

**UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL  
DE HUAMANGA**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**



**TESIS:**

**Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de  
farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024**

Para optar el título profesional de:  
**QUÍMICO FARMACÉUTICO**

PRESENTADO POR:  
**Bach. Miriam Pilar ESCALANTE MENDIVIL**

ASESORA:  
**Dra. Luisa NOA YARASCA**

**AYACUCHO - PERÚ**

**2025**

A Dios nuestro creador, a mis padres Andrés y Maribel pilares fundamentales en mi vida, quienes me brindaron su apoyo incondicional durante mi formación profesional, inculcaron en mí la empatía y la sensibilización para realizar este estudio y a mis hermanos por su constante motivación, que perdurarán en mí por siempre.

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad San Cristóbal de Huamanga, por haberme concedido la oportunidad de acceder a una buena formación profesional.

A la Facultad de Ciencias de la Salud, por ofrecerme las condiciones académicas formativas, su labor y compromiso con la excelencia educativa.

A la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, en especial a la plana de docentes que lo conforman, por las enseñanzas impartidas que dejaron la mejor impresión a mi persona.

A la Dra. Luisa Noa Yarasca, por la asesoría de la presente investigación, a sus aportes y sus conocimientos.

A la Mtra. Vivian Vilma Falconi Oré, por su guía, orientación y consejos en la culminación de esta investigación.

Al jefe del Centro de Salud de Miraflores – Ayacucho, y al personal que labora en el área de farmacia.

## ÍNDICE GENERAL

	Página
RESUMEN	xv
ABSTRACT	xvi
CAPITULO I. INTRODUCCIÓN	1
CAPÍTULO II. DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA TEÓRICA	5
2.1. Marco referencial	5
2.1.1. <i>Antecedentes internacionales</i>	5
2.1.2. <i>Antecedentes nacionales</i>	6
2.1.3. <i>Antecedentes locales</i>	10
2.2. Marco teórico	11
2.2.1. Calidad	11
2.2.2. Dimensiones de la calidad de servicio	11
2.2.3. Modelos de evaluación en calidad de servicios	12
2.3. Marco conceptual	14
2.4. Marco ético y legal	15
CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS	17
3.1. Alcance de investigación	17
3.2. Diseño de investigación	17
3.3. Unidad de análisis	17
3.4. Población de estudio	17
3.5. Muestra	18
3.6. Criterios de selección	18
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	19
3.8. Análisis de datos	20
3.9. Consideraciones éticas	20
CAPÍTULO IV. RESULTADOS	21
CAPÍTULO V. DISCUSIÓN	31
CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES	37
CAPÍTULO VII. RECOMENDACIONES	39
BIBLIOGRAFÍA	41
ANEXOS	49

## ÍNDICE DE TABLAS

	Página
<b>Tabla 1.</b> Distribución de personas atendidas por mes en el Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024	18
<b>Tabla 2.</b> Porecentaje de relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024	26
<b>Tabla 3.</b> Porecentaje de relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024	27
<b>Tabla 4.</b> Porecentaje de relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024	28
<b>Tabla 5.</b> Porecentaje de relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024	29
<b>Tabla 6.</b> Porecentaje de relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024	30

## ÍNDICE DE FIGURAS

	Página
<b>Figura 1.</b> Porcentaje de calidad de atención proporcionada a los pacientes del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho en el año 2024.	22
<b>Figura 2.</b> Porcentaje de satisfacción del usuario proporcionado a los pacientes del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho durante el año 2024.	23
<b>Figura 3.</b> Porcentaje de las dimensiones de la calidad proporcionado a los pacientes del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho durante el año 2024.	24
<b>Figura 4.</b> Porcentaje de las dimensiones de satisfacción del usuario proporcionado a los pacientes en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho durante el año 2024.	25

## ÍNDICE DE ANEXOS

	Página
<b>Anexo 1.</b> Matriz de definición y operacionalización de variables	50
<b>Anexo 2.</b> Matriz de consistencia	51
<b>Anexo 3.</b> Formato de consentimiento informado para el usuario del área de farmacia del Centro de Salud de Miraflores Ayacucho 2024.	52
<b>Anexo 4.</b> Instrumento de recolección de datos para evaluar la calidad de servicio en los usuarios atendidos en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024.	53
<b>Anexo 5.</b> Instrumento de recolección de datos para evaluar la satisfacción de los usuarios en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024.	54
<b>Anexo 6.</b> Validación del instrumento de recolección de datos para evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024, por el primer especialista.	55
<b>Anexo 7.</b> Validación del instrumento de recolección de datos para evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024, por el segundo especialista.	57
<b>Anexo 8.</b> Validación del instrumento de recolección de datos para evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024, por el tercer especialista.	59
<b>Anexo 9.</b> Distribución de frecuencias de la calidad de servicio y sus dimensiones obtenidas en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024.	61
<b>Anexo 10.</b> Frecuencia y porcentaje de la satisfacción de los usuarios y sus dimensiones obtenidas en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024.	62

<b>Anexo 11.</b> Verificación de la prueba de normalidad del cuestionario calidad de servicio y cumplimiento de satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024.	63
<b>Anexo 12.</b> Correlación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.	64
<b>Anexo 13.</b> Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.	65
<b>Anexo 14.</b> Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.	66
<b>Anexo 15.</b> Correlación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.	67
<b>Anexo 16.</b> Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.	68
<b>Anexo 17.</b> Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.	69
<b>Anexo 18.</b> Cálculo de la confiabilidad alfa de Cronbach del instrumento de recopilación de datos para evaluar la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.	70
<b>Anexo 19.</b> Cálculo de la confiabilidad alfa de Cronbach del instrumento de recopilación de datos para evaluar la satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.	71
<b>Anexo 20.</b> Cálculo del valor de V de Aiken del instrumento de recolección de datos de calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.	72

<b>Anexo 21.</b> Cálculo del valor de V de Aiken del instrumento de recolección de datos de la satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.	73
<b>Anexo 22.</b> Carta de autorización para realizar el trabajo de investigación en el Centro de Salud de Miraflores Ayacucho 2024.	74
<b>Anexo 23.</b> Fotografías tomadas durante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en el Centro de Salud de Miraflores Ayacucho 2024.	75

## RESUMEN

El presente estudio tuvo como objetivo identificar el nivel de calidad del servicio y la satisfacción del usuario de farmacia del Centro de Salud de Miraflores Ayacucho en el año 2024, así como la correlación entre sus dimensiones. Se refiere a un análisis descriptivo, transversal y cuantitativo, ya que se recolectaron datos e información concretos en un espacio y tiempo específicos para describir las variables sugeridas. Se llevó a cabo en la zona de san Melchor San Juan Bautista Ayacucho, Centro de Salud Miraflores. Con un grupo de 339 usuarios que visitaron el servicio de farmacia, proporcionándoles los instrumentos previamente validados para la recolección de datos, compuestos de 20 ítems cada uno. Los datos obtenidos se procesaron utilizando programaciones de Microsoft Excel 2019 y SPSS versión 27. Como resultado se observó que el 92,6% de la calidad del servicio es bueno, así mismo las dimensiones de calidad del servicio, los aspectos tangibles con 82,6% bueno; fiabilidad muestra un 88,5% bueno; capacidad de respuesta 89,7% bueno; seguridad 88,2% bueno; empatía 90,6% bueno. La satisfacción del usuario tiene un 90,0% bueno; la dimensión humana 89,4% bueno, técnico científico 88,8% bueno; entorno 86,7% bueno. En conclusión, Se estableció el grado de calidad del servicio y la correlación entre sus dimensiones y el nivel de satisfacción de los usuarios, siendo que se observó un nivel bueno en las variables de estudio, finalmente que el personal del centro de salud Miraflores desempeñan su labor de una manera eficiente.

