

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE
HUAMANGA**

ESCUELA DE POSGRADO

**UNIDAD DE POSGRADO DE LA FACULTAD DE CIENCIAS
DE LA SALUD**



Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE
MAESTRO EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**

PRESENTADO POR:

Bach. Cornelio Nicolas PALOMINO YUPARI

ASESOR:

Dr. Emilio German RAMIREZ ROCA

AYACUCHO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

*A Dios y a mi padre onófrío por
guíarme el camino correcto desde el
cielo, a mi madre Rosalía.*

*Para Emília con mucho amor y
caríño por su apoyo y acompañarme
en todó momento.*

Níco

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, *Alma Mater*, de mi formación profesional.

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, por acogerme y brindarme sus sabios conocimientos para ser Maestro en Gerencia de Servicios de la Salud.

Mi agradecimiento muy especial al Dr. Emilio German RAMÍREZ ROCA, por su asesoramiento y su apoyo incondicional en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Agradecimiento especial para el Hospital Regional de Ayacucho, Departamento de Farmacia y a la Farmacia de Consultorio Externo por las facilidades brindadas en la realización y culminación del presente trabajo de tesis.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos por su colaboración, su tiempo e información brindado para el logro de mis objetivos.

ÍNDICE GENERAL

	Pág
DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN.....	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	10
1.1 Planteamiento del problema.....	11
1.2 Objetivos.....	15
II. MARCO TEÓRICO	16
2.1. Antecedentes de estudio.....	16
2.2. Bases teóricas.	23
2.3. Hipótesis.....	36
III. MATERIALES Y MÉTODOS.....	37
3.1. Enfoque de la investigación	37
3.2. Tipo de investigación	37
3.3. Diseño de investigación	37
3.4. Área de estudio.....	37
3.5. Población.....	38
3.6. Muestra.....	38
3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	39
3.8. Procedimiento.....	39
3.9. Análisis y procesamiento de datos	40
3.10. Consideraciones éticas	40
IV. RESULTADOS	42
V. DISCUSIÓN	49
CONCLUSIONES.....	53
RECOMENDACIONES.....	54
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	55
ANEXOS.....	64

ÍNDICE DE TABLAS

Pag.

- Tabla 4.1** Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. **43**
- Tabla 4.2** Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. **44**
- Tabla 4.3** Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. **45**
- Tabla 4.4** Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. **46**
- Tabla 4.5** Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión de empatía de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. **47**
- Tabla 4.6** Relación entre la Calidad de Servicio y la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. **48**

ÍNDICE DE FIGURAS

	Pag.
Figura 01. Ciclo de la Calidad de Deming.	25
Figura 02. Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.	29

ÍNDICE DE ANEXOS

	Pag.
Anexo 1. Operacionalización de variables	65
Anexo 2. Matriz de consistencia	66
Anexo 3. Instrumentos	68
Anexo 4. Consentimiento informado	71
Anexo 5. Juicio de expertos	72
Anexo 6. Validez por juicio de expertos	75
Anexo 7. Resultado de confiabilidad de Alfa Cronbach de la variable calidad de servicio	76
Anexo 8. Resultado de confiabilidad de Alfa Cronbach de la variable satisfacción del usuario.	77
Anexo 9. Solicitud de autorización para ejecución.	78
Anexo 10. Resultado de Correlaciones de Rho de Spearman	79

Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el área de farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022. La metodología de la investigación utilizada fue enfoque cuantitativo, de diseño no experimental y de tipo descriptivo, correlacional de corte transversal. La población estuvo conformada por 1200 usuarios que acuden a la farmacia de consultorio externo del HRA, la muestra fue de 106 usuarios. El instrumento utilizado fue el cuestionario SERVPERF adaptada a la población en estudio. Resultados: el 54.7% de usuarios del área de Farmacia perciben la calidad de servicio regular, de ellos el 40.6% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos con la calidad de servicio en farmacia, 8.5% insatisfechos y el 5.7% satisfechos. El 25.4 % perciben la calidad de servicio baja; de los cuales 16.0% están insatisfechos, 8.5 % medianamente satisfechos. El 19.9 % perciben la calidad de servicio alta; de ellos 14.2 % están satisfechos, 5.7 % medianamente satisfechos. Finalmente, se concluye que existe una correlación media positiva $Rho = 0.641$ y ($p < 0,05$) entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en la farmacia del consultorio externo del Hospital Regional de Ayacucho.

Palabras clave: Calidad de servicio, satisfacción del usuario, dispensación, departamento de farmacia.

ABSTRACT

The objective of this research work is to determine the relationship between the Quality of Service and the satisfaction of the users in the dispensing of medicines in the Pharmacy Area of the outpatient clinic of the pharmacy department of the Regional Hospital of Ayacucho, 2022. The methodology of The research used was a quantitative approach, with a non-experimental design and a descriptive, correlational cross-sectional type. The population consisted of 1200 users who attend the HRA outpatient pharmacy, the sample was 106 users. The instrument used was the SERVPERF questionnaire adapted to the study population. Results: 54.7% of users in the Pharmacy area perceive regular service quality, of which 40.6% of users are moderately satisfied with the quality of pharmacy service, 8.5% dissatisfied and 5.7% satisfied. 25.4% perceive the quality of service as low; of which 16.0% are dissatisfied, 8.5% moderately satisfied. 19.9% perceive the quality of service as high; of them 14.2% are satisfied, 5.7% moderately satisfied. Finally, it is concluded that there is a positive mean correlation $Rho = 0.641$ and ($p < 0.05$) between the quality of service and user satisfaction in the pharmacy of the outpatient clinic of the Regional Hospital of Ayacucho.

Keywords: Service quality, user satisfaction, dispensing, pharmacy department.

I. INTRODUCCIÓN

El presente estudio es importante para saber cómo es la calidad de los servicios, tanto en las entidades públicas como en las privadas de Salud en el Perú. Por lo tanto, estos resultados servirán para plantear estrategias que permiten mejorar la Calidad de servicio en el Área de Farmacia del Consultorio externo del departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

En tal sentido, los resultados encontrados durante el desarrollo del estudio van a permitir a las autoridades plantear estrategias y políticas nuevas que puedan permitir que se evidencia una mejora en la calidad de servicios y consecuentemente poder satisfacer las necesidades de los usuarios a fin de que se logre cambios sustanciales, así también mejorar la calidad en la prestación de los servicios relacionados a la salud en el ámbito público.

El Área de Farmacia, se caracteriza en la mayoría de las instituciones de salud del país, en ser el ente llamado a dar “inmediata atención de dispensación de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios al usuario sin restricción ninguna”, la atención debe ser con calidad mucho mejor que otros servicios donde “se lucha por salvar vidas”, aquí se lucha por hacer cumplir su derecho y salud para todos, de que el paciente cuente con las condiciones mínimas e indispensables para ser atendido y reciba una atención de calidad en dicho establecimiento.

En la actualidad, alrededor del mundo los hospitales tienden a realizar labores que se encuentra orientadas a poder ofrecer una satisfacción integral, es decir, mejorar en la prevención de las enfermedades, tratamiento y cura, así como mejorar en el cuidado del bienestar emocional de cada ser humano, por tanto, es necesarios que los establecimientos de salud cuenta con altos niveles en relación a la calidad del servicio para lograr una adecuada satisfacción de los usuarios que acuden a los hospitales, centros de salud y clínicas (1).

Al respecto, la Organización Mundial de Salud (OMS) refiere que salud, hace referencia al estado integral reflejado tanto en el bienestar físico como social que posee un ser humano. En tal sentido, el concepto desarrollado por la OMS, es el

resultado de una evaluación de la definición conceptual a lo largo de los años, debido a que se llegó a sustituir ese concepto donde salud, solo consisten en la ausencia de las enfermedades biológicas. Además, refiere que la calidad se presenta a través del nivel atención, lo que indica el nivel de atención deseado, por ello, la calidad no es percibida por todas las personas de manera uniforme y la atención tampoco es homogéneo (2).

Bajo ese panorama, el Estado peruano a través de la norma RM/527/2011/MINSA, establece los aspectos que conducen a una adecuada satisfacción de los pacientes, tanto para los usuarios internos como externos, no obstante, constantemente se necesita evaluar si los usuarios luego de haber recibido los servicios que han necesitado, tienen una percepción de satisfacción (3).

Por tanto, con nuestra investigación buscamos contribuir a precisar la Calidad de Servicio que se brinda en el Área de Farmacia del Consultorio externo del Hospital Regional de Ayacucho 2022.

La presente investigación permitió conocer el diagnóstico relacionado a la calidad del servicio en la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital Regional de Ayacucho, en el periodo estudiado. Dicha investigación ayudará al Director del hospital, jefe de RRHH, jefe del departamento de farmacia y personal de Farmacia del Consultorio Externo de la mencionada Unidad ejecutora a proponer la formulación de planes de intervención y la implementación de prácticas que considere adecuadas en base a la información entregada para la mejora continua, el cual contribuirá en mejorar la calidad de servicio y satisfacción a los usuarios.

1.1 Planteamiento del problema.

Los establecimientos de salud en cualquier país del mundo, tiene el gran reto de satisfacer las necesidades más altos en los seres humanos, como es la conservación y/o recuperación de la salud y brindando la asistencia médica básica en la prevención, detección, tratamiento recuperación de enfermedades, sino también una calidad eficiente, la dotación de materiales, equipos y medicamentos, infraestructura, elementos fundamentales para garantizar, que esta necesidad del usuario sea satisfecha de manera completa e integral (4).

La calidad de atención en salud y la satisfacción de los usuarios son dos conceptos diferentes que muchas veces se prestan a confusión. Ambos términos conllevan un valor característico de notable relevancia y se encuentran íntimamente vinculados entre sí (5).

La calidad de la atención es un requisito de vital relevancia, el cual se encuentra direccionado a brindar seguridad a los usuarios, esta se manifiesta cuando se satisfacen de manera adecuada con las expectativas de los usuarios, haciendo necesario la implementación de un sistema de gestión de la calidad en cada entidad del sector salud con el propósito de que se puede evaluar constantemente para mejorar de manera progresiva en la calidad de la atención (6).

También, desde la perspectiva de los usuarios, la calidad de atención se ha vuelto más frecuente, debido que cabe la posibilidad de que los usuarios puedan obtener una gama de actitudes relacionadas con la atención que han recibido por parte de la entidad del sector salud. En ese sentido, se considera a la satisfacción como aquel indicador que permite obtener una opinión respecto de los diversos aspectos que la conforman, tales como la estructura que tiene las instituciones del sector salud, el proceso y los resultados (7).

El futuro dependerá de un cambio radical en la apreciación de lo que es la salud, en el énfasis en la educación y la participación de todos los sectores que hacen vida en el área, valorando los antecedentes que han demostrado que puede brindarse una salud de calidad, respetando los principios y valores del ser humano, con la intervención directa del paciente y proporcionando los recursos necesarios para alcanzar verdaderas metas (4).

De lo expuesto, se evidencia que la globalización ha provocado un afán obsesivo de identidad, el cual incide en los cambios sobre la calidad de relación que se tiene con los usuarios, ya que satisfacer las necesidades es un factor decisivo para que se puede evidenciar una calidad de atención en las diversas áreas de un nosocomio. También, desde hace varios años, algunos países incorporaron la importancia de la perspectiva de los usuarios del sector salud sobre la conceptualización de la calidad de la atención, por lo tanto, permite que se puedan mejorar procesos, los cuales son elementos relevantes que se tiene que valorar al momento de la evaluación de la satisfacción y calidad que perciben los usuarios. En ese contexto, no solo es considerado como un resultado apropiado que el usuario tienda a mejorar o sanar, sino que se consideran diversas variables que son de relevancia para los usuarios, tales como la atención, necesidades y expectativas relacionadas a la forma en la que tendrían que haberlos atendido, considerando ofrecer un servicio idónea con los mínimos errores para que se pueda lograr una satisfacción de los requerimientos de la población (1).

En la actualidad, en el Perú y Latinoamérica, los sistemas de Salud han aceptado el gran reto de poder hacerle frente a las necesidades de que se puedan renovar las estrategias con el propósito de lograr elevar y mejorar la administración de calidad total relacionado a los servicios que se brinda para poder satisfacer a los usuarios. En ese sentido, en el caso peruano existen una categorización en los hospitales pertenecientes al Ministerio de Salud, Hospitalidades de Solidaridad, EsSalud y las clínicas, así como en el caso del área de Farmacia de los consultorios externos que se ubican en el Hospital Regional de Ayacucho, lugar donde se desarrolló la investigación, la cual pertenece al MINSA (1).

Al respecto, la Organización Mundial de la Salud (OMS) establece que la calidad hace referencia a la asistencia en el aspecto sanitario que se brinda a los usuarios con el propósito de asegurar que cada uno de las personas puedan recibir un grupo de servicios relacionadas a la salud, diagnóstico y terapia, los cuales tienen que ser idóneos para que se pueda evidenciar una atención sanitaria adecuada, para ello es necesario considerar cada factor y conocimiento del paciente, así como del servicio de salud con el fin de obtener un mejor resultado sin riesgo de efectos negativos y una satisfacción a nivel máximo. Entonces, satisface las expectativas que tiene los pacientes en relación a sus demandas son de relevancia (8).

Por lo expuesto anteriormente, en el Perú el sistema de salud atraviesa desde muchos años una crisis en todas las áreas, falta de capacidad de respuesta, condiciones presupuestarias insuficientes, problemas de infraestructura en cuanto a dotación y mantenimiento, etc., que han deteriorado de forma considerable la visión integral del individuo y su condición de salud como fundamental para su desarrollo individual y dentro del colectivo.

Se presentan muchos problemas referentes a las variables de Calidad de servicio y Satisfacción, la mayor parte del problema se presenta por falta de recurso humano para la atención, no hay buen trato, sobre todo inadecuadas relaciones humanas, hay quejas por la falta de productos farmacéuticos, sanitarios y dispositivos médicos, así como largas colas en la dispensación, trato inadecuado por los profesionales que atiende, deficiente comunicación del personal que atienden frente a los usuarios, por lo que se presenta el problema más frecuente de los usuarios es relacionado a la insatisfacción por la calidad de atención.

Bajo ese panorama, la calidad para el usuario tiende a depender de manera principal por la interacción que se da con los profesionales, trato, tiempo de

espera, privacidad, accesibilidad a medicamentos sobre todo es necesario un servicio tanto eficaz como eficiente, para lo cual es necesario que se pueda tener en consideración que la satisfacción corresponde a un elemento de vital relevancia en la evaluación de servicios prestados, por tanto, es necesario que se pueda lograr un desarrollo hacia niveles elevados en relación a la calidad de atención, donde cada una de las personas que acude a un hospital pueda sentirse satisfecho por el servicio recibido.

El presente estudio correlacional buscó establecer el grado de relación entre la Calidad de servicio y Satisfacción del usuario en la Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, Por lo tanto, la calidad si considera como un elemento importante para medir la satisfacción del usuario por el servicio recibido en el área de farmacia de consultorio externo y establecer condiciones que mejoren, apliquen o modifiquen este nivel, es la meta de esta investigación y con la finalidad de conocer y analizar estos aspectos, se plantea el presente trabajo donde se establecerán nuevos y mejores parámetros de trabajo en función de brindar un servicio de calidad.

Se formuló el siguiente problema: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?

Los problemas específicos fueron:

- a. Cuál será la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- b. Cuál será la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- c. Cuál será la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- d. Cuál será la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio

externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

- e. Cuál será la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

1.2 Objetivos

El objetivo general de la investigación fue: Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Los objetivos Específicos formuladas fueron:

- a. Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- b. Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- c. Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- d. Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- e. Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de estudio.

2.1.1. Antecedentes internacionales.

Castellón R. (2019), en su estudio tuvieron como objetivo “determinar la satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención en salud recibida, tanto en internación como en consulta externa, Hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio de 2019”. La metodología fue descriptivo-transversal. El universo correspondió a 550 usuarios, muestra de 227 usuarios, técnica de encuesta, instrumento de cuestionario SERVQUAL, adecuado a servicio de salud, se estableció 22 ítems tanto para expectativas y percepciones. Los datos recolectados fueron ingresados a la base de datos, la cual fue procesada en Microsoft Excel. 54,6% de mujeres, grupo de edad 50-59 años con 34,3%, satisfacción con la expectativa, empatía es la más alta 95,0% y sobre la percepción es 89,49%; capacidad de respuesta presenta un menor porcentaje en expectativas 89,3% y solo el 74,2% en percepción. En tal sentido, predomina el género de la mujer, el grupo de edad con mayor proporción es el de 50-59 años, para las expectativas la mayor proporción son los bienes tangibles y la menor la capacidad de satisfacer la respuesta. Para la percepción, la más alta es la empatía y la más baja es la capacidad de respuesta. En ese sentido, el índice de calidad es menor a uno, considerando el servicio recibido como satisfactorio (9).

