y en segundo lugar al amparo de personas con autonomía disminuida o afectada.

La beneficencia es el compromiso ético de extender los posibles beneficios y disminuir los posibles daños o equivocaciones.

El principio de no maleficencia -no hacer daño-, es un elemento primordial simbolizado desde la antigüedad en la expresión lo principal es no perjudicar.

La justicia se refiere a tratar a una persona que comparte una característica, de forma similar, no así con otras que no compartan el mismo rasgo.

Primeramente se solicitó la autorización a las representantes de la Farmacia del Hospital El Esfuerzo para efectuar a los usuarios las encuestas, la cual fue anónima.

Al ser voluntaria la participación de los pacientes y anónimos los cuestionarios, se garantizó la confiabilidad de los datos. Se solicitó a los pacientes cumplimentar un

formulario de consentimiento informado, explicándoles sobre los objetivos del estudio, la libertad de no responderlo así lo deseaba y el resguardo del anonimato.

Bajo ninguna circunstancia, los datos fueron empleados con propósitos comerciales.

#### IV. RESULTADOS

Tabla 1: Nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.

		Nivel de satisfacción				Total	
		No satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Fiabilidad	Malo	Frecuencia absoluta	4	3	9	0	16
		Frecuencia relativa	1,4	1,0	3,1	0,0	5,6
	Regular	Frecuencia absoluta	6	19	67	0	92
		Frecuencia relativa	2,1	6,6	23,4	0,0	32,2
	Bueno	Frecuencia absoluta	9	22	117	0	148
		Frecuencia relativa	3,1	7,7	40,9	0,0	51,7
	Muy bueno	Frecuencia absoluta	2	4	23	1	30
		Frecuencia relativa	,7	1,4	8,0	,3%	10,5
	Total	Frecuencia absoluta	21	48	216	1	286
		Frecuencia relativa	7,3	16,8	75,5	,3	100,0

Fuente: Cuestionarios aplicados.

En la tabla 1 se apreció que predominaron los usuarios que calificaron la fiabilidad buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 40,9%.

Tabla 2: Nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.

			Nivel de satisfacción				
			No satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	Total
Capacidad de respuesta	Malo	Frecuencia absoluta	4	3	9	0	16
		Frecuencia relativa	1,4	1,0	3,1	0,0	5,6
	Regular	Frecuencia absoluta	8	19	70	0	97
		Frecuencia relativa	2,8	6,6	24,5	0,0	33,9
	Bueno	Frecuencia absoluta	7	20	123	1	151
		Frecuencia relativa	2,4	7,0	43,0	,3	52,8
	Muy bueno	Frecuencia absoluta	2	6	14	0	22
		Frecuencia relativa	,7	2,1	4,9	0,0	7,7
	Total	Frecuencia absoluta	21	48	216	1	286
		Frecuencia relativa	7,3	16,8	75,5	,3	100,0

Fuentes: Cuestionarios aplicados.

En la tabla 2 se observó que preponderaron los usuarios que calificaron la capacidad de respuesta buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 43,0%.

Tabla 3: Nivel de satisfacción en la dimensión seguridad en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.

		Nivel de satisfacción				Total	
		No satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Seguridad	Malo	Frecuencia absoluta	4	3	9	0	16
		Frecuencia relativa	1,4	1,0	3,1	0,0	5,6
	Regular	Frecuencia absoluta	7	20	67	0	94
		Frecuencia relativa	2,4	7,0	23,4	0,0	32,9
	Bueno	Frecuencia absoluta	7	24	121	1	153
		Frecuencia relativa	2,4	8,4	42,3	,3	53,5
	Muy bueno	Frecuencia absoluta	3	1	19	0	23
		Frecuencia relativa	1,0	,3	6,6	0,0	8,0
	Total	Frecuencia absoluta	21	48	216	1	286
		Frecuencia relativa	7,3	16,8	75,5	,3	100,0

Fuentes: Cuestionarios aplicados.

En la tabla 3 se apreció que prevalecieron los usuarios que calificaron la seguridad, buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 42,3%.

Tabla 4: Nivel de satisfacción en la dimensión empatía en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.

