

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO

UNIDAD DE POSGRADO DE LA
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD



Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el
servicios de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

PRESENTADO POR

Bach. Flor de Maria MARTINEZ ROMAN

ASESOR

Dr. Emilio German RAMIREZ ROCA

AYACUCHO - PERÚ

2021

.....
Dr. Emilio Germán Ramírez Roca
Director de la EPG de la UNSCH
Presidente del jurado

.....
Dr. Edward Eusebio Barboza Palomino
Director de la UPGFCSA

.....
Dr. Héctor Huaraca Rojas
Miembro del jurado

.....
Dra. Lidia González Paucarhuanca
Miembro del jurado

DEDICATORIA

A Dios por iluminar y guiar mi camino y por todas las bendiciones recibidas en mi vida personal y profesional.

A mis padres Walter y Lourdes por su gran apoyo incondicional e impulsarme a salir adelante con su fortaleza y amor.

A mis hermanos queridos por prestarme el tiempo que les correspondía para alcanzar mis metas profesionales.

A mi amado Fredy por ser mi mano derecha en todo el tiempo que llevamos juntos, por tu apoyo absoluto y alentarme a no rendirme, diciéndome que todo saldrá bien.

A todos ustedes les dedico esta tesis por ser parte de mi triunfo

Flor de María

AGRADECIMIENTO

A la Escuela de Posgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga por las grandes enseñanzas recibidas a través de una plana docente privilegiada que contribuyeron académicamente para desarrollar nuestro perfil profesional.

Mi profundo reconocimiento al asesor que me aconsejó y acompañó Dr. Emilio Ramírez Roca, por su tiempo y paciencia en la ejecución de esta investigación.

Al Hospital de Apoyo de Sivia, por permitirme ejecutar el presente trabajo y aplicar el cuestionario.

A todas las personas que participaron en las encuestas por brindarme su tiempo e información en la aplicación de los cuestionarios.

INDICE

	Pag
DEDICATORIA	iii
AGRADECIMIENTO	iv
INDICE GENERAL	v
INDICE DE TABLAS	vi
INDICE DE ANEXOS	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCION	1
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Objetivos de la investigación	16
1.3. Hipótesis	
II. MARCO TEORICO	18
2.1. Antecedentes de estudio	18
2.2. Bases teóricas	24
III. MATERIALES Y METODOS	36
3.1 Enfoque de estudio	36
3.2 Tipo de investigación	36
3.3 Diseño de investigación	36
3.4 Área de estudio	37
3.5 Población	37
3.5.1. Criterios de inclusión	38
3.5.2. Criterios de exclusión	38
3.6 Muestra	38
3.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos	39
3.8 Procedimiento	40
3.9 Análisis y procesamiento de datos	41
3.10 Análisis estadístico	41
3.11 Consideración ética	41

I. RESULTADOS

II. DISCUSION

CONCLUSIONES

RECOMENDACIONES

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

ANEXOS

INDICE DE TABLAS

Tabla 4.1	Relación entre la satisfacción del usuario externo y la calidad de atención	42
Tabla 4.2	Frecuencia del nivel de satisfacción del usuario externo.	43
Tabla 4.3	Frecuencia de calidad de atención del usuario externo	44
Tabla 4.4	Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención.	45
Tabla 4.5	Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención.	46
Tabla 4.6	Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención.	47
Tabla 4.7	Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de empatía de la calidad de atención-	48
Tabla 4.8	Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de aspectos tangibles.	49

INDICE DE ANEXOS

	Página
Anexo 1. Matiz de consistencia	61
Anexo 2 Instrumento	63
Anexo 3 Consentimiento informado	68
Anexo 4 Constancia de autorización	69
Anexo 5 Resultado de juicio de expertos	70
Anexo 6 Validación del instrumento experto 1	71
Anexo 7 Validación del instrumento experto 2	72
Anexo 8 Validación del instrumento experto 3	73
Anexo 9 Resultado por juicio de expertos mediante prueba Binomial	74
Anexo 10 Resultado de confiabilidad de la variable calidad de servicio mediante coeficiente de Alfa Cronbach.	74
Anexo 11 Resultado de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario mediante coeficiente de Alfa Cronbach.	75

RESUMEN

La presente investigación tuvo como **objetivo** determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021. La **metodología** que se aplicó en la investigación tiene un enfoque cuantitativo, tipo aplicada, nivel correlacional, diseño de estudio descriptivo, correlacional y transversal. La población de estudio fueron los usuarios externos de la farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia, la muestra estuvo conformada por 170 usuarios y el tipo de muestreo que se utilizó fue el no probabilístico. Para la recolección de los datos se empleó como técnica la encuesta y como instrumento se utilizó dos cuestionarios: calidad de atención con 23 preguntas y satisfacción del usuario externo con 15 preguntas. Se determinó estadísticamente con el software SPSS 25. Para la prueba de hipótesis se utilizó el coeficiente de correlación de Spearman La **hipótesis general**: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia, dando como **resultado** un coeficiente de correlación igual $Rho = 0,706$ entonces, es una relación positiva considerable. **En conclusión**, a una mejor calidad de atención, habrá más usuarios satisfechos en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia.

Palabras clave: calidad de atención, satisfacción del usuario.

ABSTRACT

The objective of this research was to determine the level of external user satisfaction and the quality of care in the pharmacy service of the Hospital de Support from Sivia - Ayacucho, 2021. The methodology applied in the research has a quantitative approach, applied type, correlational level, descriptive, correlational and cross-sectional study design. The study population was the external users of the pharmacy of the Sivia Support Hospital, the sample consisted of 170 users and the type of sampling was non-probabilistic. For data collection, the survey was used as a technique and two questionnaires were used as an instrument: quality of care with 23 questions and satisfaction of the external user with 15 questions. It was statistically determined with the SPSS 25 software. Spearman's correlation coefficient was used for the hypothesis test. The general hypothesis: There is a significant relationship between the level of satisfaction of the external user and the quality of care in the pharmacy service of the Hospital de Support from Sivia, resulting in a correlation coefficient equal to $Rho = 0.706$ then, it is a considerable positive relationship. In conclusion, with a better quality of care, there will be more satisfied users in the pharmacy service of the Sivia Support Hospital.

Keywords: quality of care, user satisfaction

I. INTRODUCCION

El las instituciones de salud el tema de la calidad, ha alcanzado gran relevancia a nivel internacional como nacional. Es importante conocer al cliente y conocer su perspectiva con respecto a los diferentes servicios, se reconoce cuando los trabajadores y los sistemas de salud ponen al usuario como prioridad principal, ofreciendo servicios que logren cubrir las necesidades con respecto a los aspectos de la calidad, tales como respeto, información pertinente y equidad. Tendrá justificación social por el impacto que causará en dicha población, mejorando el bienestar de los pacientes, los servicios de atención y la salud de las personas. Y ha de estar demostrado por el conocimiento y la práctica de expertos en el campo de la atención farmacéutica y la calidad de servicio. Este trabajo de investigación permitirá conocer la calidad de servicio y la satisfacción percibida por el usuario, siendo la farmacia el servicio clave para el cumplimiento de la terapia que llevaran los pacientes, contribuyendo así a mejorar la calidad de vida.

Su estudio es conveniente por ser parte de nuestra realidad, la calidad depende de las interacciones entre el personal médico y atributos específicos como la información adecuada al paciente, los tiempos de espera, información adecuada, la accesibilidad a la atención, la privacidad y, sobre todo, recibir los servicios que los usuarios esperan aumentar.

Esta demostrado por su enorme contribución al campo del conocimiento científico entre calidad y la satisfacción del usuario y del servicio y por el lado humano, técnico científico y su entorno. La calidad de la salud es una agrupación de actividades orientados a asegurar que los servicios de salud sean equitativos y accesibles para todos, con profesionales extraordinarios y contar con los recursos disponibles para asi lograr la satisfacción del usuario con respecto a la atención recibida.

La calidad de atención recibida por los usuarios, permitirá el análisis apoyado en los resultados, priorizando la sistematización ya que es una herramienta muy importante que mejorara la calidad de los mismos, desde la perspectiva de funcionamiento y de la organización hasta un desarrollo holístico, lo que notoriamente contribuirá a mejorar la calidad con base a los medios existentes y las exigencias de los usuarios.

Este trabajo brinda gran aporte, donde el objetivo principal es el usuario de los establecimientos de salud; y serán los beneficiarios directos basándose en los resultados del presente estudio; con el fin de aportarles atenciones que van más de allá de los parámetros establecidos de calidad. Posee connotación histórico-cultural, para una institución en particular y específica para una determinada sociedad, donde juegan un papel muy importante los factores psicosociales (como los valores, la idiosincrasia, las creencias, entre otros).

Siendo el principal objetivo resolver la correlación existente entre la Calidad de Atención y la Satisfacción del usuario, el presente estudio describe la problemática realidad del establecimiento de salud. En este estudio es importante la instauración de un instrumento que han de ser sometidos a la validación mediante el juicio de expertos y la confiabilidad de los mismos.

1.1. Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) y la Federación Farmacéutica Internacional definen directrices en cuanto a la práctica farmacéutica, donde adoptan una serie de normas relacionadas con las buenas prácticas farmacéuticas en el mundo para el servicio farmacéutico, y satisfacen las necesidades de los usuarios para una atención farmacéutica de gran calidad, pero debe basarse en la evidencia¹.

La Organización Panamericana de la Salud (OPS) aprobó la Estrategia para el acceso y la cobertura universal de salud, donde se observe que la mala calidad de la atención que respalda los servicios de salud perjudica a las comunidades, las familias y las personas; generando barreras en el acceso a prestaciones integrales de salud, sobre todo a poblaciones vulnerables; así los Estados Miembros de la OPS aprobaron Políticas regionales para garantizar la calidad de la atención sanitaria y se ha promovido la mejora de la calidad de atención a través de

innumerables resoluciones y mandatos, entre las que destacan las relativas a la disponibilidad de los servicios, su gestión y organización ².

En el Perú, el Sistema de Gestión de la Calidad en Salud que el Ministerio de Salud desarrolla se traduce en políticas y objetivos de calidad encaminados a la exploración permanente del progreso sobre calidad de atención, como la calidad enfocada a la interculturalidad de género, búsqueda de satisfacción de los usuarios ³.

INEI y SUSALUD realizaron la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud – ENSUSALUD 2016 en los diferentes establecimientos de salud que corresponden a la jurisdicción del Ministerio de Salud (MINSA), Seguro Social de Salud (EsSalud), Gobiernos Regionales, Servicios de Salud de las Fuerzas Armadas, Seguro Social de Salud (EsSalud), y centros particulares de salud, de categoría I-4. Dicho estudio permitió comprender la calidad de la atención ofrecida por Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) en la consulta externa, los resultados fueron presentados por la Superintendente Nacional de Salud, donde el 66,7% de usuarios se encuentran satisfechos frente servicio recibido en las IPRESS del Ministerio de Salud. Las encuestas se realizaron a profesionales médicos, de enfermería y a los pacientes de consulta externa en unidades de seguros (SIS), usuarios en farmacias y boticas, como conclusión el nivel de satisfacción se elevó en más del 10% con respecto al 2015 ⁴.

En la investigación realizado por Aranda y León, utilizaron "Las herramientas de Marketing para mejorar la satisfacción del usuario en el Servicio de Farmacia de Consulta Externa del Hospital Belén de Trujillo", concluyeron que el 35,63% del total de usuarios mostraron satisfacción con la atención recibida, el 60% de los usuarios estuvieron de acuerdo con el costo de los medicamentos que brindan en el servicio de dicha farmacia y del total de usuarios el 80% se mostraron satisfechos con respecto a la infraestructura del servicio de farmacia ⁵.

En la investigación "Determinar la satisfacción de los familiares acompañantes del usuario sobre la calidad de atención de las Enfermeras en el Servicio de Emergencia, Hospital de Apoyo de la Provincia de Huanta". De los usuarios acompañantes el 6 %, percibieron de no satisfactorio la calidad de atención en la magnitud técnico científico. El 34 % percibieron una satisfacción media de la calidad en la dimensión de entorno. El 30,7%, distinguió la calidad como satisfactorio en la

dimensión interpersonal humana. Concluyeron que el porcentaje mayor de los acompañantes, percibieron como satisfactorio la calidad de atención, siendo mayor porcentaje en el aspecto entorno funcional ⁶.

En el trabajo de investigación "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo, atención en el consultorio de Medicina del Hospital II Huamanga EsSalud de Ayacucho", los resultados evidencian que de usuarios externos el 53,2% determinan que la atención ofrecida es de calidad regular, 8,5% de calidad buena y el 38,3% de calidad mala. En cuanto a la evaluación global de la satisfacción el 71,1% refieren estar mediamente satisfechos, y el 27,2% están satisfechos ⁷.