Maggi WA. (2018) en su estudio tuvieron como objetivo establecer los niveles de satisfacción de usuarios con la atención y la calidad brindada en los servicios de urgencias pediátricas de General de Milagro Guayaquil - Ecuador 2017. La muestra probabilística correspondió a 357 usuarios. Cuando se aplica, la herramienta SERVQUAL cuenta con cinco dimensiones. Los aspectos que no están satisfechos con los usuarios de los servicios de urgencias pediátricas hospitalarias son la tangibilidad, la fiabilidad, la seguridad y la empatía, mientras lo relacionado a la capacidad de respuesta se consideró un nivel complacido parcialmente, esto se debe a que tanto la expectativa como la percepción evidenciaron valores bajos. Entonces, sobre las estrategias implementadas se consideró el poder garantizar la higiene y realizar una evaluación de las

deficiencias del hospital, así como mejorar el desempeño los profesionales a través de la capacitación. Además, se ha evidenciado que el servicio brindado a los pacientes no les hace sentir totalmente seguros, ya que hace falta una atención basada en el afecto (10).

Briones OV. (2018), en su estudio tiene como objetivo determinar el grado de satisfacción de los usuarios externos con la calidad de atención en el ambulatorio del Hospital Natalia Huerta de Niemes del estado Rocafuerte Guayaquil - Ecuador, Provincia de Manabí. La metodología fue no experimental y correlacional, lo que permite identificar variables que interfieren en el proceso y obtener factores de evaluación para desarrollar un plan de mejora y satisfacer de manera consistente el nivel de satisfacción esperado por los usuarios. Para recolectar información se aplicó una encuesta a 200 pacientes. Entre los principales hallazgos que influyeron en la percepción de la calidad relacionada a la atención brindada, el 80,0% no recibió apoyo en los 20 primeros minutos y el 60,0% señaló rara vez recibió conversaciones, folletos o información relacionada con la salud al momento es esperar el examen médico. En tal sentido, el principal resultado sobre consulta, muestra que el 40,0% de evaluados dijo que los profesionales de la salud no usan ropa adecuada; Finalmente, se encontró que el 43,5% dijo que a veces los baños están limpios, mientras el 42,5% dijo que a menudo están desordenados. Por consiguiente, Se concluyó que estos factores, se puede diseñar un plan de mejora estratégica para eliminar gradualmente los problemas identificados (11).

2.1.2. Antecedentes nacionales.

Rosales JM. (2021), en su estudio cuyo objetivo correspondió a “determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en el consultorio externo de medicina interna del hospital Huacho Huaura Oyón y los servicios médicos básicos, en 2018”. La metodología fue cuantitativo, no experimental y descriptivo-correlacional, la técnica utilizada es una encuesta, para lo cual se utilizó un cuestionario como herramienta, así como la población está compuesta por 350 usuarios y una muestra aleatoria de 180 participantes. En ese sentido, los resultados evidencian que el 52,2% correspondió a hombres y 47,8% a mujeres que se encontraban entre las edades de 21 a 82 años. Además, en relación a la calidad de atención, el 75,6% refirió regular, mientras el 15,5% en pésimo y solo el 9,4% en buena. También, en relación a la satisfacción, el 49,4% se encontraron regularmente satisfechos, mientras el 37,2% insatisfechos y solo el 13,3% muy satisfechos. En consecuencia, se concluyó una relación entre las

dimensiones de la calidad de atención con la satisfacción del usuario, es decir, cuanto mejor sea la calidad de la atención, mayor será la satisfacción (12).

Luis G. (2021), el presente estudio se desarrolló con el objetivo de establecer una relación entre la calidad del servicio farmacéutico y los tiempos de espera de los usuarios en el Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho, 2018. Utilizando el diseño no experimental y descriptivo-correlacional. La información se recopila mediante un cuestionario estilo SERVQUAL con escala Likert y registro de datos de tiempo de espera. Se tiene una muestra de 108 personas usuarias del centro de salud Ganimedes. Prueba piloto para evaluar la confiabilidad de la herramienta "calidad de servicios farmacéuticos" para Alfa de Cronbach = 0,718 y $n = 18$; Aprobado. Los resultados obtenidos mostraron que el 51,9% piensa que el nivel de calidad del servicio fue moderado, el 26,9% piensa que el nivel de calidad del servicio es alto y solo el 80,6% (0-10 minutos) piensa que el nivel es bajo. En el tiempo de espera en centro de salud Ganimedes. Al inferir una correlación entre la calidad del servicio farmacéutico y el tiempo de espera del usuario, con valor Rho de Spearman = -0,550 y $p < 0,05$. (13).

Vigo JM. (2021), este estudio se desarrolló en el Centro de Análisis Clínico de Pacasmayo y contó con una muestra de 50 usuarios, cuyo objetivo general fue establecer la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del cliente. El estudio es de diseño no experimental y correlacional, las herramientas utilizadas correspondió al cuestionario, ambos elaborados por el investigador y basados en el modelo de SERVQUAL y la teoría de Kotler; la validez de las dos herramientas fue abordada por tres expertos en la materia, y para los cálculos de confiabilidad, se aplicaron cuestionarios en una muestra de prueba, arrojando para alfa de Cronbach de 0,893 y 0,870, lo cuales son valores óptimos que indican que los instrumentos poseen una adecuada fiabilidad. Los resultados muestran que existe una relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, ya que el coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,617** se encuentra en un nivel de significancia de 0,000; al mismo tiempo, existe una relación entre todos los aspectos de la calidad del servicio con la satisfacción del cliente, como notamos $p < 0,01$), en todos los aspectos como: factores tangibles (Rho = 0.517**), fiabilidad (Rho = 0.528**), capacidad de respuesta (Rho = 0.440**), seguridad. (Rho = 0,448**) y empatía (Rho = 0,678**). (14).

Mendoza NB. (2020), realizó un estudio cuyo objetivo correspondió a establecer la relación entre la satisfacción y la calidad de atención de pacientes en el servicio de Oftalmología, Hospital II Vitarte- EsSalud 2014; de diseño analítico

comparativo, con el enfoque cuantitativo, estudio descriptiva y correlacional, con una población de 2,600 pacientes por mes, con ejemplar de 332 pacientes, usaron dos instrumentos: SERVQUAL con 22 preguntas, que mide la "satisfacción de los pacientes en función de su percepción y expectativa, con dimensiones de confiabilidad, seguridad, la capacidad de responder, simpatizar y tangibles. SERVQHOS que mide la calidad objetiva y satisfacción global con 19 preguntas cuantitativas y 14 cualitativas ambos instrumentos que consideran los factores sociodemográficos. Los resultados del año 2014 fueron favorables para una adecuada satisfacción de pacientes relacionada a la calidad de atención recibida, sin embargo, para el año 2018 los resultados no son favorables mostrando la insatisfacción del paciente en todo el laboratorio, es decir, cuanto mejor tienda a ser la calidad de atención de los pacientes, mayor será la satisfacción (15).

Sisalema KL. (2019), en su estudio tiene como objetivo evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente de los usuarios que acudieron en la consulta externa, Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil Piura - Perú 2019. El estudio se planteó la hipótesis: Existe una relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción de los pacientes que acudieron para el tratamiento ambulatorio del mencionado hospital. La muestra de investigación corresponde a 200 usuarios, la cual es una muestra probabilística. El estudio es cuantitativo, con un diseño no experimental, de corte descriptivo transversal. La técnica desarrollada es la Técnica de Encuesta y Cuestionario, para validar dos cuestionarios con respuestas de escala ordinal con un coeficiente de 0,846 para calidad de encuesta de la variable atención y 0,803 para cercanía de la encuesta en la variable satisfacción del usuario. Para procesar los datos se utilizó el SPSS v.23. En ese sentido, los resultados se presentan por intermedio de tablas de contingencia, estadísticos Rho e importancia. Además, sobre la correlación se muestra una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario al acudir a la consulta externa del hospital ($Rho = .516^{**}$ y $p = .000$), es decir, cuanto mayor tienda a ser la calidad de atención, mayor será la satisfacción de los pacientes. También, se encontró que las dimensiones de calidad de atención como la interacción, el ambiente, los resultados, la eficacia y la equidad se relacionaron significativamente con las variables de satisfacción como procedimiento médico, organización, comodidad y tiempo de espera (16).

Sánchez MJ. (2019), realizó un estudio cuyo objetivo correspondió a realizar un análisis a la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios, Centro de Salud Pachacútec, ubicado en Cajamarca, 2017. La metodología fue no

experimental y correlacional, se tuvo una muestra de 142 usuarios mayores de 18 años, se empleó como instrumento el cuestionario. Los principales resultados evidencian que el 50,0% (71) de evaluados tenían entre 18 a 28 años, mientras el 33,1% (47) tenían entre 29 a 39 años y el 16,9% (24) entre los 40 a 61 años. Además, el 90,8 (129) era mujeres y solo el 9,2% (13) correspondió a los varones. También, sobre la calidad de atención, el 52,8% (75) señalaron que se ubica en un nivel bueno y solo el 47,2% refieren que es regular. Por otro lado, en relación al grado de satisfacción, el 93,0% se encontró satisfecho y solo el 7,0% insatisfecho. Por consiguiente, se concluyó una relación positiva considerable entre la calidad de atención con la satisfacción, debido a que se encontró un $r=0,594$ y un $p=0,000$, lo que indica que, si la calidad de atención mejora, por consecuencia también va mejorar la satisfacción de los usuarios (17).

Piedra I. (2019), realizó un estudio cuyo objetivo correspondió a determinar relación entre la calidad de atención y la satisfacción del paciente atendido en Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia, Hospital II- EsSalud Vitarte, 2017. La metodología fue no experimental y correlacional, así como se estableció la muestra de 124 usuarios. Los resultados muestran, el 53,2% (66) fueron mujeres y solo el 46,8% (58) correspondió a varones, en relación a la edad, el 40,3% (50) tenían entre 36 a 64 años, mientras el 35,5% (44) entre los 18 a 35 años y solo el 24,2% (30) era mayores de 54 años. Además, la dimensión capacidad de respuesta, el 43,6% estuvo satisfecho, mientras el 29,0% muy insatisfecho y solo el 27,4 muy satisfecho. También, sobre la satisfacción, el 38,7% (48) se reportaron muy satisfechos, mientras el 33,1% (41) satisfechos, otro 14,5% (18) refirieron estar muy insatisfechos y solo el 13,7% (17) estuvieron extremadamente muy satisfechos. En ese contexto, se concluyó una relación correlación entre las variables, debido a que se pudo encontrar un $p=0,000$ y un valor de $KMO=0728$, lo que significa que las dimensiones tienden a influir en el grado de satisfacción de los usuarios, donde se pueden encontrar que tanto la empatía como la fiabilidad son las que tienen una mayor relevancia, para el primer caso se encontró un $p=0,000$, donde se resalta la comunicación, ya que es un aspecto vital para el médico pueda relacionar con el paciente durante la atención a fin de que se pueda brindar las explicaciones relacionadas a la salud (18).

Coaquira CM. (2019), realizó un estudio con el objetivo correspondió a establecer relación entre la calidad del servicio con la satisfacción de los pacientes en la consulta externa de odontología, Hospital Hipólito Unanue, Tacna 2018. La metodología fue no experimental y correlacional, tuvo una muestra de 40

pacientes. Los resultados muestran, el 60,0% (24) fueron mujeres y solo el 40,0% (16) correspondió a varones, en referencia a la edad, el 72,5% (29) era mayores de 30 años y solo el 27,5% (11) se encontraba entre los 18 a 29 años. Además, sobre la calidad del servicio, el 82,0% (33) señalaron que es regular y solo el 18,0% (7) en alto. También, en relación a la satisfacción, el 70,0% (28) señalaron un nivel alto y solo el 30,0% (12) en regular. En consecuencia, se concluyó una relación positiva alta, ya que se tuvo un $r=0,887$ y un $p=0,000$, lo que quiere decir, cuanto mejor sea la calidad de servicio, se evidenciara una mejor satisfacción en los usuarios en el área de odontología, Hospital Hipólito Unanue (19).

2.1.3. Antecedentes locales.

Fabián E. (2021), realizó un estudio cuyo objetivo correspondió a "determinar la relación entre la calidad del proceso de servicio y la satisfacción del usuario externo del Centro salud Luricocha en 2019". La población estudiada estuvo conformada por usuarios atendidos en consultorio externo del Centro salud Luricocha (septiembre a octubre de 2019). El tamaño de muestra calculado fue de 274 personas, mayores de edad, que acudieron a la consulta. Las herramientas a utilizar son: SERVQUAL modificada por el MINSA (percepciones - 22 ítems) y el Cuestionario de Calidad de Atención (15 ítems). La mayoría son mujeres (81%), con educación primaria (31%), son atendidos en consultorio (63%) y tenían entre 18 y 30 años (31%). Se encontró que la correlación entre la calidad del proceso y la satisfacción del usuario externo es positiva y significativa. De igual forma, se encontraron correlaciones entre el proceso de calidad humana, el proceso de calidad científico-técnica, el proceso de calidad ambiente y satisfacción del usuario externo. Concluimos que cuando el proceso de calidad aumenta, las satisfacciones de los usuarios externos también lo mismo (20).

Atachao K. (2018), realizó un estudio cuyo objetivo correspondió a "determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2017". La metodología fue no experimental y correlacional, cuya muestra fue 175 usuarios. Los resultados muestran en relación a la calidad, el 70,8% (124) refieren en regular, mientras el 27,4% (48) manifiesta que es bueno y solo el 1,7% (3) es mala. Además, sobre la satisfacción, el 56,7% (99) manifestaron estar indecisos, mientras el 24,6% (43) satisfecho y solo el 18,9% (33) estuvieron insatisfechos. También, en la tabla cruzada entre variables, el 1,7% (3) usuarios que manifestaron estar insatisfechos, indicaron una mala calidad de atención, mientras el 53,7% (94) que indicaron estar indecisos en la satisfacción, manifestaron que

la calidad de atención es regular, otro 24,6% (43) estar satisfechos, manifestaron que la calidad de atención es buena. Por consiguiente, se concluyó una correlación positiva, ya que se tuvo un $T_b=0,777$ y un $p=0,000$, es decir, cuando se mejore la calidad de atención, se mejorará la satisfacción de usuarios (21).

Garayar S. (2018), se realizó un estudio cuyo objetivo correspondió “determinar el nivel de satisfacción, desde dimensiones de calidad de los usuarios que acuden al servicio las de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos junio 2018”. La metodología fue no experimental y correlacional, se tuvo una muestra de 80 usuarios, empleándose el modelo SERVQUAL. Los resultados evidencian sobre la calidad de atención, el 58,7% (47) manifestaron estar satisfechos y asolo el 41,3% se encuentran insatisfechos, para la fiabilidad, el 77,0% (62) se encuentran satisfechos y solo el 23,0% (18) insatisfechos, mientras en relación a la capacidad de respuesta, el 49,4% (39) refirieron estar insatisfechos y solo el 41,6% (41) satisfechos. También, el 54,0% (43) se encontraban entre los 30 a 50 años y solo el 46,0% (37) tenían entre 18 a 29 años. Por consiguiente, se concluyó en base a la evidencia estadística, existe una diferencia significativa entre los niveles de satisfacción materna en el servicio de Obstetricia, el cual prevalece sobre el nivel de satisfacción medio, lo que significa que cuanto mejor sea la calidad de atención en el servicio de obstetricia, mejor podrá ser la satisfacción del usuario (22).