		Nivel de satisfacción				Total	
		No satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Empatía	Malo	Frecuencia absoluta	4	3	9	0	16
		Frecuencia relativa	1,4	1,0	3,1	0,0	5,6
	Regular	Frecuencia absoluta	5	16	56	0	77
		Frecuencia relativa	1,7	5,6	19,6	0,0	26,9
	Bueno	Frecuencia absoluta	12	28	148	0	188
		Frecuencia relativa	4,2	9,8	51,7	0,0	65,7
	Muy bueno	Frecuencia absoluta	0	1	3	1	5
		Frecuencia relativa	0,0	,3	1,0	,3	1,7
	Total	Frecuencia absoluta	21	48	216	1	286
		Frecuencia relativa	7,3	16,8	75,5	,3	100,0

Fuentes: Cuestionarios aplicados.

En la tabla 4 se observó que prevalecieron los usuarios que calificaron la empatía como buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 51,7%.

Tabla 5: Nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad en los usuarios que acuden al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.

		Nivel de satisfacción				Total	
		No satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho		
Tangibilidad	Malo	Frecuencia absoluta	4	3	9	0	16
		Frecuencia relativa	1,4	1,0	3,1	0,0	5,6
	Regular	Frecuencia absoluta	3	18	52	1	74
		Frecuencia relativa	1,0	6,3	18,2	,3	25,9
	Bueno	Frecuencia absoluta	13	20	116	0	149
		Frecuencia relativa	4,5	7,0	40,6	0,0	52,1
	Muy bueno	Frecuencia absoluta	1	7	39	0	47
		Frecuencia relativa	,3	2,4	13,6	0,0	16,4
	Total	Frecuencia absoluta	21	48	216	1	286
		Frecuencia relativa	7,3	16,8	75,5	,3	100,0

Fuentes: Cuestionarios aplicados.

En la tabla 5 se apreció que prevalecieron los usuarios que calificaron la tangibilidad como buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio en el 40,6%.

## V. DISCUSIÓN

La investigación realizada, se centró en el desarrollo del objetivo general de determinar la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acudieron al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo durante el mes de septiembre de 2019, donde se halló un gran porcentaje de usuarios satisfechos siempre y cuando la calidad de la atención resultó buena. Resultados similares fueron expuestos por Barrientos Valdez (2018) quien obtuvo mayor porcentaje de pacientes muy satisfechos siempre que la calidad de atención fue buena (28,3%). De manera diferente se comportaron los resultados reportados por Ramírez Saavedra (2016), Paredes Jerí y Reyes Paucarima (2017) donde el mayor porcentaje de sus encuestados indicaron que existía una mediana calidad de atención, que conllevó a que se encontraran medianamente satisfecho. Pardo Angulo (2018) encontró que el 45,7% de sus clientes ubicaron la calidad de servicio en un nivel bajo.

Las resoluciones en cuanto a la satisfacción en la dimensión fiabilidad, pusieron de manifiesto que predominaron los pacientes satisfechos cuando la fiabilidad fue Buena en el 40,9%. Todo ello permite ratificar que cuando los usuarios observan interés por parte del personal y las autoridades de la entidad para enmendar sus consternaciones, en un tiempo sensato, conciben fiabilidad en ellos, factor que respalda una mayor satisfacción del usuario en cuanto al servicio. Resultados superiores fueron reportados por Huaman Aquino (2017) donde en la dimensión fiabilidad predominaron los usuarios muy satisfechos en el 67,1%, de manera similar se comportaron también los resultados de Díaz Fernández y Yampi Armuto (2018) quien obtuvo un mayor porcentaje de usuarios con satisfacción alta en la dimensión fiabilidad con un 91,6%.

En cuanto al nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta en los usuarios, se evidenció que predominaron los pacientes satisfechos cuando la capacidad de respuesta fue buena en el 43,0%. En contraposición a los resultados expuestos anteriormente, Díaz Fernández y Yampi Armuto (2018) obtuvieron un mayor porcentaje de usuarios con satisfacción alta en la dimensión capacidad de



respuesta con un 91,1%, lo cual se comportó de manera similar con los estudios de Huaman Aquino (2017) donde en la dimensión capacidad de respuesta predominaron los usuarios muy satisfechos en el 67,6%.