**Palabras clave:** Calidad, servicio, satisfacción, cliente, dimensiones.

## ABSTRACT

This study aimed to identify the level of service quality and user satisfaction at the pharmacy of the Miraflores Health Center in Ayacucho in 2024, as well as the correlation between its dimensions. It is a descriptive, cross-sectional, and quantitative analysis, as specific data and information were collected at a specific time and place to describe the variables. The study was conducted in the San Melchor San Juan Bautista area of Ayacucho, at the Miraflores Health Center. A group of 339 users who visited the pharmacy service were surveyed, and previously validated instruments, each consisting of 20 items, were used for data collection. The data obtained were processed using Microsoft Excel 2019 and SPSS version 27. The results showed that 92.6% of users rated the service quality as good. Similarly, the service quality dimensions showed that tangible aspects were rated as good by 82.6%, and reliability as good by 88.5%. Responsiveness was rated 89.7% good; safety 88.2% good; and empathy 90.6% good. User satisfaction was rated 90.0% good; the human dimension 89.4% good; the technical and scientific dimension 88.8% good; and the environment 86.7% good. In conclusion, the quality of service and the correlation between its dimensions and user satisfaction were established, revealing a good level in the study variables. Finally, it was determined that the staff at the Miraflores health center perform their work efficiently.

**Keywords:** Quality, service, satisfaction, customer, dimensions.

## **CAPÍTULO I. INTRODUCCIÓN**

Desde la formación y creación de la OMS, se ha considerado a los medicamentos como insumos en calidad de prioritarios para el alcance del derecho a nivel máximo de la salud. Fue en el año de 1977 que se lanzó el concepto de “medicamentos esenciales” poco tiempo después en la Ponencia Mundial sobre Atención Primaria de Salud, se reconoció a los fármacos esenciales como uno de los elementos fundamentales para lograr el objetivo de salud universal, a partir desde entonces ha sido uno de los pilares fundamentales de la formulación e implementación de políticas nacionales.<sup>1</sup>

He aquí donde viene la importancia de brindar una excelente calidad de atención a los beneficiarios de los medicamentos, esto conllevará a la mejora de las experiencias en los pacientes y con ello asegurar una buena adherencia terapéutica. Históricamente, la valoración del nivel de contenido del usuario se basó primordialmente en factores externos y determinantes internos, ignorando así la dimensión interna del paciente. Adicionalmente, es importante destacar que la satisfacción interna del paciente dentro del sector salud es un objetivo primordial, del área de farmacia, será equivalente a la satisfacción del usuario, lo cual es el fin básico y primordial de todo servicio de ámbito perteneciente a salud.<sup>2</sup>

Hay existencia significativa de que existen vínculos entre la satisfacción del cliente y el servicio prestado brindado en las farmacias de hospitales. Además, existen una serie de inconvenientes que dificultan un óptimo cuidado al paciente, aunque este problema no solo se manifiesta en los hospitales pertenecientes al sector del ministerio de salud del Perú, sino que además se evidencia una insuficiente calidad en la atención en diversos países globales con recursos limitados.<sup>3</sup>

El objetivo de este estudio es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en el establecimiento farmacéutico del Centro Sanitario Miraflores Ayacucho, en relación a la calidad de atención que recibieron. Actualmente los beneficiarios en salud son propensos a buscar otras entidades que satisfagan completamente sus necesidades, y si un establecimiento no cumple ya sea con una buena atención, estructura, conocimientos que principalmente busquen la mejoría de su

salud, simplemente no regresarán ya que el usuario se percata de una buena calidad de atención desde la llegada como primera impresión, hasta la solución de sus necesidades. Por el contrario, si se le brinda un buen servicio este recomendará el lugar por lo mismo, lo que como institución mejorará la percepción al público e indicaría que como trabajadores en salud se destacan.

Las entidades públicas destinadas a prestación de salud están enfrentadas a conflictos de diferente condición, desde una inadecuada infraestructura, poca capacitación al personal, falta de humanización del personal al usuario, mal manejo en el inventario de los medicamentos esenciales y la ausencia de supervisión de políticas de contenido del usuario. Un nivel apropiado del servicio de alta calidad en el servicio ayudará a lograr la complacencia del usuario, restableciendo la confianza en la entidad.<sup>4</sup>

Siendo los medicamentos aquellos que representan uno de los medios terapéuticos más empleados hoy en día, su acceso y uso son frecuentes, así como los resultados que ofrecen deben ser mejorados. En general el primer contacto con un usuario de los medicamentos trasciende en la farmacia, aunque los niveles de acceso cambian ampliamente en la región. Más hoy en día las farmacias pertenecientes al sector público en su mayoría se ocupan de la distribución y dispensación de los medicamentos mientras las farmacias privadas de su comercialización.<sup>5</sup>

Al discutir la relación entre las variables, nos centramos en cómo se percibe lo que ofrecemos hacia los usuarios de nuestro servicio, una experiencia positiva no solo brindará la confianza y seguridad al usuario sino también se logrará una buena fiabilidad lo que asegurará su retorno en una nueva problemática en salud.

Al orientar a los usuarios se debe de aplicar además habilidades, destrezas y conocimientos que se adquieren en los años de estudio del profesional de salud, como el encaminar al buen uso de medicamentos plasmados en la receta médica, la información necesaria de cada uno de ellos y haciendo un alto énfasis en la adherencia terapéutica para una pronta y eficiente recuperación de la salud, cumpliendo así las expectativas que los usuarios poseen al ingresar al local.

El desafío de determinar el grado de calidad de servicio y satisfacción del usuario de la farmacia del Centro Sanitario de Miraflores Ayacucho 2024, se solucionará aplicando un instrumento que nos facilitará la medición de las variables en análisis, instrumento que fue utilizado por Castillo, para evaluar la calidad de atención y satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud de Tácala, Piura en el año 2023. Que se fundamenta en el cuestionario del modelo SERVQUAL,

que fue modificado con propósitos de su investigación, el que fue validado nuevamente para nuestra región.

Esta problemática nos encamina a trazarnos objetivos para el conocimiento de la calidad en servicio que presta el área de farmacia, lo que permitirá a futuro la proposición de metodologías para el mejoramiento en las debilidades en la atención como centro de salud de atención de primer nivel.

### **Objetivo general**

Determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024.

### **Objetivos específicos**

- Identificar el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024.
- Identificar el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores- Ayacucho 2024.
- Identificar el nivel de relación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024.
- Identificar el nivel de relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.
- Identificar el nivel de relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024.