Tutaya N. (2016), el presente estudio tuvo como objetivo establecer el grado de satisfacción de los usuarios externos con la atención de enfermería en el servicio de emergencia, Hospital de Apoyo de Huanta, Ayacucho-2016. Estudio de tipo descriptivo simple de corte transversal con 250 pacientes adultos que se encontraban dentro de los 19 a 59 años, que se atendieron en el servicio de urgencias, en los meses de enero a febrero de 2016, tomando como muestra a 152 usuarios, así como mediante la aplicación de una encuesta de satisfacción de clientes externos. Por consiguiente, del análisis estadístico descriptivo realizado utilizando IBM-SPSS versión 23, los resultados de la encuesta fijaron el nivel medio de satisfacción con los aspectos científico-técnicos del cuidado de enfermería en 54,6% así como el nivel de humanidad en 47,4%. Conclusión, satisfacción con el cuidado de enfermería es promedio en 49.3% de los usuarios externos (23).

2.2. Bases teóricas.

2.2.1. Calidad.

Parasuraman, et al. (1988), se refiere a la 'calidad percibida', es decir, 'la evaluación o situación general, en relación con la superioridad de un servicio' y, en última instancia, la superioridad subjetiva de un servicio, que, en comparación, puede evaluarse por encima o por debajo de la superioridad relativa de sus bienes y/o servicios sustitutos (24).

Grönroos C. (1994), refiere que la calidad del servicio se evidencia del resultado de todo un proceso evaluativo, el cual se conoce como aquella calidad que se percibe, donde los usuarios tienden a comparar la expectativa con lo que perciben en el servicio que reciben, por ello, se dependen del servicio que se espera recibir y el servicio que se recibe (25).

2.2.2. Enfoques de calidad.

Gutarra VA. (2002), explica que la calidad tiene que ser el objetivo en toda gestión dentro de las organizaciones, para ello existen diversas teorías que han resaltado la relevancia de la calidad desde diversos enfoques como transcendentales (26).

- **Enfoque basado en el Usuario:** Hace referencia a que las organizaciones son dependientes de los usuarios, por tanto, estas tienen que entender la necesidad actual y futura de las personas, así como tener en consideración que se pueda cumplir con lo que los usuarios requieren y esforzarse para que se puedan superar cada expectativa de los usuarios por el servicio recibido (27).

- **Enfoque basado en el Proceso:** Se traduce en el resultado que se espera lograr de una forma más eficiente, para ello es necesario que tanto las actividades como los recursos se tenga que gestionar como procesos (27).

- **Enfoque basado en el Producto:** Se refiere a la calidad como variable medible, por tanto, a través de las diferencias de calidad se puede diferenciar cuantitativamente las características de los componentes o productos (27).

Juran JM. (1989), ha establecido la Trilogía de la Calidad, esta se refiere a que la calidad posee tres componentes sustanciales, la planificación, control y la mejora.

- a. La planificación consiste en varios pasos que son universales, lo cual permite que se puedan establecer las necesidades de los usuarios, para poder desarrollar un producto con características que se traducen en la respuesta que los usuarios requieren para satisfacer una necesidad, así como poder desarrollar procesos que permitan una producción adecuada de los productos (28).

- b. El control hace referencia a que se tiene que realizar una evaluación al comportamiento real que posee la calidad, a través de comparar los resultados que se obtienen con los objetivos establecidos para posteriormente reducir las diferencias que se pudieran encontrar (28).
- c. La mejora consiste en poder elevar la calidad a un nivel que no tenga precedentes, para ello es necesario emplear una metodología, donde se tiene que determinar la estructura que necesita para que pueda lograr mejorar de forma anual. Además, es necesario que se pueda lograr identificar necesidades de forma concreta para lograr una mejora en los proyectos, así como se tiene que establecer equipos idóneos para la realización de los proyectos, para lo cual es necesario que se les tenga que brindar los recursos necesarios y sean personas con una adecuada formación y motivación (28).

En ese sentido, se pudo establecer una clara visión en relación a una calidad que se basa en la satisfacción de los usuarios, debido a que una gran cantidad de estudios reconocen tanto la existencia la satisfacción como la insatisfacción de los usuarios, por ello, desde ese punto de vista, se entiende a la satisfacción como aquel resultado que se logra cuando se alcanza un producto adecuado que satisface la necesidad que tiene una persona u organización (28). En tal sentido, significa que cuando las características de un determinado producto son las incorrectas, el resultado será que los usuarios se tiendan a sentir insatisfechos, esto será manifestado por intermedio de reclamos, quejas e inconformidad (28). Por otro lado, Deming (1989) en la teoría PHVA (Ciclo de la Calidad) establece a la calidad como aquel fin específico que para su cumplimiento tiende a necesitar actos concretos, sino que es necesario un continuo mejoramiento cíclico a fin de que con el paso de los días se logre optimizar la calidad para poder ofrecer un servicio y/o producto que posea una calidad adecuada que logre satisfacer las necesidades, debido a que la calidad solo se puede establecer en base a la persona que juzga la calidad (29). (**Ver Figura 1**).

El Círculo PHVA tienen cuatro fases:

- a. **Planificar:** En esta primera etapa, se tiene que definir los objetivos que se esperan conseguir, diagnosticar la actual situación en la que se encuentra la organización, para lo cual se tiene que conocer los problemas que se tienen que resolver y los departamentos que se tienen que mejorar, es necesario que se prioricen a través de su importancia. Además, se tienen que definir acciones de mejora a fin de poder trascender hacia la situación a la que se espera llegar, así como se necesita un plan de acción y se presenten cada paso a seguir para una adecuada implementación de las acciones (29).

- b. **Hacer:** En esta segunda etapa, se hace referencia a la implementación de la solución, por ello, es de vital importancia que se pueda efectuar el plan de conformidad como se diseñó y se logre establecer los mecanismos necesarios de control para la evaluación progresiva de los procesos a fin de que se pueda corregir las fallas (29).
- c. **Verificar:** En esta tercera etapa, se realiza la verificación para poder contrastar los resultados que se obtienen con los resultados que se esperan, por ello, la verificación se tiene que dar en dos momentos diferentes, mientras se está implementando los procesos y cuando ya se lograron resultados, esta etapa tiene como fin la comprobación de que lo que se planifico y ejecuto ha cumplido con lo que se estuvo esperando (29).
- d. **Actuar:** En esta cuarta etapa, luego de realizar la verificación, se tiene que realizar los ajustes necesarios y replantear acciones con el propósito de lograr los beneficios que se han esperado, por tanto, si se logran adecuados resultados, se tiene que estandarizar y sistematizar los procesos para lograr el aseguramiento para mantener los resultados (29).

Figura 1. Ciclo de la Calidad de Deming.



Fuente: Adaptado de Deming. WE en Díaz-Regañón, R. y Col/s. Calidad en el Servicio. Manual de Calidad Asistencial. SESCAM, Castilla la Mancha. 2009 (30).

2.2.3. Sistema de calidad.

Cuatrecasas L. (2001), define el sistema de calidad como un grupo estructural compuesto por la organización, responsabilidades, procesos, procedimientos y recursos que tienden a establecerse con el propósito de poder llevar a cabo de manera adecuada gestionar la calidad de un producto y/o servicio (31).

Para James (1997), el sistema de calidad está diseñado para proporcionar el apoyo y el mecanismo necesarios para la conducción eficaz de las actividades relacionadas con la calidad en una organización (32).

2.2.4. Sistema de gestión ISO 9001

Las familias de normas ISO 9000 se definen como una serie de estándares internacionales que especifican las recomendaciones y requerimientos para el diseño y valoración de un sistema de gestión que asegure que los productos satisfagan los requerimientos especificados (33). La norma ISO 9001, que forma parte de la familia de normas ISO 9000, ha sido elaborada por el Comité Técnico ISO/TC176 de la Organización Internacional para la Estandarización y establece los requisitos para un buen sistema de gestión de la calidad que puede utilizarse para su aplicación interna por las organizaciones, para certificación o con fines contractuales. La versión actual de ISO 9001 corresponde a noviembre de 2008 (33).

Este Sistema de Gestión de Calidad está compuesto por los siguientes aspectos: según Miranda F, et al. (2007).

- a. **Procedimientos:** Responden al plan permanente de pautas detalladas para controlar las acciones de la organización.
- b. **Procesos:** Responden a la sucesión completa de operaciones dirigidos a la consecución de un objetivo específico que permite satisfacer las necesidades de los clientes.
- c. **Recursos:** No solamente económicos, sino humanos, técnicos y de otro tipo, deben estar definidos de forma estable y circunstancial (34).

2.2.5. Servicio

Berry L, et al. (1989), definen al “servicio” como un proceso, una actividad directa o indirecta que tiende a producir un producto, sino más bien es inmaterial de la transacción entre el proveedor del servicio y el consumidor. Entonces, se puede entender como una prestación inmaterial de naturaleza tanto cualitativa como cuantitativa (35).

Para Kotler P. (2001), “Un servicio es cualquier acto o desempeño que una persona ofrece a otra y que en principio es intangible y no tiene como resultado la transferencia de la propiedad de nada. La producción del mismo podrá estar enlazada o no a la de un bien físico” (36).

2.2.6. Calidad de servicio.

Crosby P. (1996), es definido como características y comportamientos en su máximo nivel al momento de ofrecerlos, es decir, no habrá calidad que no se pueda medir a través de una apreciación o por intermedio de analizar las partes que conforman el servicio brindado, por ello, su clasificación tiene que ser integro, donde se tiene que evaluar todas las características. En ese sentido, el servicio consiste en aquella actividad que se realiza a fin de lograr satisfacer las necesidades, por lo tanto, su producción se puede vincular o no a un producto físico (37).

2.2.6.1. Componentes de la calidad en el servicio.

Según, Zeithaml V, et at. (1993), identificaron inicialmente diez criterios o dimensiones generales para caracterizar la calidad del servicio, entre los cuales se tienen diversos componentes, las cuales no son necesariamente independientes entre sí, ya que pueden coincidir parcialmente en ciertos puntos. Es por esto que, al profundizar sus estudios, llegaron a la consolidación de algunas dimensiones y finalmente las resumieron en cinco ítems pero que involucran todos los aspectos considerados originalmente, como lo son: elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. En cuanto a las dimensiones finales de la calidad del servicio, según Zeithaml V, et at. (1993), éstas pueden definirse de la siguiente manera:

Elementos tangibles: Se relaciona con la apariencia que tiene las instalaciones de la organización, los equipos que usan, el personal y los materiales que poseen para realizar la comunicación.

Fiabilidad: Hace referencia a la habilidad que tiene los profesionales para poder ejecutar los servicios que se han prometido de una manera fiable y cuidadosa.

Capacidad de respuesta: Corresponde a aquella disposición y voluntad de ayudar tanto a los usuarios como a los proveerlos de un servicio rápidamente.

Seguridad: Hace referencia a la inexistencia de los peligros y riesgos, por tanto, es necesario que se pueda agrupar la profesionalidad, cortesía y credibilidad, por ello, se entiende como los conocimientos y la atención que muestran los empleados, así como las habilidades para que se pueda inspirar una credibilidad y confianza.

- **Profesionalidad:** Es la posesión de las destrezas necesarias y el conocimiento acerca de la ejecución del servicio.
- **Cortesía:** Incluye todo lo relacionado con la atención, ser considerados, respetuosos y amables con el personal que hace un primer contacto con los usuarios.
- **Credibilidad:** Se refiere a la veracidad y creencia, así como a la honestidad al momento de brindar un servicio (reputación, garantías, entre otras).

Empatía: Es la atención de manera individual que brinda una organización a los usuarios, para lo cual es necesario la accesibilidad, comunicación y la comprensión.

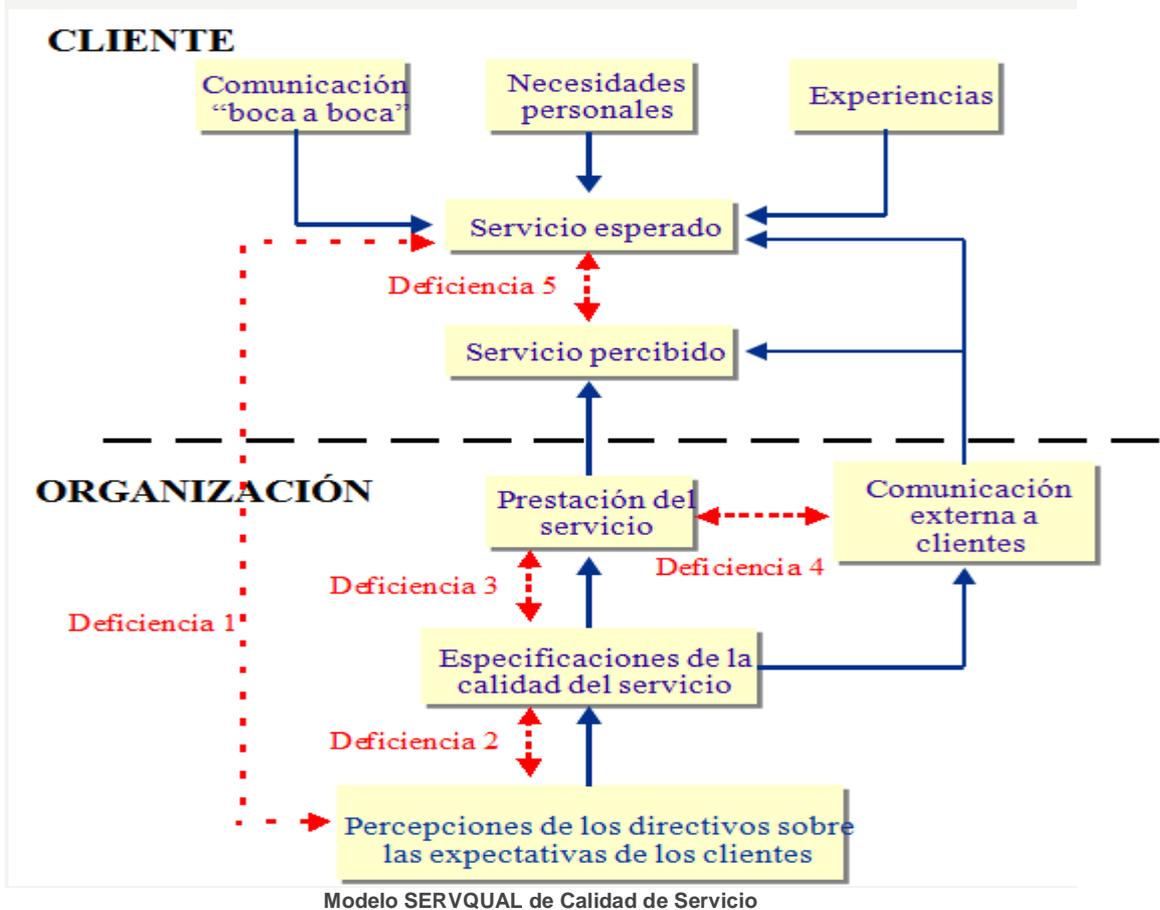
- **Accesibilidad:** Está referido a la facilidad que exista para contactar algún agente relacionado con el servicio (algún directivo, vía telefónica, localización, etc.).
- **Comunicación:** Está relacionado con mantener informados a los clientes mediante un lenguaje que puedan entender, así como escucharlos.
- **Comprensión del cliente:** Son los esfuerzos que se realizan para conocer a los clientes junto con sus necesidades (38).

Para finalizar es necesario que se pueda identificar las expectativas de usuarios en cuanto a la calidad, la cual es un poco más complejo definirlo en contraste con la calidad de productos. Entonces, la calidad de servicio siempre podrá variar, dependiendo de las circunstancias de los problemas y las interacciones entre el empleado y usuarios. Es difícil poner números concretos en relación a los objetivos y a la percepción de la calidad que se desea obtener respecto de los clientes presentes y de los potenciales clientes, pero es de fundamental importancia medir el nivel de la satisfacción que se percibe con el servicio, para poder continuar en la busca de la excelencia en relación a la calidad (37).

2.2.7. Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio.

El modelo SERVQUAL fue elaborado por Zeithaml Parasuraman y Berry, en el año 1993, su propósito correspondió a que se mejorara la calidad del servicio que son ofertados por las organizaciones, corresponde a un cuestionario que evalúa la calidad por intermedio de cinco dimensiones, posee una escala de tipo Likert, que tiene como fin como las expectativas que tiene los usuarios relacionada a la prestación de un servicio, así como también se ha empleado para mejorar y comparar resultados con los de otras organizaciones (38). El modelo SERVQUAL, realiza una medición al servicio que espera una persona.