De acuerdo a la satisfacción en los usuarios respecto a la dimensión seguridad, en el estudio se observó que prevalecieron los usuarios satisfechos cuando la seguridad fue valorada como buena (42,3%), todo ello denota que la seguridad que ponen los trabajadores del servicios en los usuarios y en los conocimientos que estos puedan poseer, incurren claramente en la satisfacción de los usuarios. Bustamante y Galvez (2017), en cuanto a la seguridad obtuvo que el 52% se mostró satisfecho, dato que se corresponde con los obtenidos en el presente estudio. En contraposición a los resultados expuestos anteriormente, Díaz Fernández y Yampi Armuto (2018) obtuvo un mayor porcentaje de usuarios con satisfacción alta en la dimensión seguridad con un 91,6%, al igual que Huaman Aquino (2017) donde en esta dimensión predominaron los usuarios muy satisfechos en el 67,4%.

En referencia a la satisfacción en los usuarios respecto a la dimensión empatía, los resultados evidenciaron que cuando ellos valoraban de buena la empatía con los prestadores de servicio, estos se encontraron satisfechos (51,7%), es decir, que a mayor empatía distinguida por los usuarios en cuanto a la atención recibida por los trabajadores, mayor será su satisfacción; lo que hace necesario por parte de los trabajadores, el mantenimiento de un trato afable, donde reine el respeto y la paciencia, mostrándose condescendiente y capacitado para conocer que cada usuario tiene el derecho de exponer sus diferentes opiniones respecto al trato. De la misma manera Pardo Angulo (2018) agregó que existió una correlación positiva ( $p=0.738$ ) entre ambas variables y Barrientos Valdez (2018) expuso que el 45% de sus clientes reportaron buena calidad de atención y un 43% se encontraron satisfechos con la atención ofrecida en cuanto a ésta dimensión. Bustamante y Galvez (2017), en cuanto a la empatía obtuvo que el 54% se mostró satisfecho, dato que se corresponde con los obtenidos en el presente estudio. Los resultados discrepan con los de Díaz Malca y Lloclla Núñez (2019) los que obtuvieron un 72% de usuarios que refirieron estar de acuerdo con la empatía creada entre los trabajadores y los clientes y con el estudio de Díaz Fernández y Yampi Armuto

(2018) donde la dimensión empatía presentó un 91,9% de satisfacción alta. Huaman Aquino (2017) obtuvo un 65,3% de clientes muy satisfechos en cuanto a la dimensión empatía, porcentaje superior al obtenido en el presente estudio.

En relación con el nivel de satisfacción en los usuarios respecto a la dimensión tangibilidad, siempre que calificaron esta dimensión como buena, se mostraron satisfechos ante el servicio recibido (40,6%). Todo ello deja evidenciado que si se respetan las “Buenas Prácticas” de atención, manteniendo una correcta infraestructura, se garantizaría la satisfacción. Al respecto Feldmuth García et al. (2017) agregaron que existió correspondencia entre la llegada de las nuevas propuestas de marcas en cadenas de farmacia y la percepción que presenta el usuario. Resultados similares fueron hallados por Barrientos Valdez (2018) y Ramírez Saavedra (2016) quienes hallaron una correlación positiva ( $p=0.000$ ) y ( $p=0.3537$ ) respectivamente, entre la tangibilidad y la satisfacción. Huaman Aquino (2017) obtuvo un 66,3% de clientes muy satisfechos en cuanto a la dimensión tangibilidad, porcentaje superior al obtenido en el presente estudio.