## **CAPÍTULO II. DESARROLLO DE LA PERSPECTIVA TEÓRICA**

### **2.1. Marco referencial**

#### ***2.1.1. Antecedentes internacionales***

Quiñones y Marín<sup>6</sup> en 2019, realizaron una investigación de naturaleza descriptiva, cuantitativa, transversal y correlacional, utilizaron el sondeo como instrumento para valorar la "relación entre la satisfacción laboral del personal de salud y su vínculo con la percepción de la calidad por los pacientes atendidos en una clínica de salud mental en Puerto Colombia". Como resultado de su estudio reportaron un porcentaje superior en mujeres con un 62% y una diferencia de edad por sexos significativa. El grupo de jóvenes y adultos mayores alcanzó puntuaciones superiores al 80% en el nivel de satisfacción, lo que resulta ser positivo. Para los colaboradores, término que usaron para los trabajadores en salud de dicha clínica, no observaron una diferencia significativa entre el grado de satisfacción y las áreas, ni encontraron una importante relación entre la modalidad del contrato y el grado de complacencia. Por lo tanto, determinaron que las variables son independientes, lo que implica existe un vínculo directo entre la satisfacción del personal de trabajo y la satisfacción de los usuarios que son atendidos en esa clínica.

Boza y Solano<sup>7</sup> en 2016, en el estudio que realizaron titulado "percepción de la calidad que tienen los usuarios acerca del cuidado brindado por la unidad de atención crítica en el hospital nacional de niños Dr. Carlos Sáenz Herrera en el periodo de febrero y marzo del 2016 " Costa Rica, cuyo propósito fue examinar la percepción de la calidad en los progenitores de los infantes hospitalizados en UCI, utilizaron un formulario validado, con un grupo de 122 padres que cumplían con el criterio. Resultando que la atención recibida por los progenitores de los niños que se encuentran en la UCI, satisface las expectativas de cuidado de sus hijos. Además, la atención sanitaria lo calificaron como excelente en términos de la información proporcionada, siendo oportuna y apropiada. En cuanto a la satisfacción del cuidado, consideraron que fue apropiada, eficaz y enfocada en los pacientes, proporcionando además la implicación

de los progenitores en el cuidado de los hijos a los niños. Sin embargo, no se sienten complacidos con la empatía proporcionada en el cuidado brindado.

Sánchez et al<sup>8</sup> en 2015. En un estudio que realizaron cuyo título fue "satisfacción percibida del servicio de farmacia: medición, análisis y mejora" Hospital Virgen de la Luz, Cuenca España. Su meta era identificar el grado de satisfacción de los clientes tanto internos como externos. El estudio fue de tipo transversal, usando como instrumento del cuestionario que constaba de 4 preguntas dirigido al cliente interno; la encuesta dirigida al usuario externo constaba de 5 preguntas cada uno con escala de valoración Likert. Con 231 encuestas enviadas al Facultativo Especialista de Área, 288 a enfermería, con una contestación de 65% y 70% y una valoración de  $7,9 \pm 1,8$  y  $6,2 \pm 2,1$  respectivamente. Las sugerencias revelan una mayor permanencia del químico farmacéutico en el expediente médico, y del cliente externo el obstáculo al acceso al área de espera. Se determinó que los dos clientes externo e interno están complacidos.

### ***2.1.2. Antecedentes nacionales***

Acaro y effio<sup>9</sup>, en el 2024, en una investigación llevada a cabo en San Isidro Lima sobre calidad en el servicio y contenido del usuario en el sistema de seguros médicos en Perú. El propósito que se plantearon fue establecer la correlación entre la excelencia del servicio proporcionado por el equipo de salud y la complacencia de los usuarios con un enfoque aplicado, no experimental, de naturaleza transversal. Poseía una población de 363 clientes de la oficina de seguros y beneficios financieros. Reportaron de las pruebas estadísticas de Tau de Kendall indican que existen conexiones directas entre las variables de calidad del servicio y la satisfacción del usuario. Así pudieron concluir que hay una conexión entre las variables, y que, si se continúa mejorando el alto nivel de atención al cliente y la calidad del servicio al individuo, aumentará el deleite en los asegurados.

Castillo<sup>10</sup>, en el 2023, en su estudio "Calidad de atención y satisfacción de los usuarios del área de farmacia del establecimiento de salud Táchala, Piura", estableció la correlación entre estos factores y los pacientes. Su enfoque fue numérico, no experimental y de correlación. Con un grupo de 343 pacientes seleccionados a través de muestreo con probabilidad; el método utilizado para la recolección de información fue el cuestionario, validando los datos utilizando el coeficiente alfa de Cronbach. Se estableció un coeficiente de calidad de atención de 0,955 y un coeficiente de satisfacción de 0,940. Encontró que el 43,1% del total considera la excelencia en el

servicio es indiscutible; mientras que el 56,9% se encuentra entre nivel bajo y medio para esta variable. En cuanto al nivel de satisfacción, el 49,6% estableció un nivel alto; en cambio, el 50,4% indica un nivel medio o bajo. Concluyó que hay un vínculo positivo entre la calidad del servicio y la complacencia del usuario, donde un mejoramiento en el servicio brindado se refleja en un incremento en la satisfacción del beneficiario o paciente del servicio de farmacia de dicho establecimiento.

Angeles<sup>11</sup>, en 2022, en una investigación llevada a cabo en Lima-Perú denominada "servicio al cliente y calidad en el servicio en una farmacia antineoplásica en un hospital policial"; para establecer si existía una conexión entre el servicio al cliente y la calidad del servicio, empleó una estrategia básica no experimental, de tipo transversal, con orientación cuantitativa. Registró un total de 348 pacientes, incluyendo una muestra de 183 beneficiarios que visitaron la farmacia antineoplásica durante el periodo de marzo a abril del año 2022. La metodología que empleó fue la encuesta con 02 cuestionarios como instrumento. Del total, el 93,44% indicaron que la variable de atención al cliente se sitúa en un grado medio, mientras que el 4,92% señalan un grado alto. El factor calidad de servicio señala que el 75,41% se percibe en el nivel medio, mientras que el 22,95% sostiene un nivel alto. Concluyó afirmando que hay una evaluación positiva entre el servicio y la atención al cliente y la cualidad del servicio en la farmacia de especialidades médicas.

Rodas<sup>12</sup>, en el 2021, efectuó un estudio para establecer si existía una conexión entre el grado de contento del usuario y la calidad del servicio proporcionado en servicio farmacéutico del Centro de Salud de Miraflores alto Chimbote. Su enfoque fue cuantitativo, transversal y de correlación descriptiva. Se realizó con una muestra de 101 beneficiarios que fueron atendidos en la oficina farmacéutica del centro sanitario en años recientes, principalmente durante la época de la pandemia del COVID-19. Se apreció un nivel de insatisfacción que se estaba reduciendo de acuerdo a los usuarios del centro de salud. Concluyó que el 67,3% otorgó un alto nivel al agrado de los usuarios del servicio de farmacia de dicho centro, mientras que el 29,7% otorga un nivel medio; en cuanto refiere a la calidad del servicio, el 55,4% señaló un alto grado de satisfacción en el servicio proporcionado, así mismo el 13,9% evidenció un alto grado de satisfacción y calidad de atención media. Así, demostró una conexión estadísticamente significativa entre la satisfacción y la calidad del servicio a los usuarios. En resumen, demostraron una correlación entre la calidad del servicio y la

complacencia del usuario, destacando que una mayor calidad de atención incrementa el grado de satisfacción del usuario.