Figura 02: Esquema del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio



El modelo SERVQUAL, se encuentra basado en el enfoque de evaluación de los usuarios, sobre la calidad de los servicios que reciben, para lo cual es necesario que:

- Define un servicio la calidad en la que se contrastan tanto la expectativa como la percepción, para ello, es necesario realizar un balance, lo cual es de ventaja para la percepción de forma tal que supera a la expectativa, lo cual implica una adecuada calidad en la prestación del servicio y, por lo tanto, una satisfacción idónea de las necesidades del usuario.
- Señalan factores que son claves que tienen a condicionar la expectativa del usuario, tales como la comunicación "boca a boca", opiniones y sugerencias de conocidos y familiares sobre el adecuado servicio recibido, donde se logró satisfacer las necesidades y las experiencias fueron las adecuadas durante el servicio. Además, de la comunicación externa que la organización lleve a cabo sobre los servicios que prestan a fin de que puedan incidir en la expectativa.
- Identifica las cinco dimensiones relacionadas a los criterios que se tiene para la evaluación que emplean los usuarios a fin de valorar un servicio (38).

2.2.7.1 El cuestionario SERVQUAL

El cuestionario posee tres partes:

- a. La primera parte, permite interrogar al usuario en relación a la expectativa que posee sobre el servicio, se lleva a cabo a través de 22 ítems y una escala Likert de 7 alternativas.
- b. La segunda parte, permite recoger la percepción del usuario por el servicio que ha recibido de la organización, se lleva a cabo a través de 22 ítems y una escala Likert de 7 alternativas.
- c. La tercera parte, se encuentra situada entre las dos anteriores, cuantifica la evaluación de usuarios relacionada a la importancia de los cinco componentes, lo cual permite que se puedan realizar la ponderación de las puntuaciones que se obtuvieron.

En ese sentido, los 22 ítems permiten medir los cinco componentes.

- Elementos tangibles: Ítems 1-4
- Fiabilidad: Ítems 5-9
- Capacidad de respuesta: Ítems 10-13.
- Seguridad: Ítems 14-17
- Empatía: Ítems 18-22.

Por consiguiente, el modelo SERVQUAL logra permitir que se pueda conocer tanto la percepción como la expectativa de cada componente que conforma el modelo, por tanto, la diferencia que se encuentra indica el déficit de la calidad, es decir, la percepción supera la expectativa (38).

Con respecto a este instrumento el Ministerio de Salud del Perú señala que el instrumento SERVQUAL es la Guía Técnica empleada para que se pueda evaluar la satisfacción de los usuarios externos en todo el Perú, es de aplicación en todos los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo del Ministerio de Salud, así como de uso referencial para los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo de EsSalud, sanidad de fuerzas Armadas, sanidad de las fuerzas policiales, privados y otros en los que brinden atenciones de salud, para la cual ha sido modificado para adecuarlo a nuestra realidad (39).

Señala así mismo que, es una metodología estandarizada y de aplicación periódica (SERVQUAL MODIFICADO).

2.2.7.2. Instrumento SERVQUAL modificado de aplicación en el Ministerio de Salud (MINSÁ).

El instrumento empleado en las unidades de servicio del ministerio de salud es la encuesta SERVQUAL modificada, para su uso en los establecimientos de salud (ES) y servicios medico de apoyo (SMA), el cual fue aprobado mediante resolución

Ministerial 527-2011-MINSA, posee 22 ítems para medir tanto las expectativas como las percepciones, se encuentra distribuida en 5 componentes para la evaluación de la calidad:

- **Fiabilidad:** Hace referencia a la habilidad y cuidado que se debe tener al momento de prestar el servicio que se ha ofrecido, corresponde a los ítems 1 al 5.
- **Capacidad de respuesta:** Consiste en aquella disposición y la buena voluntad que tiene el personal para poder brindar un ayudar a los usuarios a fin de proveer un servicio idóneo, es decir, servicio oportuno y rápido, corresponde a los ítems 6 al 9.
- **Seguridad:** Se refiere a la cortesía y la habilidad que tiene la persona para que puedan transmitir credibilidad, confianza y confidencia al momento de atender algún riesgo o peligro, corresponde a los ítems 10 al 13.
- **Empatía:** Hace referencia a la disponibilidad presentada por los trabajadores para colocarse en la situación de los usuarios, por tanto, es necesario que primero se pongan en el lugar de los pacientes, corresponde a los ítems 14 al 18.
- **Aspectos tangibles:** Se refiere a la apariencia que tienen las instalaciones, su equipamiento, apariencia de los trabajadores y los materiales de comunicación que se emplean, corresponde a los ítems 19 al 22 (39).

2.2.8. Modelo SERVPERF.

El instrumento SERVPERF, surge a partir de las críticas que se realizaron por Cronin y Taylor (1992) al modelo SERVQUAL. En ese sentido, los investigadores propusieron una alternativa la cual basa su medición en las percepciones, el instrumento tuvo como fin superar las limitaciones las expectativas al momento de evaluar la calidad que se percibe. En resumen, la escala es similar al modelo SERVQUAL, lo que sufrió una variación es el enfoque junto a los ítems que conforman el instrumento de evaluación.

Cronin y Taylor (1992), a través de la investigación que llevaron a cabo en 8 empresas prestadoras de servicio, propusieron el modelo SERVPERF, el cual se encuentra basada en el desempeño en las que se evalúa la relación con la calidad y la satisfacción, así como la intención de compra. SERVPERF se compone de los 22 ítems, estos buscan evaluar la percepción del modelo SERVQUAL y excluye lo relacionado a las expectativas (40).

Modelo SERVPERF MODIFICADO.

Según Accarapi RF, Flores GM., realizaron la investigación que lleva como título “Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Centro de salud Characato, Arequipa, 2017”, se llevó a cabo una investigación cuya muestra correspondió a 30 usuarios a fin de lograr determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción. La metodología fue cuantitativo y descriptivo-correlacional. Los resultados muestran sobre la calidad de servicio, el 90,0% (27) indicaron que se encuentra en medio, mientras el 10,0% (3) en bajo. Además, en relación a la satisfacción el 100,0% (30) indicaron que se encuentra en medio. En ese sentido, concluyeron que una correlación positiva, debido a que se obtuvo un $r=0,377$ y un $p=0,040$, lo que quiere decir, que la relación es positiva directa, entonces cuanto mejor sea la calidad del servicio que reciban los usuarios, mayor podrá ser la satisfacción que tenga en el Centro de Salud de Characato (1).

2.2.9. Calidad de servicios de salud.

Donabedian A. (1980), define la calidad como: “el grado en que los medios más deseables se utilizan para alcanzar las mayores mejoras posibles en la salud”, Lo descrito anteriormente destaca la importancia de lograr con la atención médica los mayores beneficios posibles con la menor exposición a riesgos y a través de menores costos (41). En ese sentido, son dos las dimensiones de vital importancia las que se entrelaza (técnica y relaciones interpersonales), para el primer caso, es necesario que se tenga que considerar la aplicación de técnicas y conocimientos apropiadas para una adecuada atención de la salud, mientras en el caso de la segunda, hace referencia a la relación establecida ente los proveedores y usuarios, no obstante, es necesario que se considere el aspecto sociocultural. Además, es necesario resaltar que ambos aspectos son relevantes al momento de otorgar un servicio, por ello, la parte técnica es indispensable para que se pueda lograr una atención idónea, es decir, esta pueda ser eficiente, eficaz y efectiva. y no hay duda que una buena relación proveedor-usuario, cimentada en el respeto mutuo, determina en gran medida, resultados exitosos para la salud de mayor satisfacción de usuarios y de proveedores (41).

Donabedian A. (1990), estableció tres enfoques que son de vital importancia al momento de realizar una evaluación a la calidad, las cuales son tener en cuenta la estructura, proceso y resultados. En la **estructura**, en este enfoque se tiende a englobar el recurso humano de la organización, materiales tanto tecnológicos como organizacionales de la institución. En el **proceso**, este enfoque incluye todo lo que los profesionales de la salud realizar en beneficio de los usuarios, así como

la habilidad con la que realizan cada actividad. Los **resultados**, este enfoque incluyen los cambios obtenidos, estos pueden ser malos o buenos en relación a la satisfacción. En tal sentido, son varios los investigadores que coinciden con los enfoques descritos para poder realizar una medición a la calidad (42).

El proceso de atención se relaciona directamente con la calidad del servicio, por lo que dirigir esfuerzos que aseguren que el personal de salud desarrolle de la mejor manera posible los procesos diagnósticos, terapéuticos, de promoción de la salud y de servicios en general contribuye en mayor medida a garantizar una buena calidad de la atención (42).

Es por ello que la calidad de servicio tiene un alcance global para el paciente no solo en la relación médico-paciente sino también con los otros profesionales que intervienen en su atención, siendo relevante que el usuario cuente con condiciones mínimas que le permita sentirse atendido con los mismos criterios de eficiencia, eficacia y productividad que en cualquier otra área de atención y trabajo social no escapa a esta observación especialmente porque se mantiene el criterio de que es este profesional quien tiene la oportunidad de compartir la experiencia más personal del usuario (42).

2.2.10. Calidad en salud.

La calidad de la atención consiste en poder aplicar tanto la ciencia como la tecnológica en el campo médico de tal forma que se pueda maximizar los beneficios sin que se incremente los riesgos. Entonces, la calidad es el grado en la que se espera una atención que pueda lograr un balance favorable en cuanto a los riesgos y los beneficios.

Los doctores Otero de Perú en una publicación relacionada a lo que se entiende por la calidad en salud, desarrollar el siguiente concepto y consideraciones: “Calidad, la totalidad de funciones, características (ausencia de deficiencias de un bien o servicio) o comportamientos de un bien producido o de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores. Se trata de un concepto subjetivo dado que cada individuo puede tener su propia apreciación o su particular juicio de valor acerca del producto o servicio en cuestión”. Otero J. (2002), señala que es necesario que cualquier acción realizada por los profesionales tiene que ser siempre aplicada considerando los índices mas elevados sobre el refinamiento de lo que concierne la acción médica prestada (43). Referente a identificar la calidad funcional en la salud, las cosas son difusas, debido a que se desconoce los parámetros donde se podría fundamentar a fin de que se pueda calificar si algún servicio prestado a la población guarda los estándares de calidad idóneos (43).

La doctora Ferrari y Díaz (1994), realizó un estudio donde menciona que: “Las organizaciones de Salud son diferentes al resto de las empresas y comprender su particularidad es la clave para lograr una gestión exitosa en resultados. Entre algunos factores diferenciales podemos mencionar:

- El manejo de la relación interpersonal con el cliente-paciente es infinitamente más compleja que el intercambio cliente-proveedor de cualquier tipo de empresa, ya que el cuidado de la salud tiene que ver con aspectos muy íntimos, sensibles e importantes de la vida (permanente contacto con el sufrimiento, el dolor, la enfermedad).
- El concepto de calidad de servicio aplicado a las organizaciones de salud es más amplio e integral que aquel aplicado en el resto de las empresas. Así, se pasa de la preocupación por la calidad del cuidado técnico, a la inclusión del cuidado emocional; de la preocupación por la efectividad a la inclusión de la eficiencia primero y después la optimización de los recursos; de la preocupación por el bienestar individual, al bienestar del grupo familiar (paciente/ familia/ amigos); de una calidad periférica a una calidad integral.
- Los costos de no calidad en las organizaciones de salud implican consecuencias diferentes que en el resto de las empresas: la no calidad en las instituciones sanitarias puede afectar y acabar con la vida del paciente” (44).

2.2.11. Calidad de atención.

Según Porra J. (2006), “La calidad de los servicios de salud consiste en la aplicación de la ciencia y la tecnología médica de una manera que rinda el máximo de beneficio para la salud” (45). Por otro lado, la calidad en la atención se refleja también en el bienestar de las personas: “es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnóstico y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico a fin de que se pueda lograr el mejor resultado posible con el mínimo riesgo y la máxima satisfacción del paciente con el proceso” (OMS, citado por Marecos E. 2001) (46). Por su parte, Moreno E, et al. (2001) docente de la Universidad de Tucumán Argentina, menciona lo siguiente: “Cuando intentamos definir calidad de atención, usualmente nos referimos a la capacidad de los servicios de dar respuestas aptas, adecuadas y en correspondencia con las expectativas, las necesidades y las demandas de salud” (47).

2.2.12. Calidad de servicios de salud en área de farmacia.

Organización Panamericana de la Salud 2009, define conjunto de acciones en el sistema de salud que buscan garantizar la atención integral, integrada y continúa de las necesidades y problemas de la salud de la población tanto individual como colectiva, teniendo el medicamento como uno de los elementos esenciales, contribuyendo a su acceso equitativo y uso racional. Estas acciones, desarrolladas por el farmacéutico o bajo su coordinación, incorporados a un equipo de salud y con la participación comunitaria, tienen como objetivo la obtención de resultados concretos en salud con vista a la mejoría de la calidad de vida de la población (48).

2.2.13. Satisfacción del usuario.

En ocasiones a nivel empresarial se utilizan los términos satisfacción y calidad como sinónimos y aunque los investigadores han realizado diferentes intentos para diferenciar ambos conceptos, la relación entre ambos no está clara:

Según Zeithaml (1988): La satisfacción del cliente ha sido objeto de numerosas investigaciones en la literatura de marketing (49).

Para Sharma (1999): la perspectiva tradicional de la satisfacción tiene sus raíces en el paradigma de la disconformidad, en el que se considera la satisfacción como algo puntual y se define como la evaluación después de consumo de una transacción en específico (50).

De acuerdo con Oliver (1977) establece que la satisfacción o la insatisfacción de los usuarios se determina a través de experimentar un servicio como resultado de encontrarse disconforme por el servicio brindado, es decir, se llega a dicha disconformidad por la experiencia vivida (51).

Parasuraman V, et al. (1985), establecen que la diferencia entre ambos conceptos se centra en que la calidad de servicio es una valoración global, semejante a una actitud: mientras que la satisfacción, bajo el enfoque tradicional, esta relacionada una transacción en específica. Por otra parte, una diferencia esencial se centra en los estándares de comparación usados por los clientes (52).

Parasuraman V, et al. (1994), las valoraciones de la satisfacción se realizan entre el servicio previsto y el servicio recibido, mientras que las valoraciones de la calidad de servicio resultan de doble comparación: de un lado, entre el servicio deseado y el servicio percibido, y de otro, entre el servicio adecuado y el servicio percibido (53).

2.3. Hipótesis

2.3.1 Hipótesis general:

Hi: Calidad de Servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Ho: Calidad de Servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

2.3.2. Hipótesis específica:

- a. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- b. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- c. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- d. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.
- e. Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

2.4. Variables

2.2.14. Variable 1

Calidad de servicio

2.2.15. Variable 2

Satisfacción del usuario

III. MATERIALES Y MÉTODOS

3.1. Enfoque de la investigación

Hernández R, *et al.* (2014), correspondió a un enfoque cuantitativo, debido a que se centra en aspectos observables y que pueden ser cuantificables a través de recabar información sobre calidad de servicio y satisfacción. “El enfoque cuantitativo usa la recolección de datos para probar hipótesis, con base a la medición numérica y el análisis estadístico, para establecer patrones de comportamiento y probar teorías” (54).

3.2. Tipo de investigación

Se consideró el tipo aplicada, ya que se apoyó en la investigación básica para conseguirlo. Esta le aporta los conocimientos teóricos necesarios para resolver problemas o mejorar la calidad de vida. “La investigación básica, pura o fundamental, es la ciencia fácticas o formales, que hemos visto, se formulan problemas e hipótesis de trabajo para resolver de la vida productiva de la sociedad” (46).

3.3. Diseño de investigación

Correspondió al diseño descriptivo-correlacional de corte transversal, porque la información será acopiada en una sola oportunidad, no experimental, porque la información se basa categorías, conceptos, variables, sucesos, comunidades o contextos que se dan sin la intervención directa del investigador, es decir, sin que el investigador altere el objeto de investigación (55).

3.4. Área de estudio

El trabajo se llevó a cabo en los ambientes de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022, ubicado en la Av. Alcides Carrión s/n Canaán Bajo, distrito de Andrés Avelino Cáceres - Ayacucho.