Para la prueba de hipótesis se efectuó la prueba de normalidad de la calidad de la atención y satisfacción del usuario, donde se pudo observar que no se cumplió dicho supuesto en ambas variables, por lo que procedió a realizar una prueba de correlación de Rho de Spearman. La misma puso de manifiesto que existió una relación altamente significativa ( $p=0,009$ ) y una correlación (0,154) positiva muy baja, por lo que quedó confirmada la hipótesis del investigador, si existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario que acude al Servicio de Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019

## **VI. CONCLUSIONES**

1. Se identificó que predominaron los usuarios que calificaron la dimensión fiabilidad buena, haciendo que se mostraran satisfechos con el servicio recibido en la Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo durante el 2019.
2. Se identificó que preponderaron los usuarios que calificaron la capacidad de respuesta ante el servicio, buena, lo que conllevó a que se mostraran satisfechos con el servicio recibido en la Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo durante el 2019.
3. Se identificó que sobresalieron los usuarios que calificaron la seguridad buena, haciendo esto que se encontraran satisfechos con el servicio recibido en la Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo durante el 2019.
4. Se identificó una mayor prevalencia de los usuarios que calificaron la empatía como buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio recibido en la Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo durante el 2019.
5. Se identificó que sobresalieron los usuarios que calificaron la tangibilidad como buena, mostrándose estos satisfechos con el servicio recibido en la Farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo durante el 2019.

## **VII. RECOMENDACIONES**

Se recomienda efectuar mayor cantidad de estudios referentes al tema de atención de usuarios en farmacias, para contrastar los resultados y corroborar los hallazgos.

Se recomienda a los jefes de la farmacia, efectuar estudios para capacitar a los trabajadores para el control de sus emociones y garantizar un mejor servicio para los usuarios, así como evaluaciones constantes para lograr las acciones correctivas pertinentes.

Se recomienda capacitar a los técnicos sobre mayores temas de farmacia par que respondan interrogantes y dudas que puedan presentar los usuarios, para garantizar así una mejor calidad del servicio.

## REFERENCIAS

- Barrientos Valdez, J. D. (2018). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018* (Tesis). Universidad César Vallejo, Lima, Perú.  
<http://repositorio.ucv.edu.pe/handle/UCV/30674?locale-attribute=es>
- Bhatt, A. & Bhanawat, D. (2016). Service Quality in Retail - a Literature Review. *International Journal for Research in Business, Management and Accounting*, 2 (3), 27-35.  
<https://gnpublication.org/index.php/bma/article/view/580/572>
- Bofill Placeres, A., López Fernández, R., y Murguido Santiesteban, Y. (2016). Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *MEDISUR*, 14 (3), 280-288.  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010)
- Bustamante, F. y Galvez, D. (2017). *Nivel de Satisfacción del Usuario Externo que acude al Servicio de Farmacia, de Un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca. Perú* (Tesis de posgrado). Universidad Señor de Sipán, Perú.  
<http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
- Bustamante, M. A., Zerda, E., Obando F. y Tello, M. (2020). Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. *Revista Empresarial*, 13 (2), 1-15. <https://www.researchgate.net/publication/340903429>
- Campos Bravo, M. E. (2019). *El cuidado humanizado y el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de emergencia del Hospital De Huacho 2017*

(Tesis). Universidad Nacional del Callao, Perú.  
<http://repositorio.unac.edu.pe/handle/UNAC/3718>

Ceballos Morales, M. V., Franco, D. P., García, R., Montañó Arizala, L. C. y Vargas Corral, J. E. (2019). *Informe final proyecto de investigación relación entre clima organizacional y la percepción externa de la calidad de los servicios de salud en la IPS provida farmacéutica SAS – Clínica Esensa en la Ciudad de Santiago de Cali en el periodo septiembre de 2019 - diciembre de 2019*. Universidad Católica de Manizales, Santiago de Cali (Tesis).  
<http://repositorio.ucm.edu.co:8080/jspui/bitstream/handle/10839/2828/Mar%C3%ACa%20Viviana%20Ceballos%20Morales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Cronin, J. & Taylor, S. (1992). Measuring service quality: a reexamination and extension. *Journal of Marketing*, 56, 55-68.  
<https://www.jstor.org/stable/1252296>

Cronin, J. & Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: reconciling performance based and perceptions-minus-expectations measurement of service quality. *Journal of Marketing*, 58, 125-131.  
10.1177/002224299405800110.