Santillan<sup>13</sup>, en el 2021, en su estudio denominado "calidad de servicio y satisfacción del usuario de farmacia ambulatoria en una entidad pública de Lima", su meta fue esclarecer la concordancia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario de farmacia, cuyo estudio fue de naturaleza no experimental, descriptivo y cuantitativo, con una muestra de 75 usuarios. Para la recolección de datos, utilizó un formulario de 20 preguntas y una encuesta como medio. Encontró así un vínculo entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, alcanzando un coeficiente de 0.572, lo que indicó una compensación positiva que muestra que, a calidad superior del servicio, los usuarios experimentarán una mayor satisfacción.

Ayala<sup>14</sup>, en el 2020, efectuó un estudio denominado "Calidad del servicio y complacencia del paciente en la farmacia del hospital de Huaycán", con el propósito de determinar la relación entre la calidad del cuidado y el grado de satisfacción del usuario de la farmacia. El estudio lo llevó a cabo de forma no experimental, con un nivel de correlación e hipotético deductivo. La investigación lo realizó con una muestra de 40 usuarios, seleccionados de manera no probabilística por conveniencia. Para la recopilación de datos, se emplearon de instrumentos la encuesta y un cuestionario de 38 preguntas. En el que, determinó de manera estadística que existía una evaluación relevante entre la calidad del servicio y el grado de satisfacción de los clientes de esa farmacia, lo que derivó en un coeficiente de utilidad de correlación de 0,599. Concluyó con una relación de relevancia positiva, lo que señala que, a mayor calidad del servicio, más usuarios se sentirán satisfechos.

Lopez<sup>15</sup>, en el 2020, en su estudio sobre "Calidad del servicio y satisfacción del usuario en una cadena de farmacias en San Martín de Porres (SMP)", con la finalidad de concluir la existencia de una relación entre el nivel de calidad de atención y la satisfacción del usuario en dichas farmacias. Utilizó una metodología básica, cuantitativa no experimental, de tipo transversal. Con un grupo de 100 beneficiarios, utilizó el cuestionario como método y el modelo Servqual de Alpha de Cronbach como herramienta, logrando una confiabilidad de 0,88 en relación a la calidad de la atención y de 0,92 en cuanto a la satisfacción del usuario, lo que evidencia una alta confiabilidad en ambas variables. Encontró que existen vínculos entre las variables determinadas, así que, a una atención superior, la satisfacción del usuario aumentará en la cadena de farmacias de SMP.

Mendieta<sup>16</sup> en el 2020, en su estudio denominado "Nivel de satisfacción del cliente del servicio de farmacia del centro de salud Melvin Jones en el distrito El Porvenir en el mes de junio", cuyo objetivo principal fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de esa farmacia. Esta investigación lo llevó a cabo de manera descriptiva, prospectiva y transversal. Con una población de 540 usuarios y una selección aleatoria de 70 que fueron elegidos a través de los criterios de inclusión y exclusión, en el que utilizó el método de encuesta donde se empleó el cuestionario de satisfacción del usuario con el diseño Servperf, que constaba de 22 preguntas. Se evaluó los resultados en cada aspecto de la calidad del servicio en términos de satisfacción, consiguiendo un alto grado de satisfacción, además de un elevado grado de seguridad y empatía, alcanzando un 96% en la dimensión de capacidad de respuesta de alto nivel, y un 99% en la dimensión de capacidad de respuesta de alta calidad. Concluyó así, el servicio de farmacia proporciona un elevado nivel de atención y, en consecuencia, un elevado nivel de satisfacción en la atención recibida al cliente.

Barrientos<sup>2</sup>, en el 2018, en su investigación titulada "Calidad de servicio y satisfacción del usuario de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos" El propósito primordial de este estudio fue aclarar la conexión entre las variables. El enfoque que usó fue de naturaleza cuantitativa, observacional, de corte transversal. La población fue conformada por 60 beneficiarios, donde utilizó el método de la encuesta y el cuestionario como herramienta. Determinó que las variables estudiadas, la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, poseen una conexión relevante ( $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.852). Así pues, a mayor calidad en el servicio al usuario, mayor será la satisfacción de los mismos.

Tello y Valera<sup>17</sup>, en 2018, llevaron a cabo un estudio llamado "Periodo de espera y grado de satisfacción del paciente de farmacia en consulta externa del hospital II EsSalud Cajamarca", cuyo fin principal era determinar la conexión entre el periodo de espera y el grado de satisfacción del paciente de farmacia. Este estudio fue de tipo no experimental, transversal, con mejora y descriptiva. El grupo de estudio se conformó por usuarios que visitaron la farmacia de consulta externa durante el periodo enero a mayo, con una media de 29919 pacientes, de los cuales se recolectó una muestra de 379 pacientes. Concluyeron que existe una relación indirecta a través del coeficiente de correlación Pearson, por lo que, al aumentar el plazo de espera para el servicio, la complacencia se reduce.

Vargas<sup>18</sup>, en el 2018, en su trabajo titulado "calidad de servicio y satisfacción del cliente del sector de farmacia en el hospital de Lircay Huancavelica", su interés principal fue mostrar cómo estas dos variables están relacionadas. La investigación fue descriptiva, cuantitativa y de tipo transversal. Donde seleccionó a 50 usuarios usando criterios específicos de inclusión y exclusión, quienes fueron al área de farmacia del 18 al 30 de junio de 2018. En esta investigación, se aplicó un cuestionario para cada variable. Corroboró la calidad del servicio con un coeficiente de Pearson de 0.50 y una confiabilidad alfa de Cronbach de 0.842. Acerca de la satisfacción del usuario, el coeficiente de Pearson alcanzó un valor de 0,45 y la confiabilidad alcanzó un valor de 0,788. Así, comprende la asociación entre la calidad del servicio y la complacencia del beneficiario en la farmacia. Es relevante una evaluación entre la confiabilidad y la satisfacción del usuario (Tau b=0,737, p= 0,000). Asimismo, indicó la existencia de una evaluación significativa entre la capacidad de contacto y la complacencia del usuario (tau b=0,705, p= 0,000). Concluyó señalando que la seguridad y la complacencia del usuario es directa y sólida (tau b=0,795, p=0,000), en cambio, la conexión entre la empatía y la complacencia es directa y moderada (tau b=0,620, p=0,000).

### ***2.1.3. Antecedentes locales***

Huaranca<sup>19</sup>, en el año 2024, en una investigación que efectuó denominada "Nivel de satisfacción del usuario externo en el policlínico policial-Ayacucho 2024", cuyo propósito fue establecer el grado de deleite de los beneficiarios que acudieron a dicho policlínico. Aplicó una metodología descriptiva, transversal y observacional, para examinar los datos de variables obtenidos en un lapso de tiempo específico. Utilizó para la recopilación de información de un grupo de 280 usuarios del policlínico policial. El método que utilizó fue un cuestionario del modelo SERVQUAL que constaba de 22 ítems con cinco alternativas de respuesta. Los hallazgos que obtuvo indican un 93,2% de insatisfacción con la atención y un 6,8% de usuarios satisfechos; la dimensión de aspectos tangibles resultó ser la de mayor descontento con un 86.8%. De esta manera, concluyó que el 72,4% de los usuarios del policlínico policial son pacientes insatisfechos y únicamente un 27,6% de ellos estaban contentos con el servicio proporcionado por el policlínico.