3.5. Población

La población se conformó por 1200 usuarios promedio mensual que acuden a Farmacia de consultorio externo del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

3.5.1 Criterios de inclusión

La muestra se selección a través de los siguientes criterios:

- Usuarios de ambos sexos cuyas edades se encuentran entre los 20 a 60 años.
- Usuarios que acuden a farmacia de consultorio externo a adquirir su medicamento en el mes de abril 2022.
- Usuarios que desean participar de manera voluntaria en el presente trabajo de investigación.
- Personas con consentimiento informado.

3.5.2 Criterios de exclusión

La muestra seleccionada tiene en cuenta los siguiente:

- Usuarios de ambos sexos con edades menores de 19 años y mayores de 61.
- Usuarios con más de dos atenciones en servicio de farmacia consultorio externo.
- Usuario que no desean participar, sin consentimiento informado.

3.6. Muestra

La muestra estuvo conformada por 106 usuarios que acuden a adquirir medicamentos en la Farmacia de consultorio externo del Hospital Regional en mes de abril del 2022. El cálculo maestral tiene la siguiente formula.

Fórmula para calcular la Muestra

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

$$n = \frac{1200(1.96)^2(0.9)(0.1)}{(0.05)^2(1200-1) + (1.96)^2(0.9)(0.1)}$$

$$N = 124.50 = 125$$

$$\text{Ajuste de "n": } n = \frac{n}{1+n/N} = \frac{125}{1+125/1200} = \frac{125}{1+0.18} = 105.9$$

$n = 106$

Entonces la muestra representativa fue de 106 usuarios de la Farmacia de consultorio externo del Hospital Regional de Ayacucho – 2022.

Según Carrasco (2006) una muestra: Es una parte o fragmento representativo de la población, cuyas características esenciales son las de ser objetiva y reflejo fiel de ella, de tal manera que los resultados obtenidos en la muestra puedan generalizarse a todos os elementos que conforman dicha población (56)

Donde:

n : Tamaño de muestra

N : Tamaño de la población (1200)

p : Proporción de usuarios que estén insatisfecho 90% (0.9)

q : Proporción de usuarios que estén satisfecho 10% (0.1)

D : Porcentaje de error muestral del 5% (0.05)

z : Nivel de confianza del 95% (1.96)

3.7. Técnica e instrumentos de recolección de datos

De acuerdo con Hernández, R et al (2006), manifiesta que “las técnicas, son los medios que tienden a emplearse para recolectar información que posteriormente se va a procesar para obtener resultados, en el presente estudio se utilizó la encuesta” (57).

La técnica para recabar datos correspondió a la encuesta, por tanto, por intermedio de aplicar el cuestionario basado en el modelo SERVPERF, el cual tiene como objetivo recabar las percepciones en relación al servicio que se le brindo al usuario.

El instrumento SERVPERF que se utilizó en el estudio es la variable independiente calidad de servicio originó como resultado un puntaje o calificación que se acumula en relación a la calidad general de un servicio. El instrumento consta de 22 ítems y se encuentra dividida en 5 dimensiones, las cuales son: a) Elementos Tangibles; b) Fiabilidad; c) Capacidad de respuesta; d) Seguridad y e) Empatía. En tal sentido, el instrumento para recabar la información de los usuarios se presenta en el Anexo 3.

3.8. Procedimiento

El presente trabajo de investigación se realizó en la farmacia de consultorio externo del Hospital Regional de Ayacucho a través de dos cuestionarios, uno

para medir la calidad de servicio y la otra para evaluar satisfacción del usuario externo; previa autorización del director ejecutivo, unidad de oficina de capacitación y docencia, jefe de RRHH y el jefe del departamento de Farmacia del HRA.

3.9. Análisis y procesamiento de datos

Los datos adquiridos de los instrumentos de recolección de datos, fueron procesados empleando el programa estadístico Excel y SPSS 25.0, luego fueron presentados en tablas de doble entrada.

3.10. Consideraciones éticas

Los resultados de la investigación fueron utilizados con fines académicos y se harán del conocimiento todo el resultado del estudio.

La expresión "principios éticos básicos" se refiere a aquellos criterios generales que sirven como una justificación básica para diferentes reglas éticas y evaluaciones de las acciones humanas. Existen tres principios básicos generalmente aceptados en nuestra cultura tradicional, que son especialmente pertinentes para la ética de la investigación que implica a los seres humanos: los principios del respeto a las personas, el principio de beneficencia y el principio de justicia (58).

El respeto a las personas. Hace referencia a las condiciones mínimas en las que se tiene que tratar a un ser humano y aquellas personas con una autonomía inferior tiene el derecho a ser protegido. Entonces, este principio se divide en dos aspectos, el requisito de reconocer la autonomía y el requisito de proteger a los que no tiene suficiente autonomía (58). En el presente trabajo de investigación se realizó respetando su autonomía de todas las personas participantes voluntariamente. A través del consentimiento, confidencialidad absoluta de los datos y el anonimato del mismo.

La beneficencia. Las personas son tratadas de una manera ética no sólo respetando sus decisiones y protegiéndolas de algún daño, sino también haciendo esfuerzos para asegurar su bienestar. "beneficencia" se refiere a menudo ha actos de bondad o caridad que van más allá de la estricta obligación. Se han establecido dos reglas generales para expresar las acciones de beneficencia: Que no cause perjuicio, que aumente los posibles beneficios y disminuya los posibles perjuicios (58). Tiene como propósito mejorar la calidad de servicio.

La Justicia. Esta es una cuestión de justicia, como una "Justa distribución" o de "Lo que se merece". Una injusticia ocurre cuando se niega cierto beneficio al que la persona tiene derecho o se impone un castigo sin justificación. Otra manera de concebir el principio de justicia es el de comprender que personas iguales deben ser tratadas de la misma manera. A cada persona por parte iguales, a cada persona de acuerdo con su necesidad individual, a cada persona según su esfuerzo individual, a cada persona de acuerdo con su contribución a la sociedad y a cada persona según su mérito (58). A todos los participantes, se les consideró por igual, teniendo en cuenta que cada ser humano merece que se les brinde un buen trato, consideración y respeto a las respuestas brindadas, así como este trabajo no presenta riesgo alguno para las personas que participaron.

IV. RESULTADOS

Tabla 4.1

Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Dimensión tangibilidad de la calidad	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Malo	13	12,3	11	10,4	1	0,9	25	23,6
Regular	12	11,3	37	34,9	6	5,7	55	51,9
Bueno	1	0,9	10	9,4	15	14,2	26	24,5
Total	26	24,5	58	54,7	22	20,8	106	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado en el Área de Farmacia, 2022.

Rho = 0,526

p =0,000

La tabla 4.1, muestra que el 51.9% de usuarios del área de Farmacia perciben que la dimensión de tangibilidad regular, de ellos el 34.9% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos con elementos tangibles del servicio de farmacia, 11.3% insatisfechos y solo el 5.7% satisfechos. El 24.5 % perciben dimensión de tangibilidad buena; de los cuales 14.2% están satisfechos, 9.4 % medianamente satisfechos. El 23.6 % perciben la dimensión de tangibilidad malo; de ellos 12.3 % están insatisfechos, 10.4 % medianamente satisfechos; respectivamente.

Aplicada el estadístico cuyo resultado es Rho = 0.526, es mayor que el valor crítico Rho = 0,174. Significa que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna en consecuencia existe relación media positiva entre la dimensión de tangibilidad y satisfacción del usuario y significativa ($p < 0,05$).

Tabla 4.2

Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Dimensión fiabilidad de la calidad	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Malo	14	13,2	11	10,4	2	1,9	27	25,5
Regular	11	10,4	43	40,5	9	8,5	63	59,4
Bueno	1	0,9	4	3,8	11	10,4	16	15,1
Total	26	24,5	58	54,7	22	20,8	106	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado en el Área de Farmacia, 2022.

$$Rho = 0,477$$

$$p = 0,000$$

La tabla 4.2, muestra que el 59.4% de usuarios del área de Farmacia perciben que la dimensión de fiabilidad regular, de ellos el 40.5% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos con elementos de fiabilidad del servicio de farmacia, 10.4% insatisfechos y solo el 8.5% satisfechos. El 25.5 % perciben dimensión de fiabilidad malo; de los cuales 13.2% están insatisfechos, 10.4 % medianamente satisfechos. El 15.1 % perciben la dimensión de fiabilidad buena; de ellos 10.4 % están satisfechos, 3.8 % medianamente satisfechos; respectivamente.

Aplicada el estadístico cuyo resultado es $Rho = 0.477$, es mayor que el valor crítico $Rho = 0,174$. Significa que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna en consecuencia existe relación media positiva entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario y significativa ($p < 0,05$).

Tabla 4.3

Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Dimensión capacidad de respuesta de la calidad	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Malo	15	14,2	12	11,3	1	0,9	28	26,4
Regular	11	10,4	41	38,7	9	8,5	61	57,6
Bueno	0	0	5	4,7	12	11,3	17	16,0
Total	26	24,5	58	54,7	22	20,8	106	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado en el Área de Farmacia, 2022.

Rho = 0,552

p =0,000

La tabla 4.3, muestra que el 57.6% de usuarios del área de Farmacia perciben que la dimensión de capacidad de respuesta regular, de ellos el 38.7% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos con elementos de capacidad de respuesta del servicio de farmacia, 10.4% insatisfechos y solo el 8.5% satisfechos. El 26.4 % perciben dimensión de capacidad de respuesta malo; de los cuales 14.2% están insatisfechos, 11.3 % medianamente satisfechos. El 16.0 % perciben la dimensión de capacidad de respuesta buena; de ellos 11.3 % están satisfechos, 4.7 % medianamente satisfechos; respectivamente.

Aplicada el estadístico cuyo resultado es Rho = 0,552, es mayor que el valor crítico Rho = 0,174. Significa que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna en consecuencia existe relación media positiva entre la dimensión de capacidad de respuesta y satisfacción del usuario y significativa ($p < 0,05$).

Tabla 4.4

Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión de seguridad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Dimensión de seguridad de la calidad	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Malo	15	14,1	13	12,2	2	1,9	30	28,2
Regular	11	10,4	36	34,0	9	8,5	56	52,9
Bueno	0	0	9	8,5	11	10,4	20	18,9
Total	26	24,5	58	54,7	22	20,8	106	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado en el Área de Farmacia, 2022.

Rho = 0,484

p = 0,000

La tabla 4.4, muestra que el 52.9% de usuarios del área de Farmacia perciben que la dimensión de seguridad regular, de ellos el 34.0% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos con elementos de seguridad del servicio de farmacia, 10.4% insatisfechos y solo el 8.5% satisfechos. El 28.2 % perciben dimensión de seguridad malo; de los cuales 14.1% están insatisfechos, 12.2 % medianamente satisfechos. El 18.9 % perciben la dimensión de seguridad buena; de ellos 10.4 % están satisfechos, 8.5 % medianamente satisfechos; respectivamente.

Aplicada el estadístico cuyo resultado es Rho = 0.484, es mayor que el valor crítico Rho = 0,174. Significa que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna en consecuencia existe relación media positiva entre la dimensión de seguridad y satisfacción del usuario y significativa ($p < 0,05$).

Tabla 4.5

Relación entre la satisfacción del usuario y la dimensión de empatía de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Dimensión de empatía de la calidad	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Malo	15	14,1	8	7,5	2	1,9	25	23,5
Regular	11	10,4	45	42,5	11	10,4	67	63,3
Bueno	0	0	5	4,7	9	8,5	14	13,2
Total	26	24,5	58	54,7	22	20,8	106	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado en el Área de Farmacia, 2022.

Rho = 0,506

p =0,000

La tabla 4.5, muestra que el 63.3% de usuarios del área de Farmacia perciben que la dimensión de empatía regular, de ellos el 42.5% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos con elementos de empatía del servicio de farmacia, 10.4% insatisfechos y el 10.4% satisfechos. El 23.5 % perciben dimensión de empatía malo; de los cuales 14.1% están insatisfechos, 7.5 % medianamente satisfechos. El 13.2 % perciben la dimensión de empatía buena; de ellos 8.5 % están satisfechos, 4.7 % medianamente satisfechos; respectivamente.

Aplicada el estadístico cuyo resultado es Rho = 0.506, es mayor que el valor crítico Rho = 0,174. Significa que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna en consecuencia existe relación media positiva entre la dimensión de empatía y satisfacción del usuario y significativa ($p < 0,05$).

Tabla 4.6

Relación entre la Calidad de Servicio y la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

Calidad de servicio	Satisfacción del usuario						Total	
	Insatisfecho		Medianamente satisfecho		satisfecho		n	%
	n	%	n	%	n	%		
Baja	17	16,0	9	8,5	1	0,9	27	25,4
Regular	9	8,5	43	40,6	6	5,7	58	54,7
Alta	0	0	6	5,7	15	14,2	21	19,9
Total	26	24,5	58	54,7	22	20,8	106	100,0

Fuente: Elaborado en base al cuestionario aplicado en el Área de Farmacia, 2022.

Rho = 0,641

p =0,000

La tabla 4.6, muestra que el 54.7% de usuarios del área de Farmacia perciben la calidad de servicio regular, de ellos el 40.6% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos la calidad de servicio en servicio de farmacia, 8.5% insatisfechos y el 5.7% satisfechos. El 25.4 % perciben la calidad de servicio baja; de los cuales 16.0% están insatisfechos, 8.5 % medianamente satisfechos. El 19.9 % perciben la calidad de servicio alta; de ellos 14.2 % están satisfechos, 5.7 % medianamente satisfechos; respectivamente.

Aplicada el estadístico cuyo resultado es Rho = 0.641, es mayor que el valor crítico Rho = 0,174. Significa que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna en consecuencia existe relación media positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario y significativa ($p < 0,05$).

V. DISCUSIÓN

El presente trabajo de investigación trata sobre la relación entre la Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho.

La calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación, denominado calidad de servicio percibido, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido. Por lo tanto, depende de dos variables: el servicio esperado y servicio recibido (25).

Con relación al primer objetivo específicos se encontró que el 34,9% de usuario perciben la dimensión tangibilidad regular y se encuentra medianamente satisfechos, seguida por el 14,2% de usuarios perciben la dimensión tangibilidad bueno y se encuentra satisfechos (Tabla 4.1), este resultado fue confirmado por el estadístico no paramétrica de Rho de Spearman ($Rho=0,526$; $p<0,05$). Este hallazgo tiene semejanza con la investigación de **Briones OV. (11)** quien encontró que el 40% de los pacientes encuestados mencionaron que los profesionales salubristas no están correctamente uniformados. Asimismo, **Atachao K. (21)** quien halló existe relación positiva fuerte entre información completa y satisfacción en los usuarios ($R=0,641$).

Se infiere, que los elementos tangibles son la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación (24). Por lo tanto, cuando se mejor los elementos tangibles mejorará la satisfacción de los usuarios externos.

Con respecto a la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario se evidenció que el 40,5% de usuarios opinan que la fiabilidad de la calidad es regular y se encuentran medianamente satisfecho, seguida por 13,2% señalan que la dimensión de fiabilidad es mala y se encuentran insatisfechos (Tabla 4.2). Este hallazgo tiene concordancia con el trabajo de **Sánchez MJ. (17)** quien encontró que la calidad de atención el 47.2% es regular y el 7% ni satisfechos ni insatisfechos. También menciona **Maggi WA. (10)** las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia

pediátrica del mencionado Hospital fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía.

Cabe mencionar la fiabilidad es que el personal de salud hace por los usuarios de los servicios y la habilidad con lo que realiza; consideran también en esta rubro lo que los propios usuarios hacen por ellos mismos, lo que realiza puede ser buenos o malos (45). En conclusión, la dimensión de la fiabilidad es regular o malo los usuarios son insatisfechos.