Díaz Fernández, J. E. y Yampi Armuto, T. (2018). *Satisfacción de los clientes de las Farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo-Lima, 2017* (tesis de posgrado). Universidad Norbert Wiener, Perú.  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1655>

Díaz Malca, K. E. y Lloclla Núñez, C. C. (2019). *Calidad de servicio para fidelizar al cliente externo de la Botica Econosalud, Chiclayo – 2017*. (Tesis de

- posgrado) Universidad Señor de Sipán, Perú.  
<http://repositorio.uss.edu.pe/handle/uss/5263>
- Feldmuth García, N. G., Hablutzel Lino, A. I. y Vásquez Villalobos, L. E. (2017). *Calidad en el servicio en el sector de cadenas de farmacias en Lima. Surco, octubre de 2017* (tesis de posgrado). Universidad Católica del Perú. Escuela de Posgrado, Perú.  
<http://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/handle/20.500.12404/9593>
- Frías Maestre, C. E. (2017). *Estado del arte sobre el deterioro en la calidad del servicio de las EPS en Colombia, después de la implementación de la ley 100 de 1993.* (Tesis) Universidad Santo Tomás.  
<http://hdl.handle.net/11634/10778>
- Henaó Holguín, G., Marín Cardona, M. C., Ramírez Castro, V. E., Zapata Cañas, I. M. (2018). *Nivel de satisfacción en la asignación de citas médicas en el servicio de consulta externa en la ESE Hospital San Vicente de Paúl de Mistrató Risaralda* (Tesis de Especialización en auditoría en salud). Fundación Universitaria del Área Andina.  
<https://digitk.areandina.edu.co/handle/areandina/3414>
- Hernández Salazar, P. La importancia de la satisfacción del usuario. *Documentación de las Ciencias de la Información*, 34, 349-368.  
[http://dx.doi.org/10.5209/rev\\_DCIN.2011.v34.36463](http://dx.doi.org/10.5209/rev_DCIN.2011.v34.36463)
- Hernández Sampieri, R., Fernández, C. Y Baptista, P. (2010). *Metodología de la Investigación.* (5ta ed). México: McGraw-Hill.
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). *Metodología de la investigación.* (6ta ed). México: Mc Graw Hill.

- Huaman Aquino, J. (2017). *Satisfacción de los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016* (Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico). Universidad Norbert Wiener, Perú. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/569>
- Huang, R. (2006). Study analysis of information on the reader's potential discontent in an academic library. *Library Management*, 28 (1/2), 27-35. 10.1108/01435120710723527
- Kotler, P. y Armstrong, G. (2013). *Fundamentos del marketing*. (6ta ed). México: Prentice Hall.
- Maidana G. M., Lugo G. B., Samaniego L., Lial N., Acosta P. y Zully V. (2018). Evaluación del servicio de farmacia que atiende a pacientes diabéticos. *Pharm Care Esp*, 20 (3), 183-200. <https://www.pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/442>
- Marquez Peiró J. F. y Pérez Peiró C. (2018). Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. *Farm Hosp*, 32 (2), 71-6. <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-articulo-evaluacion-satisfaccion-insatisfaccion-pacientes-atendidos-S1130634308728174>
- Mejias, A., Calderón, H. y Contreras, C. (2016). Evaluación De La Calidad De Servicio En Un Grupo Farmacéutico En Venezuela. *Revista Ingeniería Industrial*, 15 (3), 253-266. <http://revistas.ubiobio.cl/index.php/RI/article/view/2944/3008>
- Ministerio de Salud. (2012). *Encuesta de satisfacción del usuario externo de servicios de salud*. Lima.



<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/documentos/decs/07%20-%20encuesta%20usuarios%20externos.pdf>

Montenegro Serquén, L. A. (2018). *Opiniones de satisfacción en usuarios de Farmacias y Boticas – Chiclayo. Perú* (tesis de posgrado). Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo, Perú.  
<http://hdl.handle.net/20.500.12423/1370>

Morales Vargas, S. E. (2019). Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, consultorio de estrategia sanitaria nacional de inmunización, centro de salud Huarupampa, Huaraz, 2016 (Tesis de maestría). Universidad Nacional “Santiago Antúnez de Mayolo”, Perú.  
<http://repositorio.unasam.edu.pe/handle/UNASAM/3415>