## **2.2. Marco teórico**

### **2.2.1. Calidad**

La calidad es más apreciada desde la década de los setenta, como resultado de la crisis económica de occidente, causada por el aumento del petróleo y el fortalecimiento de las compañías japonesas como líderes en el mercado global. El incremento en el éxito de los productos japoneses en diversas industrias, generó inquietud en la administración de la calidad para mantener o aumentar su competitividad. Dentro de los componentes que los japoneses integraron en la administración de calidad se destacan principalmente la satisfacción del cliente, la mejora continua, la participación de los empleados en la solución de problemas, además de la creación e implementación de normas de garantía de calidad y modelos de excelencia que sirvieron como fundamento para los reconocimientos de calidad. También contribuyendo a la consolidación de ideas, impulsando la expansión del movimiento por la calidad en instituciones occidentales durante los años ochenta.<sup>20</sup>

La definición moderna plasmada en la Norma ISO 8420, determina a la calidad como el total de características que ofrece una institución que influyen en su espacio para satisfacer necesidades implícitas en la que se entiende el término entidad se representa como actividad, organización, proceso, sistema, persona o la combinación de ellas.<sup>21</sup>

Según la Real Academia Española, define a la calidad como una característica o grupo de características innatas pertenecientes de un objeto, las cuales permitirán evaluar su valor. Además, se establecen dos elementos necesarios para lograr su análisis, siendo el principal la alusión a propiedades y el segundo su amabilidad para estimar algo en ella.<sup>22</sup>

Los clientes en la actualidad se han tornado más conscientes sobre el servicio que se les debe de brindar, siendo que sus expectativas altas conllevan a que ya no agradecen tan solo percibir un servicio superficial. Lo que indica que tan estandarizado están la atención que se ofrecen, por lo que se sugiere plena capacitación en la calidad del servicio a ofrecer.<sup>23</sup>

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

Existen cinco dimensiones que son las más adecuadas para una buena calidad de servicios.<sup>24</sup>

- **Fiabilidad:** capacidad de la empresa para prestar sus servicios con seguridad, precisión, consistencia y confiabilidad.
- **Capacidad de respuesta:** viene a ser la capacidad de ayuda a sus usuarios de manera rápida.
- **Tangibilidad:** dentro de los cuales se tendrá (la apariencia del personal, instalaciones físicas y materiales de comunicación).
- **Seguridad:** es percibida como la ausencia de peligro o riesgo para los usuarios. Incluye la cortesía y confianza para ofrecer un trato reservado.
- **Empatía:** proporcionar cuidado y atención a los usuarios.

Existe una diversidad de factores que influirán sobre la calidad en salud, como los recursos económicos, de estructura, y el más principal es la actitud brindada por los trabajadores en salud. Así pues, la oficina de administración de calidad desarrolló una programación de actividades de asistencia y oficinas administrativas con el objetivo de incrementar la satisfacción del usuario, tanto a nivel externo como interno.<sup>5</sup>

### 2.2.3. Modelos de evaluación en calidad de servicios

Para el análisis de calidad de servicios existen diversos modelos los que se diferenciarán según la perspectiva y su modalidad, aunque todos cumplirán con una responsabilidad principal que es conseguir la perfección en el servicio ofrecido. Los principales modelos de estudio son:<sup>4</sup>

#### 2.2.3.1. Modelo SERVQUAL

Se denomina modelo Servqual aquella técnica de investigación con el que se puede realizar mediciones en la calidad del servicio, teniendo en cuenta las impresiones y expectativas de los clientes, las cuales van a ser obtenidas mediante opiniones, comentarios o impresiones de los clientes.<sup>25</sup>

Druker considera cinco dimensiones para la mediciones del desempeño de una institución enfocándose en la satisfacción obtenida del usuario, haciendo una comparación en las expectativas percibidas; que son: componentes palpables, confiabilidad, habilidad para responder, seguridad, empatía.<sup>22</sup>

Wang menciona que el modelo Servqual es el indicado para seguir con investigaciones referentes a nivel de medición en calidad en las instituciones, aun cuando hay otros tipos de modelos para este tipo de investigación, los que se pueden adaptar y modificar para ser aplicados en un estudio en calidad esto de acuerdo a la necesidad del autor.<sup>26</sup>

Este modelo otorga información precisa sobre las opiniones de los clientes que reciben el servicio prestado por las empresas, sugerencias y comentarios de mejoras en diferentes factores. Además de las impresiones que tienen los empleados sobre la percepción de los clientes, como también este modelo será usado para la comparación con los servicios que ofrecen otras organizaciones, así ofrecer mejoras y soluciones en las debilidades halladas.<sup>25</sup>

#### **2.2.3.2. Modelo SERVMAN**

Elaborado por Gronroos y Gummerson, este modelo toma la imagen de la institución o empresa como un importante factor que influirá en la calidad, así cuando los usuarios tienen una buena impresión de la institución crea una barrera, pero por lo contrario una mala impresión puede ocurrir que parezca menos atractiva a los usuarios.<sup>27</sup>

#### **2.2.3.3. Modelo SERVPERF**

El modelo SERVPERF, sugerido por Croin y Taylor, se utiliza para medir y evaluar la calidad del servicio. Este modelo se compone de los mismos elementos y dimensiones del modelo Servqual, diferenciándose únicamente en que no usará las expectativas del servicio.<sup>28</sup>

Este modelo permite medir la calidad que ofrece cualquier empresa o institución que brinde servicios, donde se identifican valoraciones de los usuarios respecto a la prestación que obtienen y de esa forma elaborar diversas estrategias que mejoren y favorezcan a la institución y a los usuarios.<sup>29</sup>

#### **2.2.4. Satisfacción en salud**

En esta definición se encuentran algunas sensaciones que el cliente tiene como el agrado o la decepción respecto al servicio percibido. Si se menciona satisfacción se refiere esencialmente a un concepto subjetivo, pues los clientes buscan obtener beneficios que traducido será la satisfacción, esto varía según el sujeto que recibe el servicio de una institución. Ya que la satisfacción será medida por el cumplimiento de las expectativas estas están definidas bajo dos componentes: el primero es el servicio deseado, que es lo que el cliente espera recibir en la atención; el segundo denominado servicio adecuado, se le atribuye con el servicio mínimo.<sup>30</sup>

Donabedian menciona que cada individuo mediante experiencias y desarrollo así sea familiar, sociocultural, espiritual, personal, económico, material, ético y moral; influyen en la forma de percepción de un servicio. Identifica así tres dimensiones que

permitirán identificar la satisfacción del paciente: aspecto humano, aspecto técnico científico y entorno.<sup>31</sup>

- Dimensión humana: refiere a la comunicación efectiva y adecuada, con el debido respeto a principios éticos en medicina. Esto debido a que en una institución de salud que busca prestar atención, debe ser de manera eficiente garantizando el cuidado de los pacientes.
- Dimensión técnico científica: implica a principios científicos de la medicina, como el conocimiento, diagnósticos, terapéutica y el uso adecuado de tecnologías médicas.
- Dimensión entorno: refiere a las condiciones de manera externa del paciente, como su desarrollo y sus vivencias. Los que contribuirán o suprimirán la satisfacción de una necesidad

## **2.3. Marco conceptual**

### **2.3.1. Calidad de servicio**

Actualmente los usuarios se han hecho más conscientes de lo que se les debe brindar en un servicio, así sus expectativas sobre estos han ido incrementándose a tal punto que un servicio superficial ya es agradecido. Esto indica cuan generalizado se ha tornado los programas de atención al cliente, más aún con estas expectativas cada vez mayores parece haber una desconfianza que va en aumento en relación a uno de ellos, los verdaderos beneficiarios son los usuarios. Teniendo en cuenta ello las tendencias modernas sugieren lo que el cliente quiere es sustancial para el confort en el servicio brindado.<sup>23</sup>

La calidad de atención, es una referencia a que los trabajadores del sector salud requieren en su ejercicio profesional, una responsabilidad respecto a la confianza que debe ofrecer hacia los usuarios, preocupándose primordialmente en el bien y el beneficio de estos. Además, se debe recordar siempre que la recuperación y el bienestar es el fin que todo personal de salud debe buscar e implementar.