Los resultados de la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad y satisfacción del usuario nos indican que el 38.7% de usuarios que la capacidad de respuesta de la calidad es regular y se encuentran medianamente satisfecho, seguida por el 14.5% señalan que la dimensión de la capacidad de respuesta es mala y se encuentran insatisfechos, por último, el 11.3% de los usuarios manifiestan que la dimensión de la capacidad de respuesta es bueno y se encuentran satisfechos (Tabla 4.3). Este resultado coincide con el trabajo de **Mendoza NB. (15)** los resultados fueron desfavorables mostrando insatisfechos para los pacientes en todas sus dimensiones con relación a la calidad de atención recibida, principalmente en la disponibilidad de citas, en la atención en caja y el módulo de admisión del asegurado y en la atención para toma de análisis de laboratorio. Así mismo, **Garayar S. (7)** llegó la siguiente conclusión de acuerdo a las evidencias estadísticas, existe diferencias significativas entre el nivel de satisfacción de las madres de familia en el servicio de obstetricia del centro salud predominado el nivel medio de satisfacción.

La dimensión de la capacidad de respuesta, **Cuatrecasas L. (31)** define el sistema de calidad como un conjunto de la estructura de organización, de responsabilidades, de procedimientos, de procesos y de recursos, que se establecen para llevar a cabo la gestión de la calidad (31). Finalmente, la dimensión de capacidad de respuesta es regular, que los usuarios externos están medianamente satisfechos.

En la tabla 4.4 nos indica el 34.0% de usuarios de la dimensión de seguridad de la calidad y satisfacción del usuario es regular y medianamente satisfecho, el 14.1% de los usuarios evidencia la dimensión de seguridad es malo e insatisfechos, este resultado fue confirmado por el estadístico no paramétrica de Rho de Spearman ($Rho=0,484$; $p<0,05$). Este trabajo se asemeja con la investigación de **Sisalema KL. (16)** los resultados correlacionales muestran que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios

atendidos en consulta externa del Hospital estudiado ($Rho=.516^{**}$ y $p=.000$), asimismo se encontró que las dimensiones de la calidad de atención como son interacción, entorno, resultado, eficacia y equidad se relacionan de manera significativa con las dimensiones de la variable satisfacción que son acto médico, organización, comodidad y tiempo de espera (16). También **Piedra VI (18)** llegó a la conclusión a nivel global de los usuarios, el 85.5% estuvieron satisfechos con el servicio, siendo la dimensión empatía (91.9%) y fiabilidad (90.3%) los más valorados. En contraste, la seguridad (37.1%) y aspectos tangibles (27.4%) los menos valorados.

Se deduce la seguridad brinda incluye todo lo relacionado con la atención, consideración, respeto y amabilidad del personal de contacto (33). Por lo tanto, que la calidad de servicio es regular y medianamente satisfecha se necesita mejorar la atención por parte de los trabajadores de farmacia.

Según la tabla 4.5 los resultados muestran que el 42.5% de usuarios perciben la dimensión de empatía regular y se encuentran medianamente satisfecho, seguido por el 14.1% de usuarios perciben la dimensión de empatía malo y se encuentran insatisfechos. Este resultado fue confirmado por el estadístico no paramétrica de Rho de Spearman ($Rho=0,506$; $p<0,05$). Este resultado se asemeja con el trabajo de **Rosales JM (12)** Las dimensiones fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles, validez y lealtad alcanzan un nivel regular lo mismo ocurre con la de atención y los usuarios se sienten regularmente satisfechos y existe la relación entre todas las dimensiones. Así mismo, **Luis G. (13)** quien hallo que existe la correlación entre la calidad de servicio farmacéutico y tiempo de espera del usuario, siendo los valores de Rho de Spearman $=0.550$; $p<0.05$.

Se infiere que la empatía son aspectos que tienen igual importancia en el otorgamiento de servicios de salud, los aspectos técnicos son importantes en el otorgamiento de servicios de salud e indispensables para lograr la atención eficaz, eficiente y efectiva; y no hay duda que una buena relación proveedor-usuario, cimentada en el respeto mutuo, determina en gran medida, resultados exitosos para la salud de mayor satisfacción de usuarios y de proveedores (41).

La tabla 4.6, muestra que el 54.7% de usuarios del área de Farmacia perciben la calidad de servicio regular, de ellos el 40.6% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos la calidad de servicio en servicio de farmacia, 8.5% insatisfechos y el 5.7% satisfechos. El 25.4 % perciben la calidad de servicio baja;

de los cuales 16.0% están insatisfechos, 8.5 % medianamente satisfechos. El 19.9 % perciben la calidad de servicio alta; de ellos 14.2 % están satisfechos, 5.7 % medianamente satisfechos; respectivamente.

Aplicada el estadístico cuyo resultado es $Rho = 0.641$, es mayor que el valor crítico $Rho = 0,174$. Significa que se debe rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alterna en consecuencia existe relación media positiva entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario y significativa ($p < 0,05$). Se asemeja con el trabajo de **Vigo JM. (2021)**, quien encontró que los resultados evidenciaron que existe relación entre calidad de servicio y la satisfacción del cliente, con un coeficiente de correlación Rho de Spearman de $0,617^{**}$ con un nivel de significancia de ,000; a la vez existe relación entre cada una de las dimensiones de calidad de servicio y satisfacción del cliente, pues se observa un $p < 0,01$), en todas las dimensiones como son: elementos tangibles ($Rho=0.517^{**}$), fiabilidad ($Rho=0.528^{**}$), capacidad de respuesta ($Rho=0.440^{**}$), seguridad . ($Rho=0.448^{**}$) y empatía ($Rho=0.678^{**}$). Del mismo modo, **Coaquira CM. (2019)**, llegó a los resultados el 83% de los pacientes indican una calidad de servicio moderada, en tanto un 7% alta, el 70% de los pacientes indican una satisfacción alta y un 30% regular; se identificó según los datos recogidos en la investigación un coeficiente de correlación de Pearson de 0,887 quien indica que existe una correlación muy buena entre la calidad del servicio y la satisfacción del paciente, dando un resultado significativo al cálculo estadístico de T de Student con un 11,9. Se concluye que a un buen nivel de la calidad de servicio le corresponde un buen nivel de satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del hospital Hipólito Unanue Tacna 2018.

En conclusión, la calidad de servicio siempre variara, dependiendo de las circunstancias del problema y de la interacción entre el empleado y el cliente (37). Por lo tanto, cuando hay calidad de servicio habrá satisfacción del usuario, todos los clientes serán satisfechos del servicio de farmacia.

CONCLUSIONES

1. Se encontró que el 34,9% de usuarios perciben la dimensión de tangibilidad regular y se señalan que están medianamente satisfechos ($Rho = Rho=0,526$; $p<0,05$).
2. El 40,5% de los usuarios externos que acuden al servicio de farmacia de consultorio externo del HRA opinan que la dimensión de fiabilidad de la calidad es regular y están medianamente satisfechos.
3. Se halló el 38,7% de los clientes del consultorio externo perciben la dimensión de capacidad de respuesta regular e indican que están medianamente satisfecho, seguida por 14,5% señalan que capacidad de respuesta malo y se encuentran insatisfechos.
4. Se evidencio que el 34,0% de los usuarios de la dimensión de seguridad de calidad de servicio y satisfacción del usuario es regular y medianamente satisfecho ($Rho = Rho=0,484$; $p<0,05$).
5. El 42,5% de los usuarios externos que acuden a la farmacia de consultorio externo presentan la dimensión de empatía regular y evidencian medianamente satisfecho.
6. Según los resultados se concluye que existe la relación de calidad de servicio y la satisfacción del usuario de la farmacia de consultorio externo del HRA ($Rho = 0.641$; $p<0,05$). El 54.7% de usuarios del área de Farmacia perciben la calidad de servicio regular, de ellos el 40.6% de usuarios se encuentran medianamente satisfechos la calidad de servicio en servicio de farmacia, 8.5% insatisfechos y el 5.7% satisfechos. El 25.4 % perciben la calidad de servicio baja; de los cuales 16.0% están insatisfechos, 8.5 % medianamente satisfechos. El 19.9 % perciben la calidad de servicio alta; de ellos 14.2 % están satisfechos, 5.7 % medianamente satisfechos; respectivamente.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda informar los resultados del presente trabajo de investigación a las autoridades de la institución Director Ejecutivo, Administración, RRHH, al Departamento de Farmacia y al personal de Farmacia de consultorio externo del Hospital Regional de Ayacucho.
2. Realizar trimestralmente las capacitaciones con respecto a la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el departamento de farmacia y todo el hospital
3. Realizar evaluaciones al personal de farmacia de consultorio externo sobre calidad de servicio, con el objetivo de mejorar la calidad de servicio frente a los usuarios a su vez tomar acciones preventivas y correctivas.
4. Incentivar al personal del departamento de farmacia con carta de felicitaciones, resoluciones y certificados, así para que continúe mejorando la calidad de servicio, para que los usuarios que sean satisfechos.
5. Realizar más estudios, utilizando el instrumento SERVPERF que ayuda determinar el grado de satisfacción de los usuarios sobre la calidad de servicio y/o atención.
6. Se recomienda realizar otros estudios de investigación sobre calidad de servicio en todas las áreas del hospital regional de Ayacucho, así para mejorar la capacidades y comportamiento de cada profesional. Según la problemática de cada servicio y/o unidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. **Accarapi RF, Flores GM.** “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el centro de salud Characato. Arequipa”. Tesis para obtener el título de: Licenciada en administración, finanzas y negocios globales. Universidad Privada TELESUP Lima – Perú 2017. Disponible en: <Users/WORDGRUP/Documents/Rosa%20Francisca%20Accarapi%20Huanc-Gleny%20Mileyda%20Flores%20Dueñas%20tesis%20calidad%20y%20satisfaccion.pdf>
2. **OMS. (2006)** Carta de Ottawa para la Promoción de la Salud. Conferencia Internacional para la Promoción de la Salud. Ottawa.
https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/EB117/B117_11-sp.pdf
3. **Guía técnica** para la evaluación de la satisfacción del usuario externo de los establecimientos de la salud y servicio médico - 2011. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272319/243428_RM527-2011-MINSA.pdf20190110-18386-13asmtz.pdf
4. **González E.** “Percepción de los usuarios acerca de la calidad de servicio que brinda el departamento de trabajo social del hospital de niños J. M de los Ríos. Tesis para optar el grado de: Maestría en Gerencia de los Servicios Asistenciales en Salud. Universidad Católica Andrés Bello, 2007. Acceso el [19 de enero 2022] Disponible en: <http://biblioteca2.ucab.edu.ve/anexos/biblioteca/marc/texto/AAR1740.pdf>
5. **Lostanau J.** “Satisfacción del usuario externo y calidad de atención percibida en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación, Hospital Regional de Ica, marzo 2018”. Tesis para optar el grado académico de: Maestra en Gestión en Salud. Universidad Privada Norbert Wiener Escuela de Posgrado. Acceso el [19 de enero 2022] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/2374/MAESTRO%20-%20Johanna%20Cristhina%20Lostanau%20Ramos.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. **Flores J, Soto T, M.** “Evaluación de la Calidad de Atención del personal de salud de consultorios externos del hospital departamental de Huancavelica

- 2016”. Tesis para optar el título profesional de: Licenciado en administración. Universidad Nacional de Huancavelica. Acceso el [19 de enero del 2022] Disponible en: <http://repositorio.unh.edu.pe/bitstream/handle/UNH/1030/TP-UNH.ADMIN.00111.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. **Garayar S.** “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos – 2018”. Tesis para Obtener el Grado Académico de: Maestra en Gestión de los servicios de salud. Escuela de posgrado de la Universidad Cesar Vallejo. Acceso el [19 de enero del 2022] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29813/garayar_t_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
 8. **Organización Mundial de la Salud (OMS).** Los diferentes conceptos de calidad en salud. Acceso el [12 de enero del 2022]. Disponible en: <https://www.esan.edu.pe/apuntes-empresariales/2016/05/losdiferentes-conceptos-de-calidad-en-salud/>
 9. **Castellón R.** “Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital bautista de Managua Nicaragua”. Tesis para optar al Título de: Master en Administración en Salud. Universidad Nacional de Autónoma de Nicaragua -2019. Acceso el [21 de enero del 2022] Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/12093/1/t1073.pdf>
 10. **Maggi WA.** “Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro”. Previo a la obtención del Título de: Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud. Sistema de Posgrado Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador 2018. Acceso el [21 de enero del 2022] Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf><http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
 11. **Briones OV.** “Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte Guayaquil- Ecuador-2018”. Previo a la obtención del Grado Académico de: Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil sistema de posgrado. Acceso el [22 de enero del 2022] Disponible en:

<http://201.159.223.180/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>

12. **Rosales JM.** Calidad de atención y satisfacción del usuario en el consultorio externo de medicina interna del hospital Huacho Huaura Oyon y servicios básicos de salud. año 2021. Tesis para optar el grado académico de: Maestro en Gestión Pública de la Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión. Disponible en: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/5176/Julio%20Martin%20Rosales%20Morales.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
13. **Luis G.** Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho-2019. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de Salud de la Universidad Cesar Vallejo. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/34151/LUIS_M_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. **Vigo JM.** Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente en un laboratorio de análisis clínicos de Pacasmayo-2021. Tesis para obtener el grado académico en ciencias mención: Sistemas integrados de gestión de la calidad, ambiente, seguridad y responsabilidad social corporativa de la universidad nacional de Trujillo. Disponible en: <file:///C:/Users/cornelio.PALOMINO/Downloads/Vigo%20Cancino,%20Jhonn%20Manfredy.pdf>
15. **Mendoza NB.** “Satisfacción de los pacientes en relación a la calidad de atención de salud en el Servicio de Oftalmología del Hospital II Vitarte – EsSalud en el 2014 vs. 2018 y la satisfacción con calidad global 2020”. Tesis Para optar el Grado Académico de: Magíster en Gerencia en Servicios de Salud de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos Universidad del Perú. Decana de América. Acceso en [21 de enero del 2022] Disponible en: https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/15927/Mendoza_dn.pdf?sequence=1&isAllowed=y
16. **Sisalema KL.** “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios atendidos en consulta externa del Hospital General Guasmo Sur, Guayaquil 2019”. Tesis para Obtener el Grado Académico: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad Cesar Vallejo. Acceso el [21 de enero del 2022]

Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/42685/Sisalem_a_RKL.pdf?sequence=1&isAllowed=y

17. **Sánchez MJ.** “Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo. centro de salud Pachacútec. Cajamarca-2019”. Para optar el Grado Académico de: Maestro en Ciencias. Universidad Nacional de Cajamarca Escuela de Posgrado. Acceso el [21 de enero del 2022] Disponible en:
<https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%C3%A9TEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. **Piedra I.** Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - EsSalud Vitarte – 2019. Tesis Para optar el Grado Académico de: Magister en Gerencia de Servicios de Salud de la Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Disponible en:
<https://cybertesis.unmsm.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12672/10490/Piedra-vi.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
19. **Coaquira CM.** Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del paciente en el consultorio externo de odontología del hospital Hipólito Unanue Tacna 2019. Tesis para obtener el grado académico de: Maestría en Salud Pública de la Universidad Nacional Jorge Basadre Grohmann- Tacna. Disponible en:
http://redi.unjbg.edu.pe/bitstream/handle/UNJBG/3916/238_2019_coaquira_mamani_cm_espg_maestria_salud_publica.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. **Fabian E.** “Proceso de calidad y satisfacción del usuario consultorio externo en el centro de salud Luricocha - Ayacucho”. Tesis Para optar el grado de académico de: Maestro de gestión en salud. Universidad Norbert Wiener – 2021. Acceso el [22 de enero del 2022] Disponible en:
http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5287/T061_20112607_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y
21. **Atachao K.** “Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el servicio de odontología del Puesto de Salud Morro de Arica, Ayacucho 2018”. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión de los

- Servicios de Salud. Escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo. Acceso el [22 de enero del 2022] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/20446/atachao_vk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. **Garayar S.** “Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario, en atención del servicio de obstetricia del Centro de Salud Huanca sancos – 2018”. Tesis para obtener el grado académico de: Maestro en Gestión de los Servicios de Salud. Escuela de posgrado Universidad Cesar Vallejo. Acceso el [22 de enero del 2022] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29813/garayar_ts.pdf?sequence=1
 23. **Tutaya N.** “Nivel de Satisfacción del Usuario Externo Respecto al Cuidado de Enfermería en el Servicio de Emergencia en el Hospital de Apoyo Huanta. Ayacucho”. Tesis para optar el título de especialista en enfermería en emergencias y Desastres. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Lima – Perú 2016. Disponible en: http://ateneo.unmsm.edu.pe/ateneo/bitstream/123456789/5202/1/Tutaya_Da_vila_Neila_2016.pdf
 24. **Parasuraman A, Zeithmal V, Berry L. (1988)** SERVQUAL: a múltiple- ítem scale for measuring consumer perceptions of services quality. Journal of Retailing. Volumen 64.
 25. **Grönroos, C. (1984)** A Service Quality Model and its Marketing Implications. Artículo in European Journal of Marketing volume 18 Diciembre 1994.
 26. **Gutarra, VA.** “Implementación de los Círculos de calidad en el Instituto Superior Tecnológico – ITEC”. Tesis para Obtener el título profesional de Ingeniero Industrial. Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Perú – Lima. 2002.

https://sisbib.unmsm.edu.pe/bibvirtualdata/Tesis/Ingenie/Gutarra_M_V/t_completo.pdf
 27. **Miranda, FJ. (2000)** Evolución del Concepto de Calidad. Acceso el [28 de enero 2022] Disponible en: <http://mercado.unex.es/calidad/Presentaciones/Tema1.pdf>

28. **Jurán, JM. (1989)** Liderazgo para la Calidad. Edición Díaz de Santos Madrid –España 1990. Acceso el [28 de enero 2022] Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=rZgoVdPhJCAC&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

29. **Deming, WE. (1989)** Calidad, productividad y competitividad la salida de la crisis. Versión española por Jesús Nicolau Medina. Ediciones Díaz de Santos; 1989. Acceso el [28 de enero 2022] Disponible en: <https://books.google.com.pe/books?id=d9WL4BMVHi8C&printsec=frontcover#v=onepage&q&f=false>

30. **Díaz, R et al. (2009)** Manual de Calidad Asistencial. SESCAM, Castilla la Mancha. 2009. Acceso el [28 de enero 2022] Disponible en: https://sanidad.castillalamancha.es/sites/sescam.castillalamancha.es/files/documentos/pdf/20131017/manual_calidad_asistencial_de_la_seca.pdf

31. **Cuatrecasas, L. (2001)** “Gestión Integral de la Calidad: Implantación, control y certificación”. 2da. Edición. Barcelona: Gestión 2000.