Oberhofer, C. A. (1981). Disponibilidade de documentos: um modelo de avaliação da satisfação da demanda em bibliotecas universitarias. *Ciencia da Informaçao*, 10 (1), 47-58.  
<http://revista.ibict.br/ciinf/article/download/160/160>

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Calidad de la asistencia: medición de un impulsor ignorado de la mejora de la salud*.  
<https://www.who.int/bulletin/volumes/95/6/16-180190-ab/es/>

Organización Mundial de la Salud. (2017). *Comprender y medir la calidad de la atención: tratar la complejidad*.  
<https://www.who.int/bulletin/volumes/95/5/16-179309-ab/es/>

Ortiz Barrios, M. Á. y Felizzola Jiménez H. A. (2016). Diagnóstico de problemáticas asistenciales en clínicas y hospitales de Barranquilla. *Rev. salud pública*, 18 (4), 592-604, 2016. <http://dx.doi.org/10.15446/rsap.v18n4.43521>

- Parasuraman, A., Berry, L. & Zeithaml, V. (2010). SERVQUAL Multiple - Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Services Quality. *Journal of Retailing*, 64 (1), 12-40. <https://pdfs.semanticscholar.org/d26a/2423f00ca372b424a029ae22521299f00ede.pdf>
- Pardo, M. (2015). *Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maison de Santé, sede Surco, Lima. Perú* (tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud). Universidad César Vallejo, Perú. [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo\\_AMC.pdf?sequence](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/12862/Pardo_AMC.pdf?sequence)
- Paredes Jerí, E. J. R. (2017). *Nivel De Satisfacción De Los Usuarios Del Servicio De Farmacia Del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa El Salvador, Durante El Mes De Julio Del Año 2017* (Tesis de posgrado). Universidad Wiener, Perú. <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/920>
- Ramírez, M. (2019). *Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. Perú* (Tesis de posgrado). Universidad César Ballejo. [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)
- Rodríguez G. (2015). *Modelo de excelencia en la atención farmacéutica especializada al paciente crónico en el ámbito hospitalaria* (Memoria para optar al grado de doctora). Universidad Complutense de Madrid. <https://eprints.ucm.es/33546/1/T36521.pdf>

- Salazar Montoya, E .K. (2018). *Calidad de los Servicios Odontológicos y su Relación con la Satisfacción de los Pacientes de la Clínica MM Dental de la Ciudad Santiago de Chile* (Tesis de posgrado). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/11921>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos de investigación científica, tecnológica y humanística*. (1ra ed). Perú: Universidad Ricardo Palma.
- Sánchez, M., Mayorga P. E. y Vizcaíno, A. J. (2017). *Gestión del conocimiento desde el modelo SERVPERF: un estudio de la calidad del servicio en una comercializadora* (Tesis de posgrado). Universidad de Guadalajara, México.  
[https://www.researchgate.net/publication/321110622\\_Gestion\\_del\\_conocimiento\\_desde\\_el\\_modelo\\_servperf\\_un\\_estudio\\_de\\_la\\_calidad\\_del\\_servicio\\_en\\_una\\_comercializadora#citations](https://www.researchgate.net/publication/321110622_Gestion_del_conocimiento_desde_el_modelo_servperf_un_estudio_de_la_calidad_del_servicio_en_una_comercializadora#citations)
- Serrano Bedia, A. M. y López Fernández, M. C. (2007). Modelos de gestión de la calidad de servicio: revisión y propuesta de integración con la estrategia empresarial. Universidad de Cantabria.
- Shi, X., Holahan, P. J. & Jiurkat, M. P. (2004). Satisfaction formation processes in library users: understanding multisource effects. *The journal of academic librarianship*, 30 (2), 122-131. <https://doi.org/10.1016/j.acalib.2004.01.002>
- Taillacq Blanco, D., Álvarez Acosta, H. y Blanco Ardila, S. C. (2016). Procedimiento para la evaluación de la calidad percibida de los servicios de restauración no estatales contratados por la agencia Havanatur S. A. *Universidad y Sociedad*, 8 (2), 20-32. Recuperado de: <http://rus.ucf.edu.cu/>