Se planteo el problema general:

¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021?

Se formulo los siguientes problemas específicos

- a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021
- b. ¿Cuál es la calidad de atención del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021
- c. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia – Ayacucho?
- d. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia – Ayacucho?
- e. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia – Ayacucho?
- f. ¿Cuál es la relación la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de empatía de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia – Ayacucho?

- g. ¿Cuál es la relación la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de aspectos tangibles que brindan en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia – Ayacucho?

1.2. **Objetivos de la investigación:** Se formulo el objetivo general:

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

Se plantearon los siguientes objetivos específicos:

- a. Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021
- b. Identificar la calidad de atención del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021
- c. Identificar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021
- d. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021
- e. Identificar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021
- f. Identificar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de empatía de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021
- g. Identificar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de aspectos tangibles que brindan en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

1.2. Hipótesis y variables

Se planteo la siguiente hipótesis:

Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.

Ho: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.

Se formulo las siguientes hipótesis específicas:

- a. Existe nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021
- b. Existe nivel de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021
- c. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.
- d. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.
- e. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.
- f. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de empatía de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.
- g. Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de aspectos tangibles que brindan en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.

II. MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de estudio

2.1.1. Internacionales

García E. et al. (2017)⁸ en su estudio tuvieron como objetivo “determinar la satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco”. **Metodología:** Realizaron un estudio tipo descriptivo, observacional, transversal y prospectivo, del 17 al 21 de mayo del 2021, donde encuestaron a 53 usuarios, se utilizaron paquetes estadísticos como Microsoft Excel y Minitab. **Resultado:** El 83,02% era población femenina; el 16,98% población masculina en donde la atención de recetas tuvo como tiempo promedio de 8 minutos y mediana de 5 minutos. El 75,47% en cuanto el servicio recibido y cuidado mostraron su satisfacción; el 41,51% obtuvieron un completo tratamiento; el 53,40% recibió satisfacción en la atención de su respectiva receta (...). **Conclusión:** Se concluyo con relación al tiempo de espera para la atención de su receta que los pacientes evidenciaron satisfacción en su mayoría. El 50% con respecto a la atención de su receta se hallaban satisfechos; el tiempo promedio de espera de receta es aceptable por la mayoría de la población generando satisfacción del usuario⁸.

Boffil A, et al. (2016)⁹, en el 2016, en su trabajo sobre “Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios”. con el objeto de analizar la calidad del servicio que ofrece. **Métodos:** Fue un estudio descriptivo y correlacional donde el objeto estudiado, fue la farmacia comunitaria del municipio en mención. Utilizaron un muestreo asistemático y probabilístico de los beneficiarios y una muestra de 150 usuarios. Con dimensiones establecidas en el modelo de Service Perfomance, estableciendo los indicativos que han de

permitir, a través de la perspectiva de los pacientes, estimar la calidad de servicio de dicha farmacia. En este estudio las variables fueron las dimensiones del modelo y sus indicadores. **Resultados:** Los indicios de probables interacciones farmacológicas a los medicamentos y la accesibilidad a los fármacos deseados, fueron de evaluación más baja. Mientras que las dimensiones del modelo de fiabilidad resultaron ser las peor evaluadas, seguido de la capacidad de respuesta. **Conclusión:** Comparando el índice de calidad del servicio de la farmacia en mención con el juicio del usuario, se alcanzó un índice malo y cuatro regulares. Esto presenta un problema a la hora de evaluar la calidad que tiene el cliente de la farmacia, problema que debe atenderse con prioridad.

Toaquiza N. (2016)¹⁰, realizó un trabajo de investigación en el 2016 con la fin de determinar el "Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel". **Metodología:** Investigación deductivo con enfoque cuali – cuantitativo, de modalidad de campo porque se realizó directamente en el lugar, de nivel exploratorio descriptivo. La muestra fue de 125 usuarios externos. Utilizando un cuestionario elaborado a la metodología SERVQUAL, el instrumento tuvo 20 ítems para expectativas (E) y 20 ítems para percepciones (P), valoradas en la escala Likert, donde el nivel de satisfacción resulto de la diferencia entre E y P. **Resultados:** El 56% de usuarios externos fue género femenino; el 55,2 % poseen nivel de instrucción secundario; el 50% es mayor o igual a 38 años. Se determinó que el 40 % corresponde al nivel de satisfacción y 33.5% en nivel baja de insatisfacción. Encontrándose diferencias en la satisfacción de mujeres y hombres , en la dimensión elementos tangibles el resultado fue mala calidad de atención, con respecto el resultado de la fiabilidad fue mala calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario externo fue de baja insatisfacción, en la capacidad de respuesta el resultado de efecto fue mala calidad de atención, mientras que en la dimensión seguridad también fue mala calidad de atención, el resultado en la dimensión empatía fue mala calidad de atención. **Conclusiones:** La insatisfacción y satisfacción baja y media fueron sobresalientes en el presente trabajo, donde las expectativas y percepciones concluyeron que en todas las dimensiones obtuvieron mala calidad de atención; el género femenino; adultos mayores y la instrucción secundaria fueron los elementos que se distanciaron en gran relación del término de satisfacción.

Lima D. (2016) ¹¹, en el trabajo de investigación realizado el 2016 tuvo como principal objetivo determinar la "Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015". y conocer las dimensiones de satisfacción o insatisfacción mediante percepción y expectativas. **Metodología:** Descriptivo, transversal, cuali y cuantitativo. Este estudio se desenvuelve mediante el análisis de literaturas, materiales y procedimientos. **Resultado:** Se constituyo la relación entre la satisfacción de los clientes y los beneficios, la dimensión Capacidad de Respuesta obtuvo un promedio total de satisfacción global de 37,85% esto revela índices de insatisfacción asignados en las diferentes dimensiones, 68,24% declara estar satisfecho, y el 31,76% de los usuarios manifestaron insatisfacción **Conclusión:** La percepción del usuario demuestra insatisfacción en las distintas dimensiones, notaron que algunas auxiliares y enfermeras , no ofrecen buen trato al paciente, pero en el Área de Consulta Externa los médicos que atienden son muy buenos, el problema mayor se ve reflejado en los tiempos de espera para solicitar citas, se debe aplicar medidas correctivas, implementar acciones de Mejora de Calidad basándose en los resultados .

2.1.2. Nacionales

Ramírez V. (2016) ¹², La presente investigación tiene como objetivo determinar la "Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas,2016". **Metodología:** Es de tipo descriptivo, correlacional (porque se determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia) tipo probabilístico, su población fue de 120 personas que emplearon los servicios del servicio farmacéutico, empleando una muestra de 30 usuarios que vine hacer el 25% de la población, se manejaron cuestionarios para ambas variables, las mismas que fueron validadas por juicio de expertos en el área. **Resultado:** se determinó una directa relación con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia; el 33% de entrevistados expresaron que en el servicio de Farmacia hay una alta calidad , el 67% dedujo que persiste una calidad mediana, evidencian que mayor parte de encuestados presentan inconformidad en cuanto a

los aspectos materiales (Tangibilidad) , existe gran relación natural entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario cuando el servicio brindado es mejor , mayor será la satisfacción de los usuarios. **Conclusión:** cuanto mayor sea la confianza brindada solucionando los problemas de salud que afligen al cliente, la satisfacción será mayor; a excelentes capacidades físicas y garantía de medicamentos, la satisfacción del usuario será mayor, existe una directa relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción cuanto mejor es el servicio brindado, la satisfacción de los pacientes es mayor.

Bustamante F, Gálvez N. (2016) ¹³, en su investigación sobre Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia del Hospital de Minsa en Cajamarca-Perú. **Objetivo:** Determinar el nivel de satisfacción del paciente que fue atendido en la Farmacia Central. Periodo enero-junio 2016. **Metodología:** Aplicada de tipo cuantitativo, nivel descriptivo, el cual permitió estudiar la calidad de atención sobre el área de farmacia atribuida en el usuario. La muestra fue aplicada en 375 usuarios empleando recolección de datos mediante la realización de la encuesta SERVQUAL y validado según RM 52-2011 MINSA. **Resultado:** El coeficiente de alfa de Cronbach al ser empleado en el trabajo reporta confianza del instrumento aplicado, dando el valor 0,984. **Conclusión:** se obtuvo porcentajes de satisfacción global de 54% y de insatisfacción 46%, esto manifiesta que la atención recibida por los usuarios muestra un gran porcentaje poblacional.

Magallanes S, Quevedo C. ¹⁴, en su estudio "Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto-Punchana-2015". **Objetivo:** Determinar el nivel de calidad de la atención y su relación con el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto. **Metodología:** Investigación cuantitativa, diseño descriptivo, correlacional y transversal. El instrumento que se utilizó fue el cuestionario orientado en el modelo de Donabedian, con tres dimensiones: Estructura, Proceso y Resultados. **Resultado:** El 59% de los encuestados esperó un tiempo menor a 30 minutos para ser atendidos; el 52% percibió un trato afable; el 51% estima que el horario de atención es adecuado en la farmacia; el 53% manifestó que el farmacéutico que lo atendió no fue preciso en el instante de la

dispensación, enseñando con poca claridad con respecto tratamiento a seguir; el 60% menciona que no se les brindó oportunidad para aportar sugerencias con respecto al progreso en la atención. **Conclusión:** El nivel de atención del servicio incide directamente en la satisfacción y encuentra factores que influyen en las relaciones. En otras palabras, cuanto mayor sea la eficiencia, la integridad, la accesibilidad y el trabajo en equipo, más felices serán los usuarios.

2.1. Regionales

Aguirre P. (2018)¹⁵. El siguiente estudio se desarrolló con el objetivo de determinar la "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica". Siendo un estudio no experimental, diseño correlacional de corte transversal. **Métodos:** no experimental, utilizados en el estudio son el inductivo y el deductivo. La población estuvo formada por: 550 usuarios. Se trabajó con una muestra de 180 pacientes escogidos aleatoriamente que asistieron al Puesto de Salud Morro de Arica; el instrumento utilizado consta de dos encuestas validadas para la recolección de datos. **Resultado:** del 100% de la población, el 95% percibe una alta atención de calidad, (el 0.6% satisfacción media y el 94.4% tienen una satisfacción alta); el 3.9% obtuvieron de calidad media en una atención, (el 1.1% satisfacción alta y el 2.8% una satisfacción media); y recibieron una baja atención de calidad el 1.1% de los pacientes. En su mayor totalidad mostraron una satisfacción alta. En cuanto a la dimensión tangibilidad, del 100% de la población estudiada, solo el 96.1% obtuvieron una alta atención de calidad, el 0.6% tienen satisfacción media, el 95.6% tienen una alta satisfacción; así mismo el 2.8% en la dimensión de tangibilidad obtuvieron una atención de calidad media, de ellos presentan satisfacción media. Mientras que el 1.1% de los que reciben una atención de calidad alta, presentan una satisfacción baja. el valor de coeficiente de correlación es de 0.782, que nos informa que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo. El nivel de significancia es menor a 0.05 (0.002), esto nos menciona que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Concluyendo que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario externo.

Enciso C. (2016)¹⁶. El presente estudio de investigación tuvo como fin determinar "Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del profesional de enfermería en el servicio de emergencia del hospital de apoyo Jesús Nazareno" en Ayacucho_2016. **Metodología:** Es de tipo cuantitativo, nivel aplicativo, método descriptivo, prospectivo de corte transversal, con una población de 350 pacientes, la muestra estuvo conformada por 152 usuarios externos; la técnica fue una encuesta y el instrumento una escala de Likertel (cuestionario). Resultados: Con respecto a la atención de enfermería del 100% de pacientes entrevistados, solo el 73% están medianamente satisfecho, están insatisfechos el 18% y el 9% manifiestan estar satisfecho. Para la dimensión humana del 100% de pacientes encuestados el 14% están insatisfechos y el 8% deducen estar satisfechos. En la dimensión continua el 16% están insatisfechos y solo el 11% están satisfecho. Con respecto a la dimensión segura el 20% están insatisfecho y solo el 16% expresan estar satisfecho. En la dimensión oportuna el 16% declaran estar insatisfecho y 9% mencionan estar satisfechos. Conclusión: el nivel de satisfacción del usuario externo es medianamente satisfechos con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia. Observamos que existe un considerable porcentaje de pacientes insatisfechos en cuanto a las dimensiones de la atención. Esto nos dice que la insatisfacción de usuarios externos refleja la calidad del cuidado de enfermería.