### **2.3.2. Satisfacción del usuario**

La calidad según la OMS se refiere al uso eficaz de los recursos gratuitos en una organización o empresa, logrando de esta manera una elevada satisfacción de los usuarios durante el procedimiento de atención, preservando el menor peligro para los beneficiarios. Además, que el término corresponde a que cada usuario obtenga el diagnóstico y el procedimiento terapéutico adecuado para conseguir una atención

optimizada; dependiendo de qué tipo de establecimiento de salud se involucre, esto manteniendo al mínimo las reacciones adversas a los medicamentos para el usuario y su calidad de vida.<sup>2</sup>

#### **2.4. Marco ético y legal**

Esta investigación fue desarrollada respetando el derecho a la atención en salud bajo la ley N.º 29344 “Ley marco del aseguramiento universal en salud”, que busca el acceso al sistema de salud a toda persona sin distinción alguna residente en el territorio peruano.<sup>32</sup>

Se respetó los principios bioéticos en salud: autonomía, beneficencia, no maleficencia y justicia.<sup>33</sup>



## CAPÍTULO III. MATERIALES Y MÉTODOS

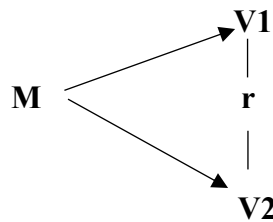
### 3.1. Alcance de investigación

El presente trabajo de investigación es de tipo correlacional, descriptivo, el cual se limita a medir características o comportamientos en una población en un periodo de tiempo establecido<sup>34</sup>

### 3.2. Diseño de investigación

El diseño de investigación del presente estudio es no experimental, transversal dado que se recopiló información y datos específicos en un espacio y tiempo determinado con la finalidad de describir las variables propuestas.<sup>35</sup>

**Diagrama de la investigación:**



Siendo:

**M:** Muestra

**V1:** Calidad de servicio

**r:** Relación

**V2:** Satisfacción de la calidad

El presente trabajo de investigación se realizó en la región de Ayacucho, Huamanga, distrito de San Juan Bautista en el año 2024.

### 3.3. Unidad de análisis

Población asegurada en SIS, en el Centro de Salud Miraflores Ayacucho.

### 3.4. Población de estudio

La población para este estudio estuvo constituida por 2875 asegurados en el Centro de Salud, que se atendieron en el área de farmacia en los meses de enero, febrero y marzo del año 2024, información obtenida del Centro de Salud Miraflores Ayacucho.

Este modelo para obtener la población y muestra se basó en el que empleó Ravello<sup>4</sup> en el 2018.

**Tabla 1**

*Distribución de personas atendidas por mes en el Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024*

Mes	N.º de pacientes atendidos
Enero	977
Febrero	648
Marzo	1250
<b>Total</b>	<b>2875</b>

### 3.5. Muestra

Fue calculada aplicando la fórmula para poblaciones limitadas, que será representativa y confiable para la elaboración de este trabajo de investigación.

$$n = \frac{Z^2 \times P \times Q \times N}{e^2 \times (N - 1) + Z^2 \times P \times Q}$$

$$n = \frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 2875}{0.05^2 \times (2875 - 1) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = 339$$

Por lo tanto, se entiende que la muestra es de 339 beneficiarios que acudieron a la oficina farmacéutica del Centro de Salud Miraflores.

Siendo:

n: tamaño de muestra

N: población

z: 1.96 constante (nivel de confianza 95%)

e: margen de errores  $(0.05)^2$

P: probabilidad de ocurra el evento 0.5

Q: probabilidad que no ocurra el evento 0.5

### 3.6. Criterios de selección

#### 3.6.1. Criterios de inclusión

Pacientes mayores de edad, que cuenten con seguro integral de salud (SIS) que brinden su consentimiento para unirse al estudio.

#### 3.6.2. Criterios de exclusión

Pacientes menores de edad que no tengan SIS y no den su permiso para participar en el estudio.

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

#### **3.7.1. Técnica**

En los estudios de investigación se presentan una diversidad de herramientas para recopilar información. La selección de enfoques de investigación y el método a emplear se determinará a partir del criterio del investigador<sup>36</sup>. En este estudio de investigación se aplicó la encuesta como medio para la recolección de información y el procesamiento de datos.

#### **3.7.2. Instrumento**

Se define al instrumento como una ayuda para la recolección de datos o elementos que el investigador necesita para la obtención de datos, contribuyendo de esta manera a la medición de los datos<sup>37</sup>.

Para el presente trabajo de investigación el instrumento usado fue el cuestionario, con el que se pudo obtener los datos pertinentes y necesarios dirigidos a fin de nuestros objetivos. El cuestionario empleado fue usado por Castillo<sup>10</sup> en el 2023, el que está compuesto por ítems de acuerdo a nuestras variables y sus dimensiones; el que fue validado nuevamente para nuestro estudio.

Los instrumentos de la calidad de servicio y satisfacción del usuario (anexo 4 y anexo 5), fueron evaluadas mediante la escala de medición Likert, con la siguiente valoración: nunca (1), casi nunca (2), a veces (3), casi siempre (4) y siempre (5). Los que con fines de simplificación y mayor comprensión fueron agrupadas bajo el siguiente análisis para la obtención de gráficos, tablas y estadísticos de ambos cuestionarios: malo (nunca), regular (agrupa casi nunca y a veces) y bueno (agrupa casi siempre y siempre).

#### **Validación y confiabilidad del instrumento**

Se empleó la modalidad de validez de contenido mediante el método de evaluación de especialistas. Se trataron de 3 especialistas con posgrado y experiencias los que corroboraron el instrumento (ver Anexo 6, al 8). Se calcularon los resultados de la validez del constructo utilizando el coeficiente V de Aiken, obteniendo un resultado de 1,0 para cada cuestionario lo que demuestra que el instrumento empleado posee validez de contenido.

Para la confiabilidad de los instrumentos de recolección de datos, se empleó una prueba piloto con 20 usuarios, obteniendo como valor de alfa de Cronbach de 0.81 para

el cuestionario de calidad de servicio y 0.84 para el cuestionario de satisfacción del usuario, por lo que ambas pruebas tienen buena consistencia interna.