- Toaquiza Aguagallo, N. C. (2016). *Nivel de satisfacción del usuario externo en la Farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel* (Tesis de posgrado). Universidad Técnica de Ambato, Ambato, Ecuador. <https://repositorio.uta.edu.ec/handle/123456789/24304>
- Velarde Mamani, C. W. y Medina Gutiérrez, D. J. (2016). *Calidad de servicio y la relación con la satisfacción de los clientes del centro de aplicación Productos Unión, del distrito de Lurigancho, durante el año 2016* (Tesis). Universidad Peruana Unión, Perú. <http://repositorio.upeu.edu.pe/handle/UPEU/373>
- Villacrés Briones, A. G. (2020). *La calidad del servicio y satisfacción del cliente externo en el laboratorio clínico de la Fundación Santa Isabel Madre del Precursor* (Tesis). Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/14704>

## **ANEXOS**

## ANEXO 1 MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala
Variable independiente: Calidad del servicio	Conjunto de características técnicas, humanas y materiales que debe tener la atención de salud que se brinda a los usuarios para satisfacer sus expectativas en torno a ella (Ministerio de Salud, 2013)	La calidad de servicio en la salud representa el grado en que los medios deseables se utilizan para alcanzar las posibles mayores mejoras en la salud. Se utilizará el instrumento la encuesta a través de un cuestionario para medir las dimensiones: Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad	Fiabilidad: habilidad que tiene la organización para ejecutar el servicio ofrecido fiable y cuidadoso	1. Atención correcta y sin errores	Ordinal
				2. Atención según el horario de atención	
				3. Atención según el orden de llegada	
				4. Atención sin discriminación	
			Capacidad de respuesta: disposición y voluntad de los empleados para ayudar a los	5. Atención rápida	Ordinal
				6. Solución inmediata a su problema o dificultad	
				7. Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces	

		de respuesta, seguridad y empatía	clientes y ofrecerles un servicio rápido	8. Permanencia constante del personal en su servicio	
			Seguridad: conocimientos y atención mostrados por el personal de contacto y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza al cliente.	9. Confianza hacia el personal que le atendió	Ordinal
				10. Conocimientos sólidos del personal que le atendió	
				11. Tiempo suficiente para responder sus dudas o preguntas.	
				12. Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención	
			Empatía: atención individualizada que el proveedor	13. Trato afable y respetuoso durante la atención	Ordinal

			del servicio ofrece a los clientes.	14. Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo	
				15.Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista	
				16. El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad	
			Tangibilidad: apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.	17. Impacto visual del servicio de farmacia	Ordinal
				18. Señalización adecuada para ubicar el servicio	
				19. Baños disponibles y limpios	



				20. Sala de espera adecuada y cómoda	
Variables dependientes: Satisfacción del usuario	Nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas. (Kotler, 2005)	La operacionalización se realiza usando la técnica encuesta a través de un cuestionario, para medir las dimensiones.	Humanística	1.Atención con cuidado y precaución	Ordinal
				2.Trata amable y Cortez	
				3.Respeto por la privacidad y confidencialidad	
				4.Respeto por el orden de llegada de los pacientes	
				5.Personal correctamente uniformado y aseado	
			Científico tecnológica	6.Eficacia en el servicio	Ordinal
				7.Orientación en el servicio	
				8.Ofrecimiento de charlas educativas	

				9.Seguridad y dominio de la farmacoterapia	
				10.Ofrecimiento de alternativas al tratamiento	
			Entorno	11.Limpieza y orden en la farmacia	Ordinal
				12.Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia	
				13.Señalización adecuada de la farmacia	
				14.Seguridad de la farmacia	
				15. Abastecimiento y disponibilidad de los productos.	