Mendoza A, Villantoy S. (2015)¹⁷. En su investigación cuyo objetivo es determinar la Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el consultorio de Medicina del Hospital II Huamanga EsSalud de Ayacucho". **Metodología:** presenta un enfoque cuantitativo, de tipo no experimental y diseño descriptivo correlacional. La población se conformó por 1200 clientes y una muestra de 235 pacientes. La herramienta aplicada es el cuestionario SERVQHOS. **Resultados y conclusiones:** El 53,2% de clientes externos mencionan que el servicio ofrecido es de calidad regular, 38,3% dedujo ser mala y 8,5% de buena calidad, El 48,9% refieren que la oportunidad de dar respuesta frente a una necesidad de salud del cliente externo es de calidad regular, el 46,4% es de mala calidad y el 4,7% que es de calidad buena. Con respecto a la evaluación global de la satisfacción, refirió que solo el 71,1% están medianamente satisfechos, el 27,2% están satisfechos, y que el 1,7% se hallan insatisfechos. El 70,6% de los usuarios externos se manifiestan satisfechos

en cuanto a los aspectos tangibles; el 28,5% están medianamente satisfechos y 0,8% están insatisfechos. El 84,3% de usuarios externos perciben estar medianamente satisfechos con la fiabilidad de la calidad de atención; el 8,1% refieren estar satisfechos y que solo el 7,7% se encuentran insatisfechos.

Por último, se refleja que existe una correlación directa media ($Rho = 0,462$) y $p < 0,05$, permitiendo afirmar que la calidad de atención se relaciona con la satisfacción del usuario externo en el consultorio de Medicina del Hospital II Huamanga "Carlos Túppia García Godos" EsSalud.

2.2 Bases teóricas

Calidad

En la actualidad el asunto de la calidad en atención es de suma importancia ya que cualquier desempeño requiere calidad y necesita de varios factores siendo uno de los más fundamentales el talento humano mientras que; la satisfacción del usuario puede definirse como una reacción emocional brindado por la opinión del usuario sobre la calidad de atención; la satisfacción del usuario es una métrica esencial que debe proporcionar a los evaluadores una información importante para cumplir con las expectativas de los usuarios ¹⁷.

Para cualquier organización la calidad es un término fundamental, que define la calidad de servicio que se ofrece al cliente, con la finalidad de obtener resultados excelentes en los usuarios aplicando todos los medios indispensables con el fin de prevenir equivocaciones que perjudiquen la asistencia ofrecida, cuyo objetivo es el de obtener la total satisfacción al usuario.

La calidad del servicio dirige la atención en las percepciones, necesidades e inquietudes de los clientes externos para cumplir con sus expectativas de servicio y así brindar un servicio más humano y digno ¹⁸.

En el Perú, el Ministerio de salud, ha pretendido incrementar el grado de satisfacción del usuario externo, por medio de planeación, estructura, y optimización de guías y políticas sobre la calidad con respecto a la atención. Su análisis es primordial para entablar las necesidades y perspectivas del beneficiario de cada servicio de salud. Las percepciones y expectativas de cada cliente externo

van a discrepar de una organización a otra, entre cliente y cliente. Calidad en la atención al cliente externo se determina dependiendo de quien lo evalúa, puesto que la satisfacción de cada cliente externo de acuerdo a sus perspectivas y requerimientos presenta un valor personal e individual.

La calidad de atención es uno de las más importantes materias de importancia en salud pública que ha realizado más variaciones en los procedimientos de atención de la salud ¹⁹.

La calidad es la entera satisfacción del cliente en relación a las asistencias prestadas. Es una suma de buenas actividades que favorecen a quienes participan en ella. La calidad no solo se presenta en el sindicato y/o compañía, primero está en la familia en la casa. Se puede conseguir la excelencia por medio de la mejora en forma continua ²⁰.

La calidad tiene como funcionalidad asegurar las necesidades de la sociedad y es una excepcionalidad del ser humano, como parte de su responsabilidad moral, social y de la obligación de saciar aquellas necesidades, en beneficio de nuestra sociedad. la calidad es un pensamiento vago, posible de visibilizar y extremadamente complicado de determinar. La descripción de la calidad desde un enfoque general sugiere que es la medida en que se cumplen las expectativas de todos los equipos de importancia de la institución, cuyo aporte es fundamental ²¹.

Calidad de servicio:

La calidad de servicio es hacer las cosas correctamente, es generar lo que el consumidor quiere un bien o servicio bueno que se asimila a la perfección. Si las organizaciones entienden lo que precisan y anhelan los usuarios, se obtendrá producir valor que han degenerar productos servicios de calidad ²².

La calidad de servicios en las prácticas farmacéuticas reviste enorme trascendencia en diferentes territorios como en Cuba, donde hay un total de 2141 farmacias comunitarias. En estas se expenden medicamentos con receta médica, fármacos controlados, y otro conjunto de fármacos específicos como productos de comercialización independiente, por lo cual la atención sobre ellos debería ser del más alto nivel. La mayoría de usuarios de las farmacias muestran padecimientos

que precisan alguna medicación para disminuir su dolencia o tratar su enfermedad, ya que al no percibir una idónea atención incrementa su percepción y sensibilidad con respecto a su atención ²³.

La calidad de la atención esta vinculada con distintos modelos sobre atención y calidad asistencial con fines usuales como el de la optimización permanente, donde se encuentran disimilitudes diferenciadas sobre atención brindada y lo ofrecido, lo que posibilita valoración perennemente. La calidad fue siempre una preocupación y un desafío de los expertos e instituciones sanitarias, así como un aspecto bastante respetado por las personas.

Hay diversos modelos que facilitan administrar la calidad asistencial por medio de certificaciones con la que se conducen a cabo las diversas evaluaciones. La Norma ISO 9001:2008 promueve la adopción de una perspectiva designado a acrecentar la satisfacción del cliente por medio del cumplimiento de sus requisitos y sugieren que tienen que determinarse procedimientos para realizar dicho seguimiento. Por ello, con fundamento de su fijación en el Seguimiento Farmacéutico se crearon dos encuestas de satisfacción presididas a los consumidores, como internos orientados a los expertos sanitarios y del ámbito de enfermería, además de las encuestas específicas dirigida a los pacientes externos de la Consulta de Atención Farmacéutica ²³.

Satisfacción del usuario:

La satisfacción del usuario, con respecto a los servicios sanitarios es resultado del trabajo realizado por los profesionales; si los servicios cumplen o superan sus expectativas el cliente quedará satisfecho. Si las expectativas del cliente son bajas o si el acceso esta reducido a cualquiera de los servicios pueden estar satisfechos al obtener servicios subjetivamente defectuosos ¹⁷.

La satisfacción de los usuarios a de manifestar la cualidad, siendo esta un factor sumamente importante, que crea confiabilidad, reputación y credibilidad tanto para la organización de salud donde se ofrece la atención, como para el personal que ofrece el servicio ¹⁷.

La satisfacción poblacional con los servicios de salud, es un objetivo fundamental y otorga información para el triunfo del personal referente a si obtiene o no las expectativas de usuario. Es fundamental dar y brindar al paciente una atención que sea positiva y que no solo se preocupe por los inconvenientes de salud, sino también de los problemas sociales y personales. El nivel de la satisfacción del individuo es el efecto de las ocupaciones hechas al interior de la organización, por medio de desarrollos y procedimientos, la persona a de estar en contacto con la organización en una persistente comunicación donde posibilite asegurar la calidad de los servicios de salud brindando soporte y seguimiento del servicio ¹⁷.

La satisfacción del usuario está centrada en el cliente y sirve como una herramienta para medir la calidad entregada a los usuarios. En instituciones gubernamentales o privadas, la satisfacción del usuario es crítica, por lo que las empresas farmacéuticas deben contar con los controles adecuados, los inventarios de medicamentos, los precios adecuados, el trato amable y el ambiente adecuado para apuntar a la recuperación del paciente ¹.

La calidad brindada por los hospitales debe ser evaluado constantemente, ya que existen diversos factores como la relación por parte del personal, el horario de atención brindado, la interacción con el personal sanitario, el trato digno, tiempos de espera, la confidencialidad durante la atención, y la asequibilidad a los servicios; que van a incidir tanto en la satisfacción y en la recuperación del paciente.

Si no se cumplen estas expectativas, no hay impacto en la satisfacción del usuario en la institución. Ciertos autores creen que el procedimiento más recomendado para comprender y determinar las percepciones de las personas que necesitan atención y la calidad de los servicios que reciben es el uso y desarrollo de técnicas y herramientas de investigación que incluyan elementos para asegurar una atención adecuada ¹.

Satisfacción:

La satisfacción resulta del trabajo del un equilibrio entre resultados presentables y las expectativas de las personas. Es la diferencia entre esperar un servicio y recibirlo realmente como un servicio ¹⁷.

La Satisfacción es un concepto estudiado ampliamente que se puede entender como la percepción del cliente sobre la medida en que sus necesidades, metas, y deseos han sido cubiertas completamente. La medida de satisfacción surge como respuestas a una serie de cuestiones relativas al grado de bienestar que siente una persona. En este sentido, se entenderá el factor satisfacción como el bienestar resultante de la experiencia del consumo ²⁴.

Expectativa:

Es lo que espera el cliente de un servicio, creadas por la comunicación, por la experiencia de otras personas en el servicio. Son creencias de prestación de servicios destinados a servir como estándares o puntos de referencia por los cuales se juzga el desempeño de la empresa. Dependiendo del punto de referencia que tenga el cliente el nivel de expectativa puede variar, además las expectativas son dinámicas y pueden cambiar rápidamente en el mercado altamente volátil y competitivo ²².

Las expectativas de los usuarios externos se forman en base a necesidades conscientes, a experiencias pasadas y su propio juicio. Que se considerada como un recurso para determinar los principales motivos de insatisfacción y satisfacción, la diferencia entre las preferencias y apreciaciones de los usuarios señala si el paciente está insatisfecho o satisfecho con el trato recibido. Por ello, la evaluación de las perspectivas es un elemento esencial en la ejecución de hechos y decisiones de los programas de mejoramiento de la calidad de la atención en salud ²⁵.

Percepción:

Así es como la gente califica el servicio. Significa cómo perciben y miden el desempeño de una empresa. Las apreciaciones se relacionadas con las dimensiones y cualidades de la calidad del servicio que son; confiabilidad, empatía, seguridad, elementos tangibles y sensibilidad ²².

La percepción del usuario externo se considera como un medio que permite la mejora continua de los servicios de atención de salud, en función en la toma de determinaciones en equipo, utilizando referencias confiables que genera un cambio positivo en el estado de físico del usuario externo. La claridad con la que se informa

a los usuarios externos sobre su enfermedad y/o padecimiento es relevante para incrementar la calidad en la atención ²⁵.

La percepción es un procedimiento por medio el cual la persona organiza, interpreta y selecciona la información recibida para crear una figura comprensible, es decir, la percepción siempre debe ser considerada en relación con las expectativas, además de identificar definir y definir cómo los clientes perciben el servicio en términos de calidad y el nivel de satisfacción que sienten en el proceso ²⁶.

Modelo SERVQUAL:

El Modelo Servqual fue publicado por primera vez en 1988, por los autores Parasuraman, Zeithaml y Berry, quienes crearon una herramienta para valorar la calidad de servicio y desde entonces ha sufrido muchas mejoras y modificaciones.

Esta es una técnica de investigación que posibilita cuantificar la calidad del servicio, entender las expectativas de los clientes y cómo ellos califican los servicios ²⁶.

Servqual aporta información detallada sobre el sentir de los clientes sobre los servicios de las instituciones, sugerencias de mejora, comentarios de los usuarios, e impresiones de los empleados sobre las expectativas y percepciones de los clientes. Este modelo posibilita estudiar aspectos cualitativos y cuantitativos de sus clientes. Esto nos permite reconocer elementos que están fuera de su control e impredecibles.

Cabe señalar que este cuestionario puede adaptarse a las necesidades de medición de un estudio en particular, así como a las características de la institución donde se aplica. El cuestionario SERVQUAL se puede medir utilizando la escala Likert ²⁶.

El Cuestionario Servqual es un valor altamente confiable y probado para valorar la calidad de los servicios, con amplias referencias en el uso y aplicación, así como ajustes para la medición de la calidad de los servicios de salud. Se ha evidenciado que valorar la satisfacción de los usuarios con la calidad de los servicios médicos puede pronosticar la aceptación de los usuarios y así seguir las prescripciones y tratamientos que se les dan, ligado a un uso continuado de los servicios médicos y

menores costos de negligencia y demandas. Por otra parte, la insatisfacción de los pacientes con el servicio que reciben puede convertirse en una grave limitación para la futura formación de los profesionales ²⁷.