### **3.8. Análisis de datos**

Los resultados de las encuestas se organizaron en tablas. Empleando las aplicaciones Microsoft Excel 2019 y SPSS; se realizó el análisis de datos para la obtención de las frecuencias porcentuales y así la elaboración de tablas y gráficos de acuerdo a las variables en estudio.

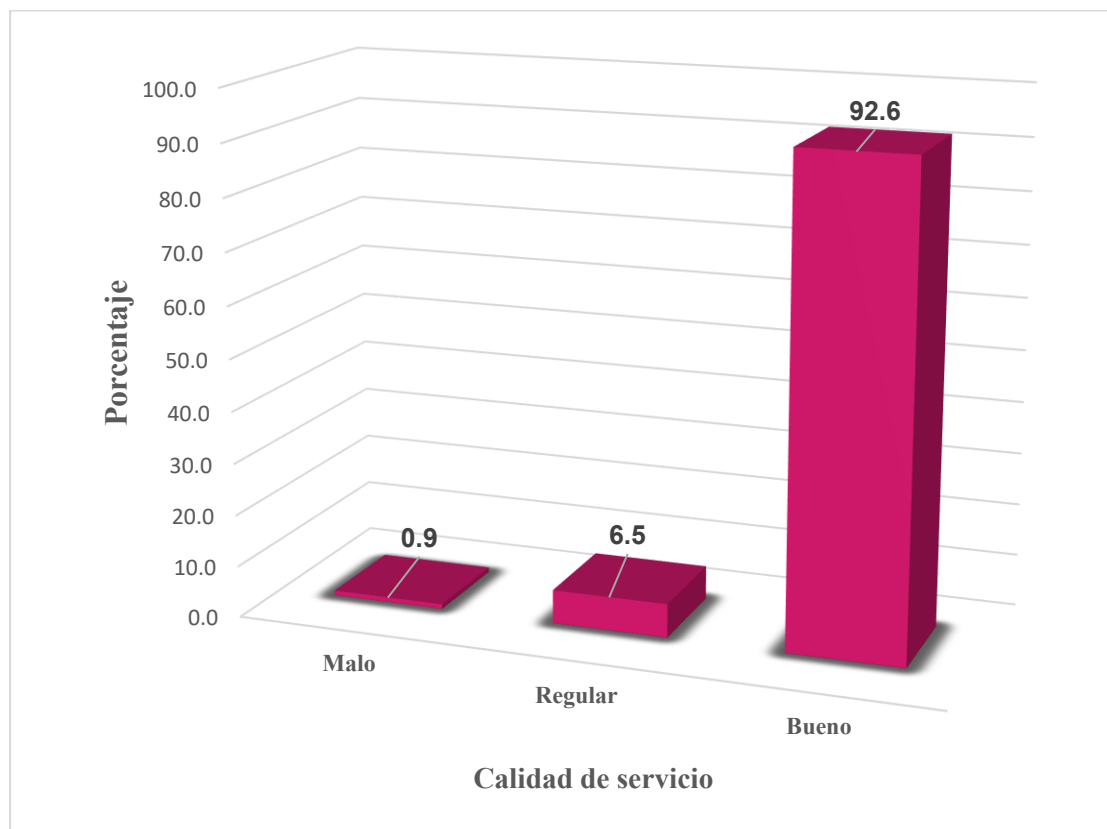
### **3.9. Consideraciones éticas**

Este estudio se llevó a cabo con el permiso del jefe del Centro de Salud de Miraflores Ayacucho. Para la recopilación de información necesaria, se cuestionó a cada usuario si deseaba ser partícipe de una encuesta en la atención recibida en farmacia, respetando en todo momento los principios bioéticos en salud.

## **CAPÍTULO IV. RESULTADOS**

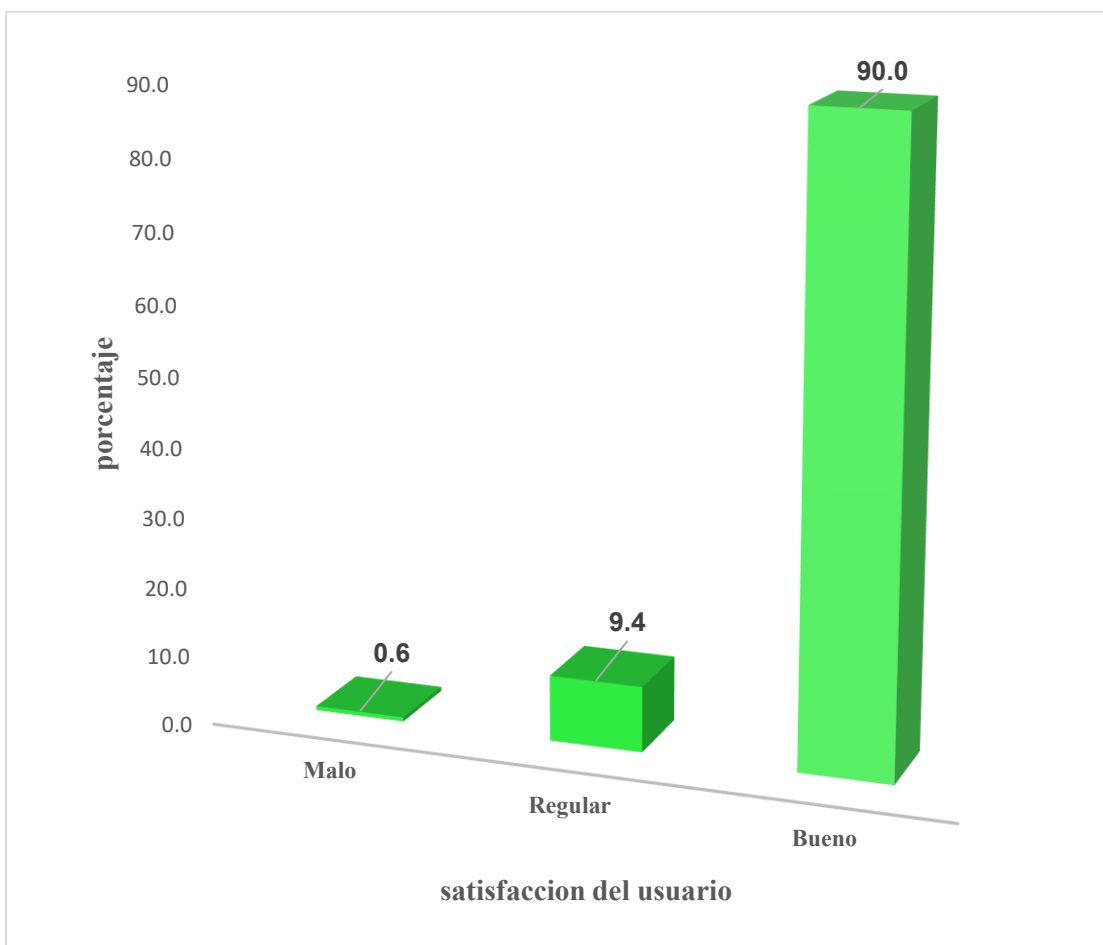
### Figura 1

Porcentaje de calidad de atención proporcionada por los usuarios del área farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024