32. **James, P. (1997)** “Gestión de la Calidad Total: un texto introductorio”. Madrid: Prentice Hall.

33. **ISO 9001: (2008)** “Normas y Requisitos de un Sistema de Gestión de la Calidad”. Disponible en: <https://avdiaz.files.wordpress.com/2012/06/iso9001-2008.pdf>

34. **Miranda F, Chamorro A, Rubio S. (2007)** “Introducción a la Gestión de la Calidad”. Madrid: Delta Publicaciones.

35. **Berry L, Bennett D, Brown C. (1989)** “Calidad de Servicio: una ventaja estratégica para instituciones financieras”. México: Ediciones Díaz de Santos S.A.

36. **Kotler, P. (2001)** “Dirección de marketing”. La edición del milenio. México, Pearson Educación. p. 464.

37. **Crosby, P. (1996)** “Reflexiones sobre Calidad”. McGraw Hill, Interamericana Editores S. A. de C. V., México, 1996.

38. **Zeithalm V, Parasuraman A, Berry L. (1993)** “Calidad total en la gestión de servicios”. Editorial Díaz de Santos. Madrid, España. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
39. **MINSA (2006)** “Sistema de Gestión de Calidad. Dirección General de las Personas. Dirección ejecutiva de la calidad en Salud. Norma Técnica”. RM: 519-2006/MINSA. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/280089/251477_RM519-2006.pdf20190110-18386-plydyr.pdf
40. **Cronin J, Taylor S. (1992)** Measuring service quality: A re-examination and extension. Journal of Marketing.
41. **Donabedian, A. (1980)** “Prioridades para el progreso en la evaluación y monitoreo de la calidad de la atención”. Salud pública de México. volumen 35 numero 001 Instituto Nacional de SALUD Pública, Cuernavaca México.
42. **Donabedian, A. (1990)** “Garantía y Monitorio de la Calidad de Atención Medica”. 1ª ed. México. Edit. Ateneo 1990.
43. **Otero, J. (2002)** ¿Qué es calidad en salud? Dirección de los autores: jaimeotero@terra.com.pe publicado: noviembre 2002 – Perú. Disponible en: www.sld.cu/galerias/doc/sitios/infodir/que_es_calidad_en_salud.doc
44. **Ferrari M, Díaz E. (1994)** “Calidad + Calidez: fórmula de éxito de las organizaciones de salud”. Publicado en el tomo III de Auditoria Médica de la Fundación Universitaria Dr. Rene Favaloro 1994. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/1037/1/tesis%20de%20Maestria%20en%20gerencia%20de%20salud%20%20dr.%20jorge%20garcia.pdf>
45. **Porra, J. (2006)** “Aplicación de los principios bioéticos en la calidad de la atención de enfermería”. Pág. 4. Disponible en: <http://docplayer.es/28282016-Aplicacion-de-los-principios-bioeticos-en-la-calidad-de-la-atencion-de-enfermeria.html>
46. **Marecos, E. (2001)** “Conceptos claves acerca de la salud”. Revista de Posgrado de la Cátedra Via Medicina N° 108 -Septiembre/2001 Página: 17-19. [Revista en internet] [Acceso 05 de junio 2017]. Disponible en: https://med.unne.edu.ar/revista/revista108/con_claves_salud.html

47. **Moreno E, Crivelli V, Narciso M, Passarell M, Schapira M, Viñas E. (2001)** “Calidad de la atención primaria”. Proyecto UNI-Tucumán. Facultad de medicina. Pág. 9. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/UNKNOWN_PARAMETER_VALUE%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/UNKNOWN_PARAMETER_VALUE%20(1).pdf)
48. **OPS.** Organización Panamericana de la Salud 2009. Disponible en: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_view&Itemid=270&gid=21580&lang=es
49. **Parasuraman, A. Zeithaml VA y Berry LL. (1988).** SERVQUAL A Multiple-Item scale for measuring consumer perceptions of service Qualitative. Journal of Retailing. Vol. 64 (primavera). Pp. 12-40.
50. **Sharma, N. (1999)** Planificación territorial y comercialización turística. Madrid: Díaz de santos.
51. **Oliver, RL. (1977)** A Cognitive Model of Antecedents and Consequences of asitisfaction Decsions. Journal of Marketing Reseach, vol. XVII, noviembre. Pp. 460-469.
52. **Parasuraman, A. Zeithaml VA y Berry LL. (1985).** Aconceptual model of service Quality and Its Implications for future Reseach. Journal of marketing. Vol. 49. Pp. 42-50.
53. **Parasuraman, A. Zeithaml VA y Berry LL. (1994a).** Reassessment of expectations as a comparison standard in measuring service quality: implications for further research. Journal of marketing. Vol.58 pp. 111-124.
54. **Hernández R, et al. (2014)** Metodología de la Investigación. Sexta edición, México, McGraw-Hill Interamericana. Editores, S.A. de C.V. Acceso el [03 de febrero 2022] Disponible en: <https://repositorio.utelesup.edu.pe/bitstream/UTELESUP/90/1/Rosa%20Francisca%20Accarapi%20Huanca-Gleny%20Mileyda%20Flores%20Due%c3%b1as.pdf>
55. **Ñaupas H, et al. (2014)** Metodología de la investigación cuantitativa – cualitativa y redacción de la tesis. Bogotá Colombia. Cuarta Edición. Ediciones de la U.

56. **Carrasco, S. (2006)** Metodología de la investigación científica (Primera edición ed.). Lima, Perú: San Marcos.
57. **Hernández R, et al. (2006)** Metodología de la investigación. México: Cuarta Edición. Mc Graw Hill Interamericana. Acceso el [03 de febrero 2022] Disponible en: https://investigar1.files.wordpress.com/2010/05/1033525612-mtis_sampieri_unidad_1-1.pdf
58. **Belmont Report.** Ethic principles and rules for development research in humans. Publicado el 18 de abril de 1979 en el PDR reports. INFORME BELMONT: Principios éticos y normas para el desarrollo de las investigaciones que involucran a seres humanos. Disponible en: <file:///C:/Users/cornelio.PALOMINO/Downloads/424-Texto%20del%20art%C3%ADculo-1054-1-10-20140811.pdf>

ANEXOS

Anexo 01: Operacionalización de Variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	Nº ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
Calidad de servicio	Según Grönroos, C (1994) la calidad de servicio es el resultado de un proceso de evaluación, denominado calidad de servicio percibido, donde el cliente compara sus expectativas con su percepción del servicio recibido. Por lo tanto, depende de dos variables: el servicio esperado y servicio recibido.	Es buscar una realidad frente a una referencia o contexto, seguida de evaluaciones sistemáticas a través de la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos intangibles.	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Apariencia física de las instalaciones Apariencia física personal Acceso Ubicación Limpieza de las instalaciones Equipamiento de aspecto moderno 	Ítems: 1 al 6	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Información clara Recibir lo que se espera Interés en la resolución de problemas Cumplimiento de las promesas Realizar un servicio a la primera 	Ítems: 7 al 11	
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Disposición para atender Prontitud y rapidez Disposición para ayudar 	Ítems: 12 al 14	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Habilidad para inspirar confianza y seguridad Conocimiento para responder Igualdad en la atención Colaboradores amables 	Ítems: 15 al 18	
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Horario conveniente Comprensión de las necesidades de los usuarios Buen trato con los usuarios Atención individualizada al usuario. 	Ítems: 19 al 22	
Satisfacción del usuario	Satisfacción del usuario Para Sharma (1999) la perspectiva tradicional de la satisfacción tiene sus raíces en el paradigma de la disconformidad, en el que se considera la satisfacción como algo puntual y se define como la evaluación después de consumo de una transacción en específico (50).	La satisfacción estará dada por la opinión de los usuarios que adquieren medicamentos en la farmacia de consultorios externos.	Percepción del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Sobre la rapidez en la atención Sobre la comunicación Solución de problemas Servicio percibido 	Ítems: 1 al 4	1.Totalmente en desacuerdo 2.En desacuerdo 3.Ni de acuerdo ni en desacuerdo 4.De acuerdo 5.Totalmente de acuerdo
			Expectativa del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Promesas cumplidas Beneficios recibidos Confianza proyectada Atención inmediata 	Ítems: 5 al 8	
			Lealtad del cliente	<ul style="list-style-type: none"> Tiempo de permanencia Satisfacción con el cliente 	Ítems: 9 al 10	

Anexo 02: MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: Calidad de Servicio y la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES E INDICADORES	MARCO TEÓRICO	DISEÑO METODOLOGICO
<p>General: ¿Cuál es la relación entre la Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022?</p> <p>Específicos:</p> <p>a) ¿Cuál será la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>b) ¿Cuál será la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>c) ¿Cuál será la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de</p>	<p>General: Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>Específicos:</p> <p>a) Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>b) Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>	<p>General:</p> <p>Hi: Calidad de Servicio se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>Ho: Calidad de Servicio no se relaciona significativamente con la satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>Específico:</p> <p>a) Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>	<p>Variable Independiente: Calidad de servicio</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Tangibilidad • Fiabilidad • Capacidad de respuesta • Seguridad • Empatía <p>Variable Dependiente: Satisfacción del usuario.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Percepción del usuario • Expectativas del usuario • Lealtad del usuario. 	<p>Antecedentes del estudio:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Internacional • Nacional • Local <p>Bases teóricas conceptual:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Calidad • Enfoque de calidad • Sistema de calidad • Sistema de gestión ISO 9001 • Servicio • Calidad de servicio • Modelo SERVQUAL de calidad de servicio • Modelo SERVPERF • Calidad de servicio de salud • Calidad en salud • Calidad de atención 	<p>Enfoque de investigación: Cuantitativa</p> <p>Tipo de investigación: Aplicada</p> <p>Nivel de investigación: Correlacional</p> <p>Diseño de investigación: Descriptivo-correlacional</p> <p>Muestreo: Aleatorio</p> <p>Población: 1200 usuarios</p> <p>Muestra: 106 usuarios</p> <p>Técnica: Encuesta tipo cuestionario</p> <p>Instrumento: SERVPERF</p> <p>Procedimiento: Se realizó en el servicio de farmacia de consultorio externo del HRA.</p> <p>Análisis y procesamiento de datos: Son procesados empleando el programa estadístico Excel y SPSS 25.0</p>

<p>servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>d) Cuál será la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>e) Cuál será la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>	<p>c) Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>d) Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>e) Identificar la relación que existe entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>	<p>b) Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión fiabilidad calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>c) Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión capacidad de respuesta de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>d) Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p> <p>e) Existe relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión empatía de la calidad de servicio en el Área de Farmacia de consultorio externo del departamento de farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022.</p>		<ul style="list-style-type: none"> • Calidad de servicio de salud en área de farmacia • satisfacción del usuario. 	
---	--	---	--	---	--

Anexo 03: Instrumento

1. CUESTIONARIO PARA MEDIR CALIDAD DE SERVICIO.

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el Farmacia de consultorio externo del hospital regional de Ayacucho, la presente encuesta tiene por finalidad recoger información suficiente acerca de la "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Dispensación de Medicamentos en el área de Farmacia de Consultorio Externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022" para fines académicos.

I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

SEXO: Masculino () Femenino ()

EDAD:

ESTADO CIVIL: Soltero () Conviviente () Casado ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN: Primaria () Secundaria () Superior ()

II. EVALUACION DE CALIDAD DE SERVICIO.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecuó a su criterio.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

N°	ITEMS	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Variable 1: Calidad de servicio						
Dimensión: Elementos Tangibles		1	2	3	4	5
1	La Farmacia de Consultorio Externo del Hospital cuenta con instalaciones físicas aptas para brindar un buen servicio.					
2	Los empleados de Farmacia de Consultorio Externo del Hospital tienen una apariencia limpia.					
3	La Farmacia de Consultorio Externo del Hospital cuenta con avisos de señalización para orientarlo (s) a los usuarios.					
4	La Farmacia de Consultorio Externo del Hospital cuenta con una leyenda de ubicación de otros servicios.					
5	Las instalaciones de la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital se encuentran limpias.					
6	La Farmacia de Consultorio Externo del Hospital cuenta con los servicios disponibles y equipos necesarios para brindar un buen servicio.					
Dimensión: Fiabilidad		1	2	3	4	5

7	El personal del Farmacia de Consultorio Externo del Hospital le informa de manera clara sobre los pasos o trámites a seguir para su atención.					
8	El servicio que recibió responde a lo que usted espera.					
9	El personal del Farmacia de Consultorio Externo del Hospital muestra interés en solucionar su problema sobre la atención.					
10	Cuando el personal del Farmacia de Consultorio Externo del Hospital le promete atenderlo en cierto tiempo realmente lo hace.					
11	Los servicios que le brinda la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital son prestados correctamente desde la primera vez.					
	Dimensión: Capacidad de respuesta	1	2	3	4	5
12	Hay disponibilidad del personal de la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital para atenderlo.					
13	La atención de la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital fue rápida.					
14	El personal del Farmacia de Consultorio Externo del Hospital muestra disposición para atenderlo.					
	Dimensión: Seguridad	1	2	3	4	5
15	El comportamiento de los empleados de la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital, le inspira confianza.					
16	El personal de la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital tiene conocimiento suficiente para responder a sus inquietudes.					
17	El personal de la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital muestra igualdad en la atención para todos los usuarios y/o pacientes.					
18	El personal de la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital son colaboradores que muestran amabilidad.					
	Dimensión: Empatía	1	2	3	4	5
19	La Farmacia de Consultorio Externo del Hospital cuenta con horarios de atención convenientes.					
20	El personal de la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital entiende las necesidades específicas del usuario.					
21	Los empleados de la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital demuestran buen trato a los usuarios.					
22	La Farmacia de Consultorio Externo del Hospital se da una atención individualizada a cada usuario y/o paciente.					

Fuente: Cronin, J y Taylor, S (1992), Adaptado por Accarapi RF, Flores GM. (2017) y utilizado por Palomino Yupari C. Nicolás (2022).

2. CUESTIONARIO PARA MEDIR SATISFACCIÓN DEL USUARIO.

Estimado Señor (a):

Le agradecemos anticipadamente por su colaboración, dar su opinión sobre el Farmacia de consultorio externo del hospital regional de Ayacucho, la presente encuesta tiene por finalidad recoger información suficiente acerca de la "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Dispensación de Medicamentos en el área de Farmacia de Consultorio Externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022" para fines académicos.

I. DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO

SEXO: Masculino () Femenino ()

EDAD:

ESTADO CIVIL: Soltero () Conviviente () Casado ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN: Primaria () Secundaria () Superior ()

II. EVALUACION DE SATISFACCION DE LOS USUARIOS.

Responda las alternativas de respuesta según corresponda. Marque con una "X" la alternativa de respuesta que se adecuó a su criterio.

1. Totalmente en desacuerdo	2. En desacuerdo	3. Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4. De acuerdo	5. Totalmente de acuerdo
-----------------------------	------------------	-----------------------------------	---------------	--------------------------

N°	ITEMS	Escala de calificación				
		1	2	3	4	5
Variable 2: Satisfacción de los usuarios						
Dimensión: Percepción del usuario		1	2	3	4	5
1	La Farmacia de Consultorio Externo del Hospital le brindo atención rápida en sus consultas.					
2	En la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital la comunicación es reciproca.					
3	En la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital le han dado solución a su problema asistencial.					
4	En la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital ha percibido un buen trato del personal en su atención.					
Dimensión: Expectativa del usuario		1	2	3	4	5
5	Los plazos establecidos para la entrega de sus medicamentos fueron promesas cumplidas.					
6	En la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital recibí beneficios a favor de su salud.					
7	En la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital percibí confianza proyectada.					
8	La atención que recibí por parte de personal de la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital fue inmediata.					
Dimensión: Lealtad del usuario		1	2	3	4	5
9	Su tiempo de permanencia en la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital es debido al buen servicio.					
10	Recibí satisfacción por el servicio prestado por la Farmacia de Consultorio Externo del Hospital.					

Fuente: Cronin, J y Taylor, S (1992), Adaptado por Accarapi RF, Flores GM. (2017) y utilizado por Palomino Yupari C. Nicolás (2022).

Anexo 04: Consentimiento informado

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRIA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE LA SALUD



DECLARACIÓN JURADA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo,

A través del presente documento, expreso mi voluntad de participar en la investigación titulada: **“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL ÁREA DE FARMACIA DE CONSULTORIO EXTERNO. DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2022”**.

Habiendo sido informado(a) del propósito de la misma, así como de los objetivos y teniendo la confianza de que la información recogida en el instrumento, será solo y exclusivamente para fines de la investigación en mención. Además, se me ha explicado que los resultados obtenidos serán totalmente confidenciales, y que la ficha de recolección de datos guardara el anonimato de la identidad.

Por lo tanto, en forma consciente y voluntaria doy mi consentimiento para ser parte del presente estudio.

Fecha.....

.....

Firma del participante

DNI:

.....

Firma del investigador

DNI:

Anexo 05: Juicio de expertos



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
 ESCUELA DE POSGRADO
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 UNIDAD DE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

V. DATOS GENERALES

- 1.29 Apellidos y nombres del experto: Mg. Víctor Alexander Palomino Vargas.
 1.30 Grado académico: Magister.
 1.31 Cargo e institución donde labora: Docente de investigación Hospital Regional de Ayac.
 1.32 Título de la Investigación: "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Dispensación de Medicamentos en el área de Farmacia de Consultorio Externo. departamento de farmacia del hospital regional de Ayacucho, 2022"
 1.33 Autor del instrumento: J. Joseph Cronin, Jr. y Steven A. Taylor, modif. Por Palomino N.
 1.34 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gerencia en Servicios de la Salud
 1.35 Nombre del instrumento: SERVPERF.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.					✓
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.					✓
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					✓
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					✓
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					✓
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					✓
7. CONSISTENCIA	Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					✓
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.					✓
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					✓
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					✓
TOTAL, PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL						90.5%

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 9/10

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Instrumento confiable

Ayacucho, 22 de febrero de 2022


 VÍCTOR ALEXANDER PALOMINO VARGAS
 Docente de Investigación
 Hospital Regional de Ayacucho
 Unidad de Posgrado
 DNI: 42357208



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

- I. DATOS GENERALES
- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Enrique Javier AGUILAR FELICES
 - 1.2 Grado académico: Magister
 - 1.3 Cargo e institución donde labora: UNSCH
 - 1.4 Título de la Investigación: "Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Dispensación de Medicamentos en el área de Farmacia de Consultorio Externo, departamento de farmacia del hospital regional de Ayacucho, 2022"
 - 1.5 Autor del instrumento: J. Joseph Cronin, Jr. y Steven A. Taylor
 - 1.6 Maestría/ Doctorado/ Mención: Gerencia en Servicios de Salud.
 - 1.7 Nombre del instrumento: SERVPERF.

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
TOTAL, PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL					70,5%	

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 70,5%

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy BUENO

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es confiable

Ayacucho, 22 de febrero de 2022



 Firma del experto
 DNI:06918713

 Enrique Javier Aguilar Felices
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 C. Q. F. P. 0443*



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
UNIDAD DE POSGRADO

INFORME DE OPINIÓN DE EXPERTOS DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

VI. DATOS GENERALES

- 1.36 Apellidos y nombres del experto: **Mg. Mavel Torres Mendoza.**
- 1.37 Grado académico: **Magíster.**
- 1.38 Cargo e institución donde labora: **Hospital Regional de Ayacucho.**
- 1.39 Título de la Investigación: **"Calidad de Servicio y Satisfacción de los Usuarios en la Dispensación de Medicamentos en el área de Farmacia de Consultorio Externo. departamento de farmacia del hospital regional de Ayacucho, 2022"**
- 1.40 Autor del instrumento: **J. Joseph Cronin, Jr. y Steven A. Taylor, modif. Por Palomino N.**
- 1.41 Maestría/ Doctorado/ Mención: **Gerencia en Servicios de la Salud**
- 1.42 Nombre del instrumento: **SERVPERF.**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado que facilite su comprensión.				X	
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables, medibles.				X	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				X	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				X	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				X	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				X	
7. CONSISTENCIA	Esta organizado basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				X	
8. COHERENCIA	Existe relación entre los indicadores, dimensiones y variables.				X	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				X	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				X	
TOTAL, PARCIAL						
SUMATORIA TOTAL					70,5%	

TOTAL (Promedio del valor del porcentaje, para cada calificación)

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): **70,5%**

VALORACIÓN CUALITATIVA: **Muy buena**

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: **El instrumento es confiable**

Mavel Torres Mendoza

Ayacucho, 22 de marzo de 2022

Firma del experto

DNI: **20107794**

Anexo 06:

Validez por juicio de expertos: Prueba de concordancia entre los Jueces.

$$V = \frac{Ta}{Ta + Tda} 100$$
$$V = \frac{90.5 + 70.5 + 70.5}{77.17 + 10} 100$$

$$V = \frac{77.17}{87.17} 100$$

$$V = 88.52$$

El resultado de instrumento recibió una calificación excelente, por lo tanto, es **aplicable**.

Relación de los profesionales que participaron en la validación de juicio de expertos:

	Apellidos y nombres	Grado académico	Cargo e institución donde labora
Juez 1	Palomino Vargas Víctor Alexander	Mg. Atención Integral en Salud	Hospital Regional de Ayacucho.
Juez 2	Aguilar Felices Enrique Javier	Mg. Recursos Vegetales y Terapéuticos	Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
Juez 3	Torres Mendoza Mavel	Mg. Gestión en los Servicios de la Salud	Hospital Regional de Ayacucho.

Anexo 07:

Resultado de confiabilidad de Alfa Cronbach de la variable Calidad de Servicio.

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	Número de elementos
,874	22

Preguntas	Resultado Alfa de Cronbach
1	,866
2	,866
3	,863
4	,902
5	,871
6	,867
7	,861
8	,880
9	,868
10	,856
11	,888
12	,866
13	,857
14	,867
15	,864
16	,864
17	,861
18	,864
19	,866
20	,875
21	,859
22	,859

Anexo 08:

Resultado de confiabilidad de Alfa Cronbach de la variable satisfacción del usuario.

Estadísticas de Fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,711	10

Preguntas	Resultado Alfa de Cronbach
1	,668
2	,688
3	,684
4	,695
5	,688
6	,747
7	,702
8	,703
9	,630
10	,671

Anexo 09:



Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga
ESCUELA DE POSGRADO

Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

Ayacucho, 31 de marzo de 2022

CARTA N° 007 -2022-UNSCH-EPG/D

Dr. MARIO OCTAVIO PÉREZ VELARDE
Director del Hospital Regional de Ayacucho

Presente.-

De mi consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a usted, para expresarle los cordiales saludos a nombre de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, y al mismo tiempo presentarle al maestrando Cornelio Nicolás PALOMINO YUPARI de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud.

La presente tiene como motivo solicitarle a su digno despacho, tenga a bien brindarle las facilidades necesarias, para que tenga acceso a la información para contrastar datos estadísticos, para su trabajo de tesis titulado **CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL ÀREA DE FARMACIA DE CONSULTORIO EXTERNO DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2022**, por el periodo que requiera el trabajo.

Hago propicia la ocasión, para reiterarla mi más profundo reconocimiento y agradecimiento por el apoyo brindado.

Atentamente,


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Dr. Emilio G. Ramirez Roca
Director

C.c.
Archivo
EEGR/lpp

HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO
MESA DE PARTES
01 ABR 2022
FOLIO 012
N° REG. DOC. HORA 0:18
N° REG. EXP. FIRMA

Av. Independencia s/n - Ciudad Universitaria
Telefax: (066) 317179
Central Telefónica: (066) 312510 - Anexo 117

unsch@universia.edu.pe
unsch@peru.com

Anexo 10: Resultado de Correlaciones de Rho de Spearman

		TANGIBILIDAD	FIABILIDAD	CAPACIDAD DE REPUESTA	SEGURIDAD	EMPATIA	SATISFACCION	Calidad de Servicio
TANGIBILIDAD	Coeficiente de correlación	1,000	,494**	,503**	,481**	,317**	,526**	,709**
	Sig. (bilateral)	.	,000	,000	,000	,001	,000	,000
	N	106	106	106	106	106	106	106
FIABILIDAD	Coeficiente de correlación	,494**	1,000	,576**	,607**	,462**	,477**	,724**
	Sig. (bilateral)	,000	.	,000	,000	,000	,000	,000
	N	106	106	106	106	106	106	106
CAPACIDAD DE REPUESTA	Coeficiente de correlación	,503**	,576**	1,000	,487**	,437**	,552**	,682**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	.	,000	,000	,000	,000
	N	106	106	106	106	106	106	106
SEGURIDAD	Coeficiente de correlación	,481**	,607**	,487**	1,000	,618**	,484**	,694**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	.	,000	,000	,000
	N	106	106	106	106	106	106	106
EMPATIA	Coeficiente de correlación	,317**	,462**	,437**	,618**	1,000	,506**	,643**
	Sig. (bilateral)	,001	,000	,000	,000	.	,000	,000
	N	106	106	106	106	106	106	106
SATISFACCION	Coeficiente de correlación	,526**	,477**	,552**	,484**	,506**	1,000	,641**
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	.	,000
	N	106	106	106	106	106	106	106
Calidad de Servicio	Coeficiente de correlación	,709**	,724**	,682**	,694**	,643**	,641**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	.
	N	106	106	106	106	106	106	106

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

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 020-2023-UNSCH-EPG/EGAP

El que suscribe; responsable verificador de originalidad de trabajo de tesis de Posgrado en segunda instancia para la **Escuela de Posgrado - UNSCH**; en cumplimiento a la Resolución Directoral N^º 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR:	Bach. CORNELIO NICOLÁS PALOMINO YUPARI
MAESTRIA:	GERENCIA EN SERVICIO DE SALUD
TÍTULO DE TESIS:	CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA DISPENSACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL ÁREA DE FARMACIA DE CONSULTORIO EXTERNO. DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2022
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	19%
N^º DE TRABAJO:	2004277682
FECHA:	01-feb.-2023

Por tanto, según los artículos 12, 13 y 17 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de Investigación, es procedente otorgar la constancia de originalidad con depósito.

Se expide la presente constancia, a solicitud del interesado para los fines que crea conveniente.

Ayacucho, 01 de febrero del 2023.


UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
Ing. Edith Cely Asto Peña
Responsable Área Académica

Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022

Fecha de entrega: 01-feb-2023 03:18 p.m. (UTC-0500)
por Cornelio Nicolás Palomino Yupari

Identificador de la entrega: 2004277682

Nombre del archivo: TESIS._NICOLAS_160123_CD_25.01.23_nuevo.docx (3.18M)

Total de palabras: 18599

Total de caracteres: 102556

Calidad de Servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD

19%

INDICE DE SIMILITUD

19%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

12%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	6%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
3	Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga Trabajo del estudiante	1%
4	dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	1%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	repositorio.utesup.edu.pe Fuente de Internet	1%

repositorio.unac.edu.pe

8	Fuente de Internet	1 %
9	repositorio.unasam.edu.pe Fuente de Internet	1 %
10	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1 %
11	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	1 %
12	repositorio.unjfsc.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.continental.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
15	repositorio.unap.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
16	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
17	Submitted to Universidad Nacional del Centro del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
18	repositorio.unheval.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

19	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
20	bibliotecas.unsa.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
22	Submitted to Universidad Senor de Sipan Trabajo del estudiante	<1 %
23	repositorio.uladech.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	repositorio.uncp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

Excluir citas Activo
 Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 30 words

**ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR
AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD
RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 0721-2022-UNSCH-EPG/D**

Siendo las 11:30 a.m. del 21 de Diciembre de 2022 se reunieron auditórium de la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, el Jurado Examinador y Calificador de tesis, presidido por el **Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ** director (e) de la Escuela de Posgrado, el director **Dr. Hector HUARACA ROJAS** director (e) de la Unidad de Posgrado de la Facultad de Ciencias de la Salud, e integrado por los siguientes miembros: **Dr. Héctor HUARACA ROJAS** y la **Dra. Lidia GONZÁLES PAUCARHUANCA**; para la sustentación oral y pública de la tesis titulada: **CALIDAD DE SERVICIOS Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA DISPESACIÓN DE MEDICAMENTOS EN EL AREA DE FARMACIA DE CONSULTORIO EXTERNO, DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL DE AYACUCHO, 2022.** En la Ciudad de Ayacucho del 2022 presentado por el **Bach. Cornelio Nicolás PALOMINO YUPARI**. Teniendo como asesor al **Dr Emilio German RAMÍREZ ROCA**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD**. Formuladas las preguntas, éstas fueron absueltas por el graduando.

A continuación el Jurado Examinador y Calificador de tesis procedió a la votación, la que dio resultado el siguiente calificativo: 18 (Dieciocho)

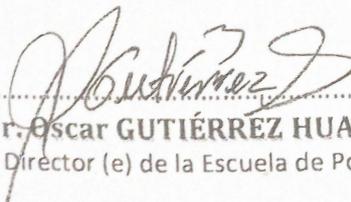
CALIFICACION (*)

Aprobado por unanimidad	X
Aprobado por Mayoría	—
Desaprobada por Unanimidad	—
Desaprobada por mayoría	—

(*) Marcar con aspa

Luego, el presidente del Jurado recomienda que la que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue a la **Bach. Cornelio Nicolás PALOMINO YUPARI**, el Grado Académico de **MAESTRO (A) EN GERENCIA EN SERVICIOS DE SALUD** Siendo las 12:55 hrs. Se levanta la sesión.

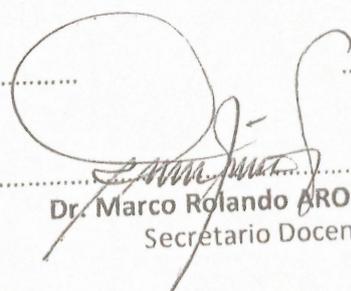
Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las 12:55 hrs. Del 21 de diciembre 2022.


.....
Dr. Oscar GUTIÉRREZ HUAMANÍ
Director (e) de la Escuela de Posgrado


.....
Dr. Hector HUARACA ROJAS
Director (e) de la Unidad de Posgrado – FCSA


.....
Dr. Héctor HUARACA ROJAS
Miembro


.....
Dra. Lidia GONZÁLES PAUCARHUANCA
Miembro


.....
Dr. Marco Rolando ARONES JARA
Secretario Docente

Observaciones:
.....