DIMENSIONES DEL MODELO SERVQUAL

El modelo Servqual asocia cinco dimensiones para evaluar la calidad del servicio.

- **Fiabilidad:** Representa toda capacidad de realizar y brindar un servicio de forma cortés, cuidadosa y confiable. Esto significa, que la empresa cumple con sus promesas, en cuanto al servicio, entregas, fijación de precios y resolución de problemas. Es la habilidad para realizar y responder satisfactoriamente a un servicio dado, tener capacidad de respuesta. **Confiabilidad:** Habilidad y cuidado de entregar los servicios prestados y acordados. ^{22,27}.

- **Sensibilidad:** Disposición para contribuir con los usuarios y brindarles un servicio oportuno y apropiado. Se refiere a la atención y rapidez en el manejo de consultas, respuesta a consultas y reclamos de los clientes, atención y rapidez en la resolución de incidencias. Es la capacidad de observar a los usuarios brindándoles una prestación activa y conveniente cuando lo soliciten con tiempo y una calidad respuesta aceptable. Capacidad y disposición para trabajar con los clientes y así brindar un servicio activo y adecuado ^{22,27}.

- **Seguridad:** Es el saber y cuidado que tienen los empleados y su capacidad de transmitir seguridad y credibilidad. Estima la seguridad que transmite el personal con su actitud cuando ofrece la prestación de salud mostrando competencia, cortesía, habilidad para informar, privacidad e inspirar seguridad. Es la empatía y competencia para infundir confianza, credibilidad y discreción en el interés con ausencia de peligros, dudas o peligros. ^{22,27}.

- **Empatía:** Se refiere al nivel de atención personalizada que una empresa brinda a sus usuarios. Se debe transferir a través de servicios individuales o adaptarse a las preferencias del cliente. Es la capacidad de una persona para ponerse en el lugar de otra y responder bien y comprender las necesidades de la otra. Voluntad

de poner al paciente en primer lugar y brindar un tratamiento de acuerdo con las características y circunstancias del paciente desde el punto de vista de la otra persona. atención y cuidado personal. ^{22,27}.

- **Elementos tangibles:** Son instalaciones físicas como materiales, infraestructura, equipamiento, personal, apariencia física. Se refiere a los aspectos físicos observados por los usuarios de la institución. relacionados con la apariencia física de la instalación, la condición del equipo, las comunicaciones, el personal, la comodidad y la limpieza. ^{22,27}.

Servicio al cliente

Es una función desarrollada por las organizaciones con el objetivo de complacer las exigencias de los usuarios, incrementar su productividad y ser competitivas. Donde el principal protagonista es el usuario; ya que el grado de excelencia que la organización pretende obtener a través de actualizar la calidad de los procesos y servicios, integrando nuevas tecnologías; cabe recalcar que el beneficio de aplicar calidad y transferir conocimientos específicos y pertinentes al puesto de trabajo, será para una buena atención al cliente. A través de procesos continuos, la organización puede ser más competitiva y productiva, por lo que es necesario definir los procesos a utilizar, y cuyos resultados conllevará a las empresas a progresar dentro del mercado hasta llegar a ser líderes ²⁸.

El servicio al cliente es la relación que brinda un proveedor con el objetivo de hacer llegar el servicio o producto, tanto en el momento adecuado como en el lugar exacto. Este constituye el elemento donde cada organización logra un grado de diferenciación de otras organizaciones que brindan servicios similares, lo que no se logra únicamente brindando un servicio bien elaborado, en efecto, este patrón de calidad es el ínfimo esperado por el público, pero a de ser logrado mediante la optimización de otros factores relacionados con el desarrollo de la satisfacción del cliente para mejorar la prestación del servicio. ²⁹.

Principios básicos de la calidad

- a. El rendimiento del trabajador no debe evaluarse bajo el principio acomodaticio de “así está bastante bien” si no deberá caracterizarse bajo el principio del emprendedor “debemos mejorar”.
- b. Para obtener la CALIDAD se debe hacer a través de la precaución, y no de la rectificación.
- c. El perfeccionamiento de la CALIDAD, no debe visualizarse como un curso o un programa, si no como un desarrollo estable, es decir por medio de acciones constantes dentro de un sistema de CALIDAD.
- d. Que cada relación humana y cada servicio en nuestra organización (sindicato) se ejecute con el más alto significado de SERVICIO Y CALIDAD, pretendiendo hacerlo bien desde el inicio, perfeccionando día a día nuestras labores y procurando siempre que los usuarios estén satisfechos.
- e. Para obtener la CALIDAD, todas las personas que trabajan en la empresa y/o sindicato, deben de comprender y conocer su trabajo correctamente y hacerlo a la perfección ³⁰.

Por su lado, Duque Márquez (2010) presenta los **Diez Mandamientos de la Atención al Cliente**, que si estos fueran aprovechados por las diferentes instituciones y empresas podrían dar el salto a la grandiosidad ³¹.

1. El cliente es su principal activo, teniendo como objetivo identificar los gustos de los usuarios con una comunicación continua sobre su nivel de satisfacción.
2. Cuando la empresa se responsabiliza a ejecutar con un patrón de calidad debe ser obtenido cueste lo que cueste ya que no hay nada imposible cuando se quiere.
3. Calidad es satisfacción, dedicación, prontitud, encontrar alternativas, resolver problemas y cumplir con todo lo ofrecido.
4. Cuando una determinada institución vende un estilo el usuario siente complacencia al recibir mucho más de lo que necesita y ello se logra gracias al conocimiento que se tenga de sus necesidades y la mejor manera de satisfacer un cliente es darle mucho más de lo que espera.

5. Los usuarios siempre desean un producto con calidad y de manera rápida. Es fundamental concretar una buena estrategia de servicio y hacer de la tecnología una manera para que el cliente individualice sus necesidades es esencial.
6. Cada vez los usuarios que se encuentran con una marca están supervisando la agenda de Responsabilidad Social y fallar en un punto es sinónimo de fracasar en todo. En tal forma, cuando la institución cae en acusaciones de irresponsabilidad, maltrato, incumplimiento, malos manejos, los usuarios tienden a salir huyendo.
7. Cuando un cliente solicita información o manifiesta un desagrado, la empresa debe tratarlo de la manera más individualizada por que la insatisfacción de un empleado genera clientes totalmente insatisfechos ante esto se debe encontrar soluciones viables, desarrollar políticas de salud y motivación en el lugar de trabajo que, en última instancia, conduzcan al éxito.
8. Al todo cliente le gusta sentirse cautivado por ofertas seductoras, nuevos productos, eventos, promociones, campañas sociales y premios al consumo y deben ser compartidos con ellos para que se sientan conectados con la marca ³¹.
9. Con la existencia de la tecnología las instituciones pueden alcanzar nuevos productos y planes individualizados para los clientes. Ser muy bueno en el servicio no es suficiente pues siempre es necesario mejorar y la satisfacción del consumidor debe ir acompañado del planteamiento de nuevas metas.
10. Cada vez más, las compañías de éxito adiestran a sus empleados en cuanto servicio al cliente porque todo trabajador representa a la empresa, por esta razón, cuando se trata de la satisfacción del cliente, toda la organización es un colectivo cuando todos trabajan juntos para satisfacer a los clientes en todos los sentidos ³¹.

3.3. Identificación de variables:

Variable independiente:

Calidad de atención en el servicio de farmacia: se determina como el servicio de ofrecer una esmerada atención, personalizada, paciente compasivo y denotado, que brindada por el personal de acuerdo a los conocimientos de manera teórica y práctica que manejan para desempeñarse adecuadamente en su profesión con el objetivo de mantener satisfecho al paciente que salga del centro de salud ³².

Dimensiones:

1. Seguridad
2. Capacidad de respuesta
3. Fiabilidad
4. Empatía
5. Elementos tangibles

Variable dependiente:

Satisfacción del usuario externo: Es toda apreciación que un usuario tiene por un servicio de salud percibido, que no solo obedece a circunstancias médicas, tal cual la técnica utilizada por los profesionales, las recomendaciones de las propuestas de salud, la capacidad de trato y atención, y también se consideran aspectos no médicos agrupados con la atención ³³.

Dimensiones:

1. Expectativa del cliente
2. Calidad
3. Valor percibido

3.4 Operacionalización de variable

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSION	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICION
Calidad de atención en el servicio de farmacia	La calidad de atención es tan importante ya que todo desempeño exige calidad y depende de muchos factores siendo el más importante el talento humano mientras que; la satisfacción del usuario se puede definir como una respuesta emocional dado por el juicio del paciente sobre la calidad de atención; la satisfacción del paciente es una medida fundamental que ha de proporcionar al evaluador una información importante para acertar las expectativas del usuario	La calidad en el servicio de Farmacia estará relacionada con el servicio recibido de parte del paciente por el profesional con información en cuanto a la atención, tiempo de espera, explicación del tratamiento, entre otros factores. La evaluación se medirá con el cuestionario de calidad del usuario en función a las respuestas, frente a la atención recibida	Seguridad	Privacidad Información sobre la consulta Personal amable	1-5	Ordinal: <ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Casi nunca (2) • Algunas veces (3) • Casi siempre (4) • Siempre (5)
			Capacidad de respuesta	Insumos de calidad Fluidez en la atención Personal comunicativo	6-8	
			Fiabilidad	Cumplimiento de lo ofrecido Realizar un servicio de calidad Orientación al usuario Puntualidad en el horario de atención	9-15	
			Empatía	Preocupación por el usuario Calidez en la atención Brindar información clara	16-20	
			Elementos tangibles	Limpieza de ambientes Equipos modernos Instalaciones	21-23	
Satisfacción del usuario externo	La satisfacción del usuario, con respecto a los servicios sanitarios es resultado del trabajo realizado por los profesionales La calidad es la completa satisfacción del cliente o usuario con respecto a los servicios que se ofrecen ²⁰ .	La satisfacción estará dada por la opinión del usuario, sobre la dimensión expectativa del cliente, calidad y valor percibido de la consulta externa en el Hospital de Sivia	Expectativa del cliente	El personal del servicio de farmacia atiende sin ningún tipo de discriminación. Preocupación por las necesidades del usuario	1-4	Ordinal: <ul style="list-style-type: none"> • Nunca (1) • Casi nunca (2) • Algunas veces (3) • Casi siempre (4) • Siempre (5)
			Calidad	Evaluación del servicio recibido Personal capacitado Confiabilidad	5-11	
			Valor percibido	Comprensión Comunicación	12-15	

III. MATERIAL Y METODO

4.1 Enfoque de estudio

Hernández S., et al.³⁴. Se empleo el método cuantitativo para la recolección de datos y así probar la hipótesis, con el apoyo de análisis estadístico y cálculo numérico, para experimentar con teorías y así plantear modelos de comportamiento.

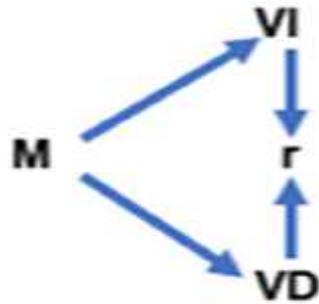
Para la investigación se realizó encuestas para obtener la referencia pertinente que luego han de ser estudiadas de manera estadística.

4.2 Tipo de investigación

Es aplicada por qué se focalizo en solucionar incógnitas que surgen todos los días bajo circunstancias controladas³⁴.

4.3 Diseño de investigación

Es descriptiva-correlacional. El estudio representa asociaciones mediante relaciones cruzadas entre las medidas de las variables con el fin de establecer la correlación entre ellas, pero sin manipular las variables³⁴. En otras palabras, este diseño posibilita definir las variables en estudio y establecer si existe alguna correlación entre las variables que son satisfacción del usuario externo y calidad del servicio. Y de corte transversal por que la información fue recolectada en un instante determinado y evaluada para luego ser ingresadas a la computadora mediante el uso de códigos numéricos exclusivos de acuerdo a los objetivos de la investigación. Hernández S., et al.³⁴.



Dónde:

M: Muestra, usuarios mayores de 18 años de edad que son atendidos en el servicio de Farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia.

VD: Satisfacción del usuario

VI: Calidad de servicio

r: Relación que existe entre las variables.

4.4 Área de estudio

El estudio se realizó en el Hospital de Apoyo de Sivia. Es un Centro hospitalario público de Segundo Nivel II que ofrece servicios especializados en salud, se encuentra ubicado en el jr. Gervasio Santillana S/N administrado por el Gobierno Regional ubicado en el distrito de Sivia, provincia de Huanta, región Ayacucho.

El distrito de Sivia está ubicado a la margen izquierda del río Apurímac y es uno de los doce que conforman la provincia de Huanta, ubicada en el departamento de Ayacucho en el Sur del Perú. Se encuentra aproximadamente a una altitud de 490msnm.