Estimado Paciente:

## ANEXO 2 CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DEL SERVICIO

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

### DATOS ESPECÍFICOS

1 Malo

2 Regular

3 Bueno

4 Excelente

No.	Dimensiones/ítems	1	2	3	4
<b>DIMENSIÓN: FIABILIDAD</b>					
	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?				
	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
<b>DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
	¿La atención fue rápida y eficaz?				
	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				

	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
DIMENSIÓN: SEGURIDAD					
	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?				
	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?				
DIMENSIÓN: EMPATIA					
	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?				
	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar				

	distintos puntos de vista del usuario?				
	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD					
	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?				
	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
	¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes?				
	¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes				

### ANEXO 3 CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

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

#### DATOS ESPECÍFICOS

1 No satisfecho

2 Poco satisfecho

3 Satisfecho

4 Muy satisfecho

No.	Dimensiones/ítems	1	2	3	4
DIMENSIÓN: HUMANISTICA					
	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?				
	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?				
	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?				
	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
DIMENSIÓN: TECNOLÓGICA-CIENTIFICA					

	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?				
	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
<b>DIMENSIÓN: ENTORNO</b>					
	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?				
	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o				

	información hacia los usuarios del servicio?				
	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (Presencia de policía y/o serenazgo)?				
	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				



## ANEXO 4 CÁLCULO DEL TAMAÑO DE LA MUESTRA

Para la obtención de la muestra se procedió a realizar la siguiente fórmula:

$$n = \frac{NZ^2pq}{(N-1)D^2 + Z^2pq}$$

Donde:

n= Muestra

Z= Coeficiente de confiabilidad al 95% (valor estandarizado de 1,96)

p= prevalencia estimada. Se asume p = 50% (0,5)

q= 1-p

N= Universo (1123)

D= Nivel de significancia de 0,05

$$n = \frac{(1123)(1,96^2)(0,5)(0,5)}{(1123-1)(0,05^2) + (1,96^2)(0,5)(0,5)} = \frac{1078,08}{3,77} \approx 285,9 \approx 286$$

La muestra quedó constituida por 286 usuarios.

## ANEXO 5 VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

*Alfa de Cronbach de variable calidad de atención*

---

<b>Estadísticas de confiabilidad</b>	
<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.940	15

---

*Alfa de Cronbach de variable satisfacción de usuario*

---

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
.950	20

---

## ANEXO 6 NIVEL DE CALIDAD DEL SERVICIO Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

			Satisfacción del usuario				Total
			No satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho	
Calidad de atención	Malo	No.	4	3	9	0	16
		%	1,4	1,0	3,1	0	5,6
	Regular	No.	6	16	50	0	72
		%	2,1	5,6	17,5	0	25,2
	Bueno	No.	11	29	157	1	198
		%	3,8	10,1	54,9	0,3	69,2
Total		No.	21	48	216	1	286
		%	7,3	16,8	75,5	0,3	100

Fuente: Cuestionarios aplicados.

En la tabla los resultados mostraron un mayor porcentaje de usuarios satisfechos cuando la calidad del servicio fue buena (54,9%), seguido de encuestados satisfechos cuando la calidad de la atención fue regular (17,5%).

## ANEXO 7 PRUEBA DE NORMALIDAD DE LA CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE USUARIO.

	Pruebas de normalidad					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Grado de libertad	Significancia	Estadístico	Grado de libertad	Significancia
Calidad de servicio	0,425	286	0	0,628	286	0
Satisfacción del usuario	0,454	286	0	0,579	286	0

Fuente: Cuestionarios aplicados.

La tabla muestra la prueba de normalidad de la calidad del servicio y satisfacción del usuario, donde se pudo observar que no se cumplió dicho supuesto en ambas variables, por lo que se procedió a realizar una prueba de correlación no paramétrica de Rho de Spearman.

## ANEXO 8 ANÁLISIS ESTADÍSTICO MEDIANTE CORRELACIÓN DE RHO DE SPEARMAN

Correlaciones			
		Calidad de atención	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad del servicio	Coeficiente de correlación	1
			0,154
		Significancia (bilateral)	
			0,009
		N	286
			286
	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	0,154
			1
		Significancia (bilateral)	
			0,009
		N	286
			286

Fuente: Cuestionarios aplicados.

En la tabla se describen los resultados de la contrastación de la hipótesis general, los cuales pusieron de manifiesto que existió una relación altamente significativa ( $p=0,009$ ) y una correlación (0,154) positiva muy baja, por lo que queda demostrada la hipótesis del investigador, la calidad del servicio que brinda la Farmacia del Hospital El Esfuerzo garantiza una satisfacción positiva de los usuarios.