4.5 Población

La población estimada será un promedio de 1200 usuarios externos y que sean mayores de 18 años de edad atendidos durante un trimestre que acudirán al servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia.

4.5.1. Criterios de inclusión

La muestra fue recopilada bajo los siguientes criterios:

- Usuario de los dos sexos cuyas edades oscilan entre los 18 y 70 años.
- Usuarios que requieren atención de salud en cualquier servicio de estrategia sanitaria y que sean pacientes concurrentes.
- Usuarios que recibirán dos o más atenciones al mes en cualquier servicio de estrategia de salud.
- Usuarios que aceptaron participar voluntariamente en la investigación.
- Personas con consentimiento informado.

4.5.2. Criterios de exclusión

La muestra establecida tiene en consideración los siguientes criterios de exclusión:

- Usuarios de los dos sexos con edades menores a 17 años y mayores de 70 años.
- Usuarios que se atenderán en menos de dos atenciones en cualquier servicio de estrategia de salud en un mes.
- Usuarios que no acepten participar en la investigación sin consentimiento informado.

4.6 Muestra

La muestra fue de 170 usuarios externos mayores de 18 años de edad y que estuvieron atendidos en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia.

Según el tamaño de la muestra se aplicó la fórmula de cálculo de porcentajes para la investigación descriptiva, con la aceptación de un error estándar hasta 5% (0.05) para establecimientos de salud de categoría I, siendo el nivel de confianza del 95%, asumiendo un $p = 0.85$ y $q = (1 - 0.85 = 0.15)$, cuando no se conocen los porcentajes de satisfacción en encuestas anteriores se aconseja añadir un 10% al total de la muestra considerada, estimando posibilidades de errores o pérdidas al momento de registrar las encuestas.

Fórmula para población finita:

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$
$$\frac{1200 * 1.96^2 * 0.85 * 0.15}{0.05^2(1200 - 1) + 1.96^2 * 0.85 * 0.15}$$

$$n = 168.54418$$

Redondeando la muestra mínima fue de 170

n: Tamaño de la muestra que queremos calcular

N: Tamaño de la población (1200)

Z: coeficiente de confianza para el nivel de confianza determinado (1.96)

p: Probabilidad de éxito (0.85)

q: Probabilidad de fracaso (0.15)

d: Error máximo admisible. (0.05)

4.7 Técnica e instrumentos de recolección de datos

4.7.1 Técnica:

La técnica de estudio que se empleo es la encuesta con abordaje persona a persona que ha sido validada en diversos estudios de investigación, el cual nos permitió obtener información confiable para el éxito de la investigación.

4.7.2 Instrumento:

El instrumento utilizado es el Cuestionario Servqual para calcular la satisfacción del usuario con la calidad del servicio recibido. Consiste en disponer diferencias entre Percepciones y Expectativas a cerca de cinco dimensiones de la calidad de servicio: fiabilidad (4 indicadores), capacidad de respuesta (3 indicadores), seguridad (3 indicadores), empatía (3 indicadores) y tangibilidad (3 indicadores) y tres dimensiones de la satisfacción del usuario: dimensiones de la satisfacción del usuario: expectativa del cliente (4 indicadores), calidad (7 indicadores) y valor percibido (4 indicadores)

El instrumento en mención fue adaptado por el MINSA, 2011, y se puso en vigencia para su manejo a nivel nacional el 2011. La propuesta original fue la propuesta por Parasuraman A, Zeithaml V, Berry L. A (1985) en su "Modelo conceptual de la calidad del servicio y sus implicaciones para futuras investigaciones":

Dimensiones de la calidad de servicio

-) Dimensión de seguridad fiabilidad
-) Dimensión de capacidad de respuesta
-) Dimensión de fiabilidad
-) Dimensión de empatía
-) Dimensión de aspectos tangibles

Dimensiones de la satisfacción del usuario

-) Dimensión expectativa del cliente
-) Dimensión calidad
-) Dimensión valor percibido

En este estudio se realizaron ajustes en cuanto al estilo para una mejor comprensión de los indicadores por parte de los beneficiarios de nuestros servicios en el área de farmacia en el Hospital de Apoyo de Sivia, que deberán someterse a pruebas de Juicio de Expertos para evaluar el contenido y la confiabilidad se utilizó el estadístico Alfa Cronbach.

4.8 Procedimiento

La recopilación de los datos se efectuó en el Hospital de Apoyo de Sivia, a los usuarios mayores de 18 años de edad que fueron atendidos.

Para el empleo de las encuestas y recolección de datos se solicitó los permisos correspondientes al director de la Institución

Una vez aceptado la autorización para efectuar el estudio, se estableció con la Jefatura del Servicio de Farmacia para que los pacientes puedan ser abordados una vez terminada su atención en los ambientes de dicho servicio; se les entregó un consentimiento informado a los usuarios indicando que si podían participar de dicha encuesta con el fin de perfeccionar la calidad de servicio en su atención.

Al ser abordados los usuarios se les informo sobre los fines y objetivos del presente trabajo solicitándoles su participación voluntaria en él.

4.9 Plan de análisis y procesamiento de datos

La tabulación o el procesamiento de los datos se realizó utilizando el paquete estadístico SPSS versión 25 para su respectivo procesamiento. Luego los indicadores se categorizaron en 3 niveles: bueno, malo y regular y de acuerdo a esto para cada indicador se elaboraron tablas de frecuencia porcentual y absoluta.

4.10 Plan de análisis estadístico

Para la descripción y análisis de datos de los resultados del presente estudio de investigación se utilizó la estadística descriptiva e inferencial de acuerdo a su necesidad.

4.11 Consideración ética

Para el desarrollo del estudio se tuvo en cuenta los siguientes principios éticos:

-) Beneficencia. Su objetivo es mejorar la calidad de atención de los usuarios, por lo que se debe brindar información y capacitación sobre calidad asistencial y cumplir con la mejora en la atención al paciente.
-) Autonomía. Los participantes serán completamente informados sobre el estudio y los objetivos del mismo, antes de ser invitados a participar voluntariamente. Mediante el consentimiento, el anonimato y la confidencialidad absoluta de los datos
-) Justicia. Los participantes de la investigación serán considerados por igual, teniendo en cuenta que toda persona amerita recibir un excelente trato, atención y respetados por las respuestas brindadas. Este trabajo no representa ningún riesgo para los usuarios.
-) No maleficencia. Los participantes de la investigación mantuvieron la confidencialidad de los resultados obtenidos, sin causar daño mental, físico o moral a los partícipes. Los resultados obtenidos serán manejados únicamente por la investigadora y se mantendrán en el anonimato.

III. RESULTADOS

Tabla 01

Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

Nivel de satisfacción	Calidad de atención						Total	
	Baja		Regular		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	36	21.2	13	7.6	0	0	49	28.8
Regular	3	1.8	69	40.6	8	4.7	80	47.1
Alto	1	0.6	15	8.9	25	14.7	41	24.1
	40		97		33		170	100.0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta aplicada al usuario externo.

$$\text{Rho} = 0.706 \quad \text{p} = 0.000$$

INTERPRETACIÓN

El resultado con respecto a la relación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención nos muestra que el 47.1% de los usuarios externos recibieron una calidad en atención regular, de ellos el 40.6% presentan satisfacción regular, 4.7% alto y 1.8% bajo. Así mismo el 24.1% reciben una calidad de atención alto, de los cuales 8.9% satisfacción regular y 0,6 bajo. Finalmente, el 28.8% de los usuarios reciben una calidad de atención bajo, de ellos 21.2% tienen satisfacción bajo, 7.6% están satisfechos regularmente.

Se determinó el valor $\text{Rho} = 0,706$, indica que existe relación positiva fuerte entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario externo, y significativo ($p < 0,05$), es decir que se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla 02

Frecuencia del nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

Nivel de satisfacción	Fi	%
Bajo	40	23.5
Regular	97	57.1
Alto	33	19.4
Total	170	100.0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta aplicada al usuario externo.

INTERPRETACIÓN

La tabla 02 indica que 57.1 % de los usuarios externos presenta nivel de satisfacción regular y el 19.4% alto y el 23.5% bajo en los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia.

Tabla 03

Frecuencia de calidad de atención del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

Calidad de atención	Fi	%
Bajo	49	28.8
Regular	80	47.1
Alto	41	24.1
Total	170	100.0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta aplicada al usuario externo.

INTERPRETACIÓN

La tabla 03 indica que 47.1 % de los usuarios externos presenta nivel de calidad de atención regular y el 24.1% alto y el 28.8% bajo en los usuarios externos del servicio de farmacia del hospital de apoyo de Sivia.

Tabla 04

Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

Nivel de satisfacción	Dimensión de seguridad de la calidad de atención						Total	
	Baja		Regular		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	27	15.9	13	7.6	0	0	40	23.5
Regular	13	7.6	70	41.2	14	8.2	97	57.1
Alto	0	0	14	8.2	19	11.2	33	19.4
	40		97		33		170	100.0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta aplicada al usuario externo.

Rho= 0.630 p= 0.000

INTERPRETACIÓN

La tabla 04 señala que el 57.1 de los usuarios externos tienen nivel de satisfacción regular, de ellos 41.2% presentan dimensión de seguridad de la calidad regular, 8.2% alto y el 7.6% seguridad bajo. El 23.5% tienen nivel de satisfacción bajo de los cuales, 15.9% seguridad baja y 7.6% regular. 19.4% poseen nivel de satisfacción alto, de ellos 11.2% de seguridad alto, 8.2% de seguridad regular; respectivamente.

El resultado del estadístico Rho de Spearman es igual a 0.630, que significa relación positiva moderada entre las variables nivel de satisfacción y dimensión de la fiabilidad de calidad de atención. El valor de alfa es significativo quiere decir se acepta la hipótesis alterna y rechaza la hipótesis nula.

Tabla 05

Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

Nivel de satisfacción	Dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención						Total	
	Baja		Regular		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	27	15.9	15	8.8	1	0.6	43	25.3
Regular	13	7.6	71	41.8	14	8.2	98	57.6
Alto	0	0	11	6.5	18	10.6	29	17.1
	40		97		33		170	100.0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta aplicada al usuario externo.

Rho= 0.605 p= 0.000

INTERPRETACIÓN

La tabla 05 indica que el 57.6 de los usuarios externos tienen nivel de satisfacción regular, de ellos 41.8% presentan dimensión de capacidad de respuesta de la calidad regular, 8.2% alto y el 7.6% bajo. El 25.3% tienen nivel de satisfacción bajo de los cuales, 15.9% capacidad de respuesta baja y 8.8% regular. El 17.1% poseen nivel de satisfacción alto, de ellos 10.6% de seguridad alto, 6.5% de capacidad de respuesta regular; respectivamente.

El resultado del estadístico Rho de Spearman es igual a 0.605, que significa relación positiva moderada entre las variables nivel de satisfacción y dimensión de la fiabilidad de calidad de atención. El valor de alfa es significativo es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 06

Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

Nivel de satisfacción	Dimensión de fiabilidad de la calidad de atención						Total	
	Baja		Regular		Alto		fi	%
	fi	%	fi	%	fi	%		
Bajo	31	18.2	13	7.6	0	0	44	25.9
Regular	8	4.7	73	42.9	9	5.3	90	52.9
Alto	1	1.4	11	6.5	24	14.1	36	21.2
	40		97		33		170	100.0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta aplicada al usuario externo.

$$\text{Rho} = 0.706 \quad \text{p} = 0.000$$

INTERPRETACIÓN

La tabla 06 indica que el 52.9 de los usuarios externos mantienen nivel de satisfacción regular, de ellos 42.9% presentan dimensión de fiabilidad de la calidad regular, 5.3% alto y el 4.7% fiabilidad bajo. El 25.9% tienen nivel de satisfacción bajo de los cuales ,18.2% tienen fiabilidad baja y 7.6% regular. El 21.2% poseen nivel de satisfacción alto, de ellos 14.1% de fiabilidad alto, 6.5% de fiabilidad regular y el 1.4 bajo.

El resultado del estadístico Rho de Spearman es igual a 0.706, que significa relación positiva fuerte entre las variables nivel de satisfacción y dimensión de la fiabilidad de calidad de atención. El valor de alfa es significativo quiere decir que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 07

Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de empatía de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

Nivel de satisfacción	Dimensión de empatía de la calidad de atención						Total	
	Baja		Regular		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	32	18.8	14	8.2	0	0	46	27.0
Regular	7	4.1	74	43.5	14	8.2	95	55.9
Alto	1	0.59	9	5.3	19	11.2	29	17.1
	40		97		33		170	100.0

Fuente: Elaborado en base a la encuesta aplicada al usuario externo.

$$\text{Rho} = 0.679 \quad \text{p} = 0.000$$

INTERPRETACIÓN

La tabla 4:7 denota que el 55.9% de los usuarios externos poseen nivel de satisfacción regular, de ellos 43.5% presentan dimensión de empatía de la calidad regular, 8.2% alto y el 4.1% empatía bajo. El 27.0% tienen nivel de satisfacción bajo de los cuales ,18.8% empatía baja y 8.2% regular. El 17.1% poseen nivel de satisfacción alto, de ellos 11.2% de empatía alto, 5.3% de empatía regular; respectivamente.

El resultado del estadístico Rho de Spearman es igual a 0.679, que significa relación positiva moderada entre las variables nivel de satisfacción y dimensión de la fiabilidad en calidad de atención. El valor de alfa es significativo indica que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Tabla 08

Relación del nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de aspectos tangibles que brindan en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

Nivel de satisfacción	Dimensión de aspectos tangibles de la calidad de atención						Total	
	Baja		Regular		Alto			
	fi	%	fi	%	fi	%	fi	%
Bajo	25	14.7	11	6.5	0	0	36	21.2
Regular	15	8.8	84	49.4	27	15.9	126	74.1
Alto	0	0	2	1.2	6	3.5	8	4.7
	40		97		33		170	100.0

Fuente: Elaboración propia en base a la encuesta aplicada al usuario externo.

Rho= 0.562 p= 0.000

INTERPRETACION

La tabla 4:8 demuestra que el 74.1 de los usuarios externos tienen nivel de satisfacción regular, de ellos 49.4% presentan dimensión de aspectos tangibles de la calidad regular, 15.9% alto y el 8.8% aspectos tangibles bajo. El 21.2% tienen nivel de satisfacción bajo de los cuales, 14.7% aspectos tangibles bajo y 6.5% regular. El 4.7% poseen nivel de satisfacción alto, de ellos 3.5% de aspectos tangibles alto, % de aspectos tangibles regular; respectivamente.

El resultado del estadístico Rho de Spearman es igual a 0.562, que significa relación positiva media entre las variables nivel de satisfacción y dimensión de la fiabilidad de calidad de atención. El valor de alfa es significativo es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

V. DISCUSIÓN

La tabla 01 se determinó el valor $Rho = 0,706$, esto indica relación positiva fuerte entre la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario externo, y significativo ($p < 0,05$), se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

La relación entre satisfacción del usuario externo y la calidad de atención nos indica que el 47.1% de los usuarios externos perciben una calidad de atención regular, de ellos el 40.6% presentan satisfacción regular, 4.7% alto y 1.8% bajo. Así mismo el 24.1% reciben una calidad de atención alto, de los cuales 8.9% satisfacción regular y 0,6 bajo. Finalmente, el 28.8% de los usuarios reciben una calidad de atención bajo, de ellos 21.2% tienen satisfacción bajo, 7.6% están satisfechos regularmente.

La tabla 02 con respecto al nivel de satisfacción indica que 57.1 % de los usuarios externos presenta nivel de satisfacción regular y el 19.4% alto y el 23.5% bajo en usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia.

La tabla 03 en relación al nivel de calidad indica que 47.1 % de los usuarios externos presenta nivel de calidad de atención regular, el 24.1% alto y el 28.8% bajo en usuarios externos del servicio de farmacia del hospital de apoyo de Sivia.

En la tabla 04 el 57.1 de los usuarios externos tienen nivel de satisfacción regular, de ellos 41.2% presentan dimensión de seguridad de la calidad regular, 8.2% alto y el 7.6% seguridad bajo. El 19.4% poseen nivel de satisfacción alto, de ellos 11.2% de seguridad alto, 8.2% de seguridad regular; respectivamente. El estadístico Rho de Spearman es igual a 0.630, que significa relación positiva moderado entre las variables nivel de satisfacción y dimensión de la fiabilidad de calidad de atención. Entonces el valor de alfa es significativo es decir se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

La tabla 05 con respecto a la capacidad de respuesta indica que el 57.6 de los usuarios externos tienen nivel de satisfacción regular, de ellos 41.8% regular, 8.2% alto y el 7.6% bajo. El 25.3% tienen nivel de satisfacción bajo de los cuales ,15.9% capacidad de respuesta baja y 8.8% regular. El 17.1% poseen nivel de satisfacción alto, de ellos 10.6% de seguridad alto, 6.5% de capacidad de respuesta regular; respectivamente. Así mismo el Rho de Spearman es igual a 0.605, que significa relación positiva moderada entre las variables nivel de satisfacción y dimensión de la fiabilidad de calidad de atención.

La tabla 06 el estadístico Rho de Spearman es a 0.706, que significa relación positiva fuerte entre las variables nivel de satisfacción y dimensión de la fiabilidad. El valor de alfa es significativo entonces se ha de aceptar la hipótesis alterna rechazar la hipótesis nula. Con respecto a la fiabilidad indica que el 52.9 de los usuarios externos presentan nivel de satisfacción regular, de ellos 42.9% presentan dimensión de fiabilidad de la calidad regular, 5.3% alto y el 4.7% fiabilidad bajo. El 25.9% tienen nivel de satisfacción bajo de los cuales ,18.2% tienen fiabilidad baja y 7.6% regular. El 21.2% poseen nivel de satisfacción alto, de ellos 14.1% de fiabilidad alto, 6.5% de fiabilidad regular y el 1.4 bajo.

La tabla 7 indica que el 55.9% de los usuarios externos presentan un regular nivel de satisfacción, de ellos 43.5% presentan dimensión de empatía de la calidad regular, 8.2% alto y el 4.1% empatía bajo. El 27.0% tienen nivel de satisfacción bajo de los cuales ,18.8% empatía baja y 8.2% regular. El 17.1% poseen nivel de satisfacción alto, de ellos 11.2% de empatía alto, 5.3% de empatía regular; respectivamente. El valor de Rho de Spearman es igual a 0.679, que significa relación positiva moderada entre las variables nivel de satisfacción y dimensión de la fiabilidad de calidad de atención. El valor de alfa es significativo es decir se ha de aceptar la hipótesis alterna y la hipótesis nula se rechazará.

La tabla 8 indica que el 74.1 de los usuarios externos tienen nivel de satisfacción regular, de ellos 49.4% presentan dimensión de aspectos tangibles de la calidad regular, 15.9% alto y el 8.8% aspectos tangibles bajo. El 21.2% tienen nivel de satisfacción bajo de los cuales ,14.7% aspectos tangibles bajo y 6.5% regular. El 4.7% poseen nivel de satisfacción alto, de ellos 3.5% de aspectos tangibles alto, % de aspectos tangibles regular; respectivamente. El resultado del Rho de Spearman es igual a 0.562, que significa relación positiva media entre ambas variables y dimensión de la fiabilidad de calidad de atención. El valor de alfa es significativo.

CONCLUSIONES

1. El 40.6% de los usuarios externos que asisten al servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia presentan nivel de atención regular y perciben calidad de atención regular; así mismo se encontró relación positiva fuerte (Rho= 0.706), y significativo. ($p < 0.05$).
2. La mayoría de usuarios externos que asisten al servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia presentan nivel de satisfacción regular (57.1).
3. El 47.1% de los usuarios externos que asistieron al servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia distinguen calidad de atención regular.
4. El 40.6% de los usuarios externos que asisten al servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia presentan nivel de atención regular y perciben calidad de atención regular; así mismo se encontró relación positiva fuerte (Rho= 0.706), y significativo. ($p < 0.005$).
5. Se preciso que hay una relación positiva moderado con el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - a un nivel estadístico significativo (Rho= 0.630 $p = 0.000$)
6. Se preciso que existe relación con el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia y consideran que la capacidad de respuesta es buena, presentando así una correlación significativa (Rho= 0.605 $p = 0.000$)
7. Resulto que hay una fuerte relación positiva, con la dimensión fiabilidad y la variable satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia; (Rho= 0.706 $p = 0.000$) esto quiere decir que a medida que la fiabilidad en el servicio es mejor, también lo será la satisfacción del usuario.
8. El 43.5% de los usuarios externos que asisten al servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia presentan nivel de atención regular y perciben empatía de la calidad de atención regular; así mismo se encontró relación positiva moderada (Rho= 0.679), y significativo. ($p < 0.05$).
9. Siendo la correlación Rho = 0.711, se determinó que la relación de la variable SU con los factores tangibles como positiva media.

RECOMENDACIONES

1. Se recomienda comunicar y socializar los resultados del presente estudio a las autoridades del distrito y al personal de Farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia
2. Realizar internamente, una evaluación y control constante de la calidad en el servicio de farmacia, con el fin de realizar acciones preventivas, correctivas y pertinentes.
3. Se deben emprender más investigaciones o trabajos, relacionados al área farmacéutica, para así fortalecer las capacidades del experto profesional para corroborar los resultados y hallazgos, dependiendo de la realidad problemática del lugar.
4. Realizar actividades de capacitación sobre la relevancia de la satisfacción del paciente en el Hospital de Apoyo de Sivia, ya que el paciente es el pilar y motor en los servicios de la salud
5. Estimular al personal de Farmacia del Hospital de Sivia a perseguir y dar continuidad con los altos índices de satisfacción de los usuarios y calidad del servicio de acuerdo a sus respectivas dimensiones.
6. Realizar encuestas constantemente, aplicando la herramienta SERVQUAL que permite determinar el nivel de satisfacción en base a las percepciones de los clientes sobre la calidad de atención para descubrir en que dimensiones se necesitan mejorar con respecto a su atención.
7. Tener en cuenta un plan de trabajo para obtener un óptimo porcentaje de satisfacción en la medida CR que alcanzo el 77.5% de calificación regular.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Barzola E, Mondaca I. "Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau es salud. julio - setiembre 2018" <https://cutt.ly/3EX3rYn>
2. Organización Panamericana de la Salud. "Estrategia y plan de acción para mejorar la calidad de la atención en la prestación de servicios de salud 2020-2025". Washington, EEUU. 2019. Pág. 2. Recuperado de: <https://cutt.ly/IEX3acL>
3. MINSA. "Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Salud del Perú. 2001". [revista en internet]. [acceso octubre 2016]. Disponible en: <https://cutt.ly/sEX3kB3>
4. <http://www.essalud.gob.pe/susalud-74-de-asegurados-satisfechos-con-los-servicios-de-essalud/>
5. Aranda S, León R. "Uso de herramientas de Marketing para mejorar la satisfacción del usuario en el Servicio de Farmacia de Consulta Externa del Hospital Belén de Trujillo, en el mes de Julio del 2007". Informe de Internado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica. 2007. Universidad Nacional de Trujillo. <https://cutt.ly/GEX3bzW>
6. Najarro D. "Satisfacción de los familiares acompañantes del usuario sobre la calidad de atención de las enfermeras en el servicio de emergencia. hospital de apoyo huanta - Ayacucho, 2019" tesis para optar título profesional de licenciada en enfermería 2019. <https://cutt.ly/CEX3m7a>
7. Mendoza A, Villantoy S. "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el consultorio de medicina del hospital ii huamanga "Carlos Tuppia García Godos" essalud. Ayacucho, 2015" [.http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1542](http://repositorio.unsch.edu.pe/handle/UNSCH/1542)

8. García E, León E. "Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco". *Horiz Sanit.* 2018; 13(1): 148-155. Link: <https://cutt.ly/6EX3Vrm>
9. Bofill A, López R, Murguido Y. "Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios". *Medisur.* 2016; 14(3):1-9. Link: <https://cutt.ly/JRdUHgm>
10. Toaquiza N. "Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. 2016". [Tesis de Maestría] Ambato: Maestría en Gerencia de Institución de Salud, Facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato; 2016. <https://cutt.ly/LRdUXF2>
11. Lima D. "Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015". [Tesis] Loja: Carrera de Administración Pública, Área Jurídica, Social y Administrativa, Universidad Nacional de Loja; 2016. <https://cutt.ly/0RdlwnV>
12. Ramírez V. "Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas". [Tesis de grado]. Universidad Cesar Vallejo de Trujillo; 2016. Disponible en: <https://cutt.ly/HRdlYwi>
13. Bustamante F, Gálvez N. "Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú". *Rev Tzhoecoen* 2017; Link: <https://cutt.ly/xRdIX8l>
14. Magallanes S, Quevedo C. "Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto-Punchana-2015". [Tesis de Maestría] Iquitos: Maestría en Salud Pública, Facultad de Enfermería; 2015. <https://cutt.ly/0RdOoiU>

15. Aguirre E. "Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el Puesto de Salud "Morro de Arica", Ayacucho 2017". Universidad Cesar Vallejo. Perú. Recuperado de: <https://cutt.ly/xYCre4B>
16. Enciso L. "Nivel de satisfacción del usuario externo con respecto a la atención que recibe del personal de enfermería en el servicio de emergencia del Hospital de apoyo Jesús Nazareno Ayacucho -2016". Tesis. Lima: Universidad Nacional Mayor De San Marcos, Perú. <https://cutt.ly/CYCrjc3>
17. Saldaña O, Sanango M. "Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Azogues, 2014". [Tesis]. Cuenca: Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de Cuenca; 2015" : <https://cutt.ly/DYCrEvs>
18. Bardales L. "Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013". [Tesis] Chiclayo: Escuela de Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2016. <https://cutt.ly/vYCrFEv>
19. Zárate M, Luna C. et al. "Nivel de satisfacción de los usuarios externos hospitalizados en un hospital nacional de policías" Revista 2018 -. <https://cutt.ly/KYCrBBW>
20. Secretaría Estatal de Turismo. ¿Cómo dar un buen servicio? Tips de valor agregado y niveles de excelencia en el servicio. SEDETUR, 2016. [Artículo online] Disponible en: <http://sedetur.qroo.gob.mx/capacitacion/distintivo/MODULOSEVALUACION-6.pdf>.
21. Mayo J, et al. En torno al concepto de calidad. Reflexiones para su definición. Retos de la Dirección 2015; 9(2):49-67. Link: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2306-91552015000200004

22. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Perspectivas. 2014; 17(33):181-209. Link: <https://cutt.ly/ZYCtKeY>
23. Sánchez J, Gil M, Recuero L, et al. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. Rev OFIL. 2015; 25(3): 137-144. Link: <http://www.revistadelaofil.org/satisfaccion-percibida-del-servicio-de-farmaciamedicion-analisis-y-mejora/>
24. Mondaca R, Barzola M – 2019. “Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital iii de emergencias Grau essalud. julio - setiembre 2018” Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico <https://cutt.ly/HYCyti2>
25. Arancibia S, Leguina A, Espinoza P. Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. Un caso aplicado a la banca chilena. Revista de Ciencias Sociales 2013; 19(2):255-267. Link: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992007>
26. Davalos. C. (2018). Nivel de satisfacción y factores asociados de los usuarios de consultorios externos de medicina interna del hospital María Auxiliadora en enero del 2017. PAG 3 , 4 Repos Tesis – URP file:///C:/Users/ASUS/Downloads/DialnetFundamentosDeCalidadDeServicioElModeloServqual-7361518.pdf
27. Casalino GE. “Calidad de servicio de la consulta externa de Medicina Interna de un hospital general de Lima mediante la encuesta Servqual”. 2008 Rev. Soc. Perú Med Interna. vol. (21) pag :143–156. http://medicinainterna.net.pe/revista/revista_21_4_2008/04.pdf
28. Najul J. El capital humano en la atención al cliente y la calidad de servicio. Obs Lab Rev Venez. 2011, 4(8): 25-26. Link: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=219022148002>

29. Montoya C, Boyero M. El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. *Visión de futuro*. 2013; 17(1):130-151. Link: <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>
30. García A. Cultura de servicio en la optimización del servicio al cliente. *Telos* 2016; vol. 18 núm. (3):381-398. Link: [_https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5655321.pdf](https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/5655321.pdf)
31. Duque, I. (2010). Los 10 mandamientos del servicio al cliente. Disponible en <http://www.portafolio.co/archivo/documento/CMS-7729504> [consultada el 1/08/12].
32. Lizana D. et al S. 2018. Calidad de Atención que brinda el profesional de Enfermería en el Servicio de Emergencia de un Hospital de Lima – Perú 2018. https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/3908/Calidad_LizanaUbaldo_Delia.pdf?sequence=1&isAllowed=y
33. Ríos A, Barreto A, A, Martínez, A “Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo, marzo de 2016: Parte 1 Municipio de Chía; Hospital San Antonio de Chía, marzo de 2016 Parte 2 Municipio De Tenjo; Hospital Santa Rosa De Tenjo, marzo Del 2016. [Internet]. 2016 [citado: 2021, agosto] <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
34. Hernández S., et al. “Metodología de la Investigación”. 6ta Ed. México: McGraw-Hill; 2014 <http://observatorio.epacartagena.gov.co/wp-content/uploads/2017/08/metodologia-de-la-investigacion-sexta-edicion.compressed.pdf>
35. Ayala C.A. (2021). “Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020”. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55322?show=full>

ANEXOS

ANEXO 1:

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TITULO: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE SIVIA - AYACUCHO, 2021

AUTOR: Q.F. FLOR DE MARIA MARTINEZ ROMAN.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	MARCO TEORICO	VARIABLES E INDICADORES	METODOLOGIA
<p>PROBLEMA GENERAL</p> <p>¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021?</p> <p>PROBLEMAS ESPECÍFICOS</p> <p>a. ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021</p> <p>b. ¿Cuál es la calidad de atención del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021</p> <p>c. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el</p>	<p>OBJETIVO GENERAL:</p> <p>Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021"</p> <p>OBJETIVOS ESPECÍFICOS:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021 • Identificar la calidad de atención del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021 • Identificar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021 • Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención 	<p>HIPÓTESIS GENERAL</p> <p>Hi: Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.</p> <p>Ho: No existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.</p> <p>HIPÓTESIS ESPECIFICA</p> <p>a.-Existe nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021</p> <p>b.-Existe nivel de la calidad de atención del usuario externo en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021</p> <p>c.-Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de seguridad de la calidad de atención en el servicio de</p>	<p>CALIDAD DE SERVICIO</p> <p>Es hacer las cosas de manera correcta, es producir lo que el consumidor desea un bien o servicio bueno que se asemeja a la perfección. Si las empresas conocen lo que necesitan y desean los clientes, se logrará generar valor que generaran productos y servicios de calidad⁸.</p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p> <p>La satisfacción del usuario, con respecto a los servicios sanitarios es resultado del trabajo realizado por los profesionales; si los servicios cubren o exceden sus expectativas el usuario estará</p>	<p>VARIABLE INDEPENDIENTE:</p> <p>Calidad de atención en el servicio de farmacia:</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Seguridad 2. Capacidad de respuesta 3. Fiabilidad 4. Empatía 5. Elementos tangibles <p>VARIABLE DEPENDIENTE</p> <p>Satisfacción del usuario externo:</p> <p>Dimensiones:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Expectativa del cliente 2. Calidad 3. Valor percibido 	<p>Enfoque de investigación: cuantitativo.</p> <p>Tipo de investigación: aplicada</p> <p>Nivel de investigación: correlacional</p> <p>Diseño de Investigación: descriptiva-correlacional</p> <p>Población: La población estimada será un promedio de 1200 usuarios externos mayores de 18 años de edad atendidos durante un trimestre que acudirán al servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia.</p> <p>Muestra: La muestra serán los usuarios externos mayores de 18 años de edad que serán atendidos en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia.</p> <p>Técnica e instrumentos El instrumento a utilizar es el Cuestionario Servqual para medir la satisfacción del</p>

<p>servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia – Ayacucho?</p> <p>d. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia – Ayacucho?</p> <p>e. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia – Ayacucho?</p> <p>f. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de empatía de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia – Ayacucho?</p> <p>g. ¿Cuál es la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de aspectos tangibles que brindan en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia – Ayacucho?</p>	<p>en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021</p> <ul style="list-style-type: none"> • Identificar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021 • Identificar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de empatía de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021. • Identificar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de aspectos tangibles que brindan en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021. 	<p>farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.</p> <p>d.-Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de capacidad de respuesta de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.</p> <p>e)-Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de fiabilidad de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.</p> <p>f.-Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de empatía de la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.</p> <p>g.-Existe relación significativa entre el nivel de satisfacción del usuario externo y la dimensión de aspectos tangibles que brindan en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021.</p>	<p>satisfecho. Si las expectativas del usuario son bajas o si el acceso es limitado a cualquiera de los servicios puede ser que esté satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes `.</p>		<p>usuario con la calidad de los servicios recibido. Se basa en establecer diferencias entre Percepciones y Expectativas sobre cinco dimensiones de la calidad de servicio: fiabilidad con 4 indicadores, capacidad de respuesta con 3 indicadores, seguridad con 3 indicadores, empatía con 3 indicadores y tangibilidad con 3 indicadores y tres dimensiones de la satisfacción del usuario: expectativa del cliente con 4 indicadores, calidad con 7 indicadores y valor percibido con 4 indicadores</p> <p>Procedimiento de recolección de datos: se solicitará autorización al director del Hospital de Apoyo de Sivia para realizar el estudio en Coordinación con la jefa de servicio de farmacia y realizar las encuestas, previa autorización de los pacientes atendidos.</p> <p>Procedimiento de procesamiento, presentación, análisis e interpretación de datos:</p> <p>Se empleará el paquete estadístico SPSS versión 25 Para el plan de presentación y análisis de datos de los resultados se utilizará la estadística descriptiva, ya que ésta se dedica a analizar y representar los datos por medio de tablas, gráficos y/o medidas de resumen.</p>
---	---	---	--	--	--

ANEXO 2 INSTRUMENTO

1.- Introducción

La presente investigación es dirigida por la Q.F. Flor de María Martínez Román estudiante de Postgrado de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga.

Estimado Usuario: la presente encuesta permitirá obtener información necesaria acerca de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de ~~Sivia~~. Su participación será de forma voluntaria. Esta encuesta es anónima por lo que se le solicita responder con sinceridad, veracidad y con total libertad. La información es de carácter confidencial y reservado y no se podrá utilizar para ningún otro propósito que no esté contemplado en esta investigación.

Agradezco por anticipado su cordial colaboración.

2.- Datos generales del encuestado:

- a. Edad: (_____ años)
- b. Género:
 - Femenino
 - Masculino
- c. Procedencia:
 - Urbano
 - Rural
- d. Nivel de estudio:
 - Analfabeto
 - Primaria
 - Secundaria
 - Superior técnico
 - Superior universitario

I. CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE SIVIA

INSTRUCCIONES

Sírvase leer los siguientes enunciados y responder marcando con una "x", cada una de las respuestas de la siguiente escala de atributos sobre la atención que brinda el servicio de farmacia externa. A continuación, tiene cinco posibles respuestas, marque la que Usted considere conveniente:

VALORES				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICION				
		1	2	3	4	5
DIMENSION: SEGURIDAD		1	2	3	4	5
1	¿Se respetó su privacidad durante la atención de su prescripción?					
2	¿La información brindada por parte del personal de farmacia respecto a la medicación prescrita es clara?					
3	¿Realizaron la indagación de su seguro para luego pasar a farmacia por su medicación?					
4	¿El personal que lo atendió le inspiró confianza?					
5	¿El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?					
DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA		1	2	3	4	5
6	¿Considera que el lugar donde se entregan los medicamentos estuvo desinfectado?					
7	¿El tiempo para su atención fue el necesario?					
8	¿Fue atendida de forma cortés por el personal de salud?					
DIMENSION: FIABILIDAD		1	2	3	4	5
9	¿Su historia clínica se encuentra disponible en la farmacia para poder continuar con su atención?					
10	¿Hay disponibilidad de medicamentos que están en su receta médica?					
11	¿El medico que lo atendió le inspira confianza?					
12	¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud?					
13	¿La farmacia cuenta con folletos y/o indicaciones que sean visibles y útiles para su atención?					

14	¿La atención se realiza en un tiempo determinado?					
15	¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la farmacia y respetando el orden de llegada?					
	DIMENSION: EMPATIA	1	2	3	4	5
16	¿El personal de farmacia le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta?					
17	¿El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
18	¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de salud?					
19	¿Usted comprendió la orientación del plan de tratamiento?					
20	¿Comprendió Usted la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar?					
	DIMENSION: ELEMENTOS TANGIBLES	1	2	3	4	5
21	¿La sala de espera se encuentra limpia y es cómoda?					
22	¿El área de farmacia cuenta con equipos necesarios para su atención?					
23	¿La señalización de la farmacia está ubicado en lugares visibles?					

Fuente: Ayala CA. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020

Adaptado por Flor de María Martínez Román.

II.- CUESTIONARIO PARA MEDIR LA SATISFACCION DEL USUARIO EN EL SERVICIO EXTERNO DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE SIVIA

INSTRUCCIONES

Sírvase leer los siguientes enunciados y responder marcando con una "x", cada una de las respuestas de la siguiente escala de atributos sobre la atención que brinda el servicio de farmacia externa. A continuación, tiene cinco posibles respuestas, marque la que Usted considere conveniente:

VALORES				
1	2	3	4	5
NUNCA	CASI NUNCA	ALGUNAS VECES	CASI SIEMPRE	SIEMPRE

N°	PREGUNTAS	ESCALA DE MEDICION				
		1	2	3	4	5
	DIMENSION: EXPECTATIVA DEL CLIENTE					
1	¿Le realizaron la verificación correcta con respecto al historial de entrega de sus medicamentos?					
2	¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?					
3	¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente unos 10 a quince minutos?					
4	¿Volvería acudir a la farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia por sus medicamentos?					
	DIMENSION: CALIDAD					
5	¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado?					
6	¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente?					
7	¿La farmacia está ordenado, limpio e iluminado?					
8	¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse					
9	¿Si no encuentra la totalidad de los medicamentos en la farmacia le dan solución?					
10	¿El personal mantiene de forma confiable su diagnóstico?					
11	¿Recomendaría a familiares y amistades que acudan por sus medicamentos a la farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia?					
	DIMENSION: VALOR PERCIBIDO					
12	¿Le brindaron un trato amable y cordial?					

13	¿El personal se interesa cuando Usted consulta sobre su problema de salud?					
14	¿Recibió charlas educativas relacionadas a la conservación de su medicamento?					
15	¿El personal le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa?					

Fuente: Ayala CA. (2021). Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020]

Adaptado por Flor de María Martínez Román.

ANEXO 3

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

El presente trabajo es dirigido por la Q.F. Flor de María Martínez Román. El Título de este estudio es: "Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de ~~Sivia~~ - Ayacucho, 2021".

Yo, _____ doy mi consentimiento para participar en el estudio y soy consciente de que mi participación es enteramente voluntaria.

He recibido información en forma verbal sobre el estudio mencionado anteriormente y he leído la información escrita adjunta. He tenido la oportunidad de discutir sobre el estudio y hacer preguntas.

Al firmar este protocolo estoy de acuerdo con que mis datos personales como la edad, sexo, tipo de usuario (continuidad o nuevo) y que tipo de seguro médico tengo, podrán ser usados según lo descrito en la hoja de información que detalla la investigación en la que estoy participando.

Entiendo que recibiré una copia de este formulario de consentimiento e información del estudio y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo comunicarme con la Q.F. Flor de María Martínez Román al correo ~~flormarf@gmail~~ o al teléfono 958908425.

Nombre completo del (de la) participante:

Firma _____

D.N.I.:

Nombre completo del Investigador responsable:

Firma _____

D.N.I.:

ANEXO 4

SOLICITUD DE AUTORIZACIÓN PARA EJECUCIÓN

SOLICITO: PERMISO PARA LA
REALIZACION DEL TRABAJO DE
INVESTIGACION EN EL HOSPITAL DE
APOYO DE SIVIA.

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL DE APOYO DE SIVIA
S.D.

HOSPITAL APOYO SIVIA	
N° Reg:	567
Fecha:	17 / 08 / 21
Hora:	12:35 P.M.

Yo FLOR DE MARIA MARTINEZ ROMAN
identificado con DNI N.º 4128878
domiciliada en el jirón las palmeras cuarta
cuadra S/N Miraflores San Juan Bautista
Ayacucho, ante Ud. respetuosamente me
presento y expongo:

Que, habiendo culminado mis estudios de la Maestría en Gerencia en Servicios de Salud en la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga, solicito a Ud. permiso para realizar trabajo de investigación en su Institución sobre "Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021" para optar el grado de Magister.

POR LO EXPUESTO:

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Sivia, 05 de agosto del 2021


FLOR DE MARIA MARTINEZ ROMAN
DNI N° 4128878

ANEXO 5

Resultado de juicio de expertos

	Nombre y Apellidos	Grado académico	Cargo e institución donde labora
Juez 1	Lidia González Paucarhuanca	Dra. Salud Publica	Directora de la Unidad de Investigación e Innovación de la Facultad de Ciencias de la Salud UNSCH
Juez 2	José Alejandro Yarleque Mujica	Dr. Salud Publica	Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga
Juez 3	Julia Cristina Salcedo Cancho	Doctora en Educación	Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga



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

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: Lidia González Paucarhuanca.
- 1.2 Grado académico: Dra. Salud Publica
- 1.3 Cargo e institución donde labora: Directora de la Unidad de Investigación e Innovación de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- 1.4 Título de la Investigación: “Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del hospital de apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021”
- 1.5 Autor del instrumento: Q.F. Flor de María Martínez Román.
- 1.6 Maestría/ Mención: Gerencia de Servicios de Salud
- 1.7 Nombre del instrumento: Satisfacción del usuario externo y calidad de atención.

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.					X
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					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	X
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					X
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					X
8. COHERENCIA	Entre los índices, 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					80%	100%

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

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 9-90%

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: El instrumento es aplicable

Ayacucho, 04 de octubre de 2021

DNI: 21402222



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

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

II. DATOS GENERALES

- 1.8 Apellidos y nombres del experto: José Alejandro Yarleque Mujica
- 1.9 Grado académico: Dra. Salud Publica
- 1.10 Cargo e institución donde labora: Director de la Unidad de Investigación e Innovación de la Facultad de Ciencias de la Salud.
- 1.11 Título de la investigación: "Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del hospital de apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021"
- 1.12 Autor del instrumento: Q.F. Flor de María Martínez Román.
- 1.13 Maestría/ Mención: Gerencia de Servicios de Salud
- 1.14 Nombre del instrumento: Satisfacción del usuario externo y calidad de atención.

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.					81%
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.					90%
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.					81%
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.					81%
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.					81%
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.					90%
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.					90%
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.					81%
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.					90%
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.					95%
TOTAL						86%

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

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): 9 (86%)

VALORACIÓN CUALITATIVA: Excelente

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

Ayacucho, 04 de octubre de 2021



Digitally signed by
José Alejandro YARLEQUE MUJICA
 Date: 2021.10.05
 02:02:51 +02'00'



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

FICHA DE VALIDACION DE INSTRUMENTO

I. DATOS GENERALES

- 1.1 Apellidos y nombres del experto: **Julia Cristina Salcedo Cancho**
- 1.2 Grado académico: **Doctora en Educación**
- 1.3 Cargo e institución donde labora: **Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga**
- 1.4 Título de la Investigación: **"Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicio de farmacia del hospital de apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021"**
- 1.5 Autor del instrumento: **Q.F. Flor de María Martínez Román.**
- 1.6 Maestría/ Mención: **Gerencia de Servicios de Salud**
- 1.7 Nombre del instrumento: **Satisfacción del usuario externo y Calidad de atención.**

INDICADORES	CRITERIOS CUALITATIVOS/CUANTITATIVOS	Deficiente 0-20%	Regular 21-40%	Bueno 41-60% 55%	Muy Bueno 61-80%	Excelente 81-100%
1. CLARIDAD	Está formulado con lenguaje apropiado.					
2. OBJETIVIDAD	Está expresado en conductas observables.				70%	
3. ACTUALIDAD	Adecuado al alcance de ciencia y tecnología.				65%	
4. ORGANIZACIÓN	Existe una organización lógica.				65%	
5. SUFICIENCIA	Comprende los aspectos de cantidad y calidad.				65%	
6. INTENCIONALIDAD	Adecuado para valorar aspectos del estudio.				70%	
7. CONSISTENCIA	Basados en aspectos Teóricos-Científicos y del tema de estudio.				70%	
8. COHERENCIA	Entre los índices, indicadores, dimensiones y variables.				70%	
9. METODOLOGIA	La estrategia responde al propósito del estudio.				70%	
10. CONVENIENCIA	Genera nuevas pautas en la investigación y construcción de teorías.				65%	
TOTAL				55%		

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

VALORACIÓN CUANTITATIVA (Total/10): Muy bueno

VALORACIÓN CUALITATIVA: Muy bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD: Es aplicable

Ayacucho, 05 de octubre de 2021

Firma del experto
DNI: 28227

ANEXO 6

6.1 Resultado por juicio de expertos mediante prueba binomial

		Categoría	N	Prop. observada	Prop. de prueba	Significación exacta (bilateral)
Juez1	Grupo 1	no	1	,10	,50	,021
	Grupo 2	si	9	,90		
	Total		10	1,00		
Juez2	Grupo 1	si	10	1,00	,50	,002
	Total		10	1,00		
Juez3	Grupo 1	si	10	1,00	,50	,002
	Total		10	1,00		

Promedio: $0,021+0,002+0,002 = 0,025$

Significativo $p < 0,05$, por lo tanto, el instrumento es válido

6.2 Resultado de confiabilidad de la variable calidad de servicio mediante coeficiente de Alfa Cronbach.

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,855	26

6.3 Resultado de confiabilidad de la variable satisfacción del usuario mediante coeficiente de Alfa Cronbach.

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	20	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,865	18

**UNSCH**ESCUELA DE
POSGRADO**CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD 113-2022-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° 198-2021-UNSCH-EPG/D, Reglamento de Originalidad de trabajos de Investigación de la UNSCH, otorga lo siguiente:

CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

AUTOR:	Bach. MARTÍNEZ ROMÁN, Flor de María
PROGRAMA:	MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIO DE SALUD
TÍTULO DE TESIS:	NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIOS DE FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE SIVIA - AYACUCHO, 2021
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD:	7%
N° DE TRABAJO:	1921790428
FECHA:	10-oct.-2022

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, 10 de octubre del 2022.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN
CRISTOBAL DE HUAMANGA
ESCUELA DE POSGRADO
B/Ing. Edith Geovana Asto Peña
Responsable Area Academica

Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicios de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

por Flor De María Martínez Román

Fecha de entrega: 10-oct-2022 12:56p.m. (UTC-0500)

Identificador de la entrega: 1921790428

Nombre del archivo: RME_DE_TESIS_TURNITIN_-_MARTINEZ_ROMAN_FLOR_DE_MARIA_20-1_1.pdf (2.37M)

Total de palabras: 9542

Total de caracteres: 49631

Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad de atención en el servicios de farmacia del Hospital de Apoyo de Sivia - Ayacucho, 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD

7%

INDICE DE SIMILITUD

7%

FUENTES DE INTERNET

0%

PUBLICACIONES

3%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1

repositorio.uwiener.edu.pe

Fuente de Internet

2%

2

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1%

3

repositorio.unsch.edu.pe

Fuente de Internet

1%

4

hdl.handle.net

Fuente de Internet

1%

5

Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga

Trabajo del estudiante

<1%

6

repositorio.unjbg.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

7

repositorio.urp.edu.pe

Fuente de Internet

<1%

8

ateneo.unmsm.edu.pe

Fuente de Internet

<1%



POSGRADO

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS PARA OPTAR AL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRO(A) EN GERENCIA EN SERVICIO DE SALUD RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 00156-2022-UNSCH-EPG-D

Siendo las 12:00a.m del 02 de abril de 2022 se reunieron en el auditorium 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. Edward Eusebio **BARBOZA PALOMINO** Director 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 **GONZALEZ PAUCARHUANCA**; para la sustentación oral y pública de la tesis intitulada: **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN EL SERVICIOS DE FARMACIA DEL HOSPITAL DE APOYO DE SIVIA - AYACUCHO, 2021.** En la Ciudad de Ayacucho del 2022 presentado por la Bach. Flor de María **MARTÍNEZ ROMÁN**.

Acto seguido se procedió a la exposición de la tesis, con el fin de optar al Grado Académico de Maestro (a) en **GERENCIA EN SERVICIO 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 como resultado el siguiente calificativo: *de diecisiete (17)*

CALIFICACION	NOTA
Aprobado por unanimidad	<i>17</i>
Aprobado por Mayoría	<i>--</i>
Desaprobada por Unanimidad	<i>--</i>
Desaprobada por mayoría	<i>~</i>

Luego, el Presidente del Jurado recomienda que la Escuela de Posgrado proponga que se le otorgue al Bach. Flor de María **MARTÍNEZ ROMÁN**, el Grado Académico de Maestro (a) en **GERENCIA EN SERVICIO DE SALUD**, Siendo las *14:00* hrs. Se levanta la sesión.

Se extiende el acta en la ciudad de Ayacucho, a las *CATORCE* hrs. Del 02 de abril 2022.

Dr. Oscar **GUTIÉRREZ HUAMANÍ**
Director de la Escuela de Posgrado

Dr. Edward Eusebio **BARBOZA PALOMINO**
Director de la Unidad de Posgrado - FCSA

Dr. Héctor **HUARACA ROJAS**
Miembro

Dra. Lidia **GONZALEZ PAUCARHUANCA**
Miembro

Dr. José **ALARCÓN GUERRERO**
Secretario Docente

Observaciones:
No asiste a la sustentación a Dra. Lidia Gonzalez Paucarhuanca