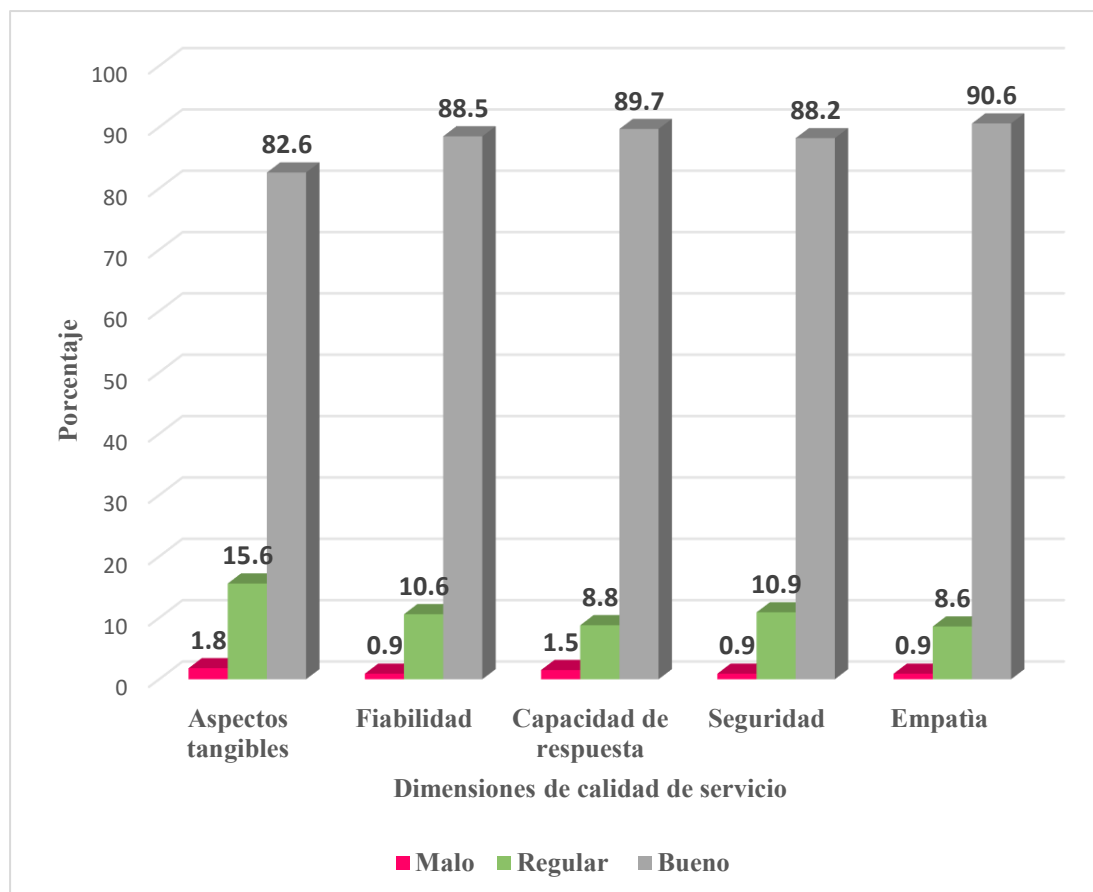
**Figura 2**

*Porcentaje de satisfacción del usuario proporcionada en el área farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024*



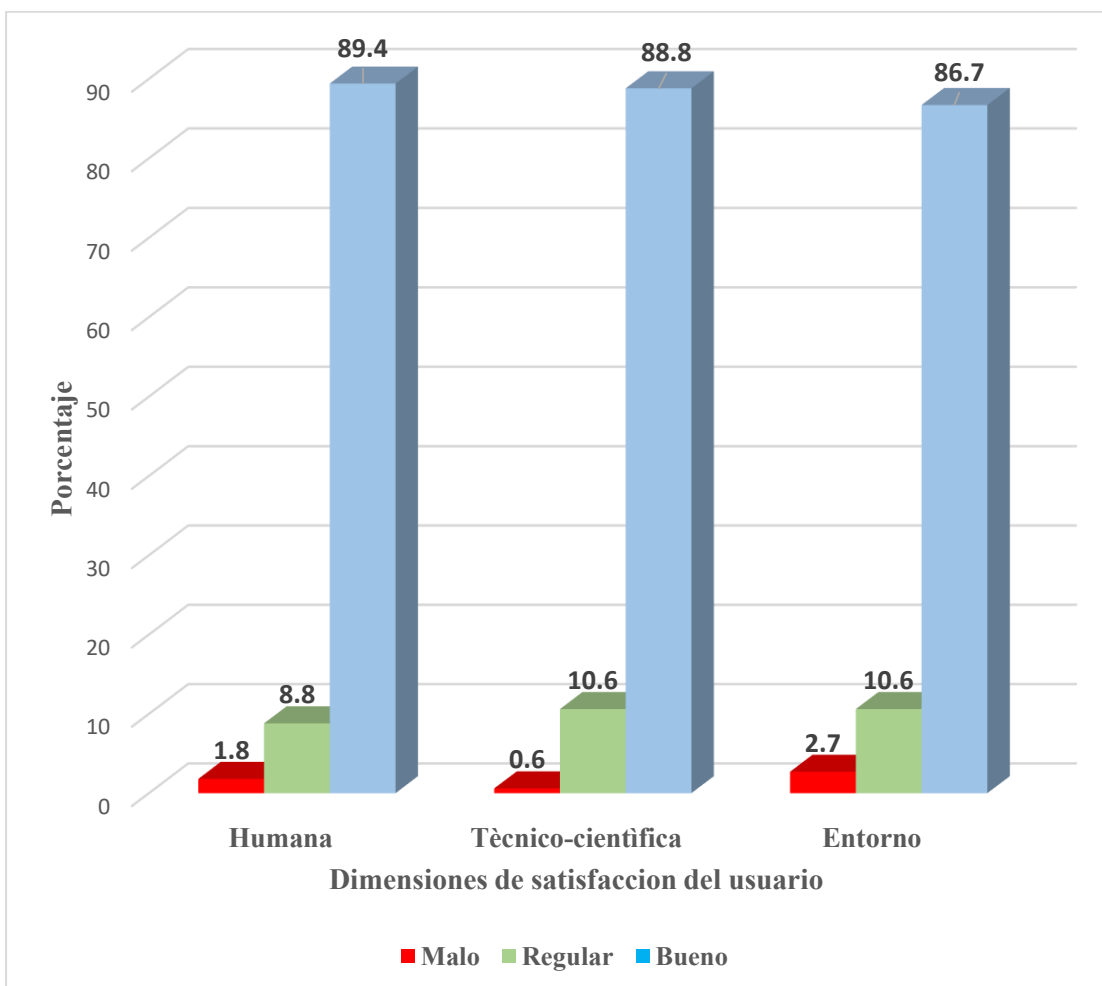
**Figura 3**

*Porcentaje de las dimensiones de la calidad del servicio proporcionado por los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024*



**Figura 4**

*Porcentaje de las dimensiones de satisfacción del usuario proporcionado en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024*



**Tabla 2**

*Porcentaje de relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024*

		Satisfacción de los usuarios			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
<b>Fiabilidad</b>	Malo	Recuento	1	2	0	3
		% dentro de Fiabilidad	33,3%	66,7%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	21	14	36
		% dentro de Fiabilidad	2,8%	58,3%	38,9%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	9	291	300
		% dentro de Fiabilidad	0,0%	3,0%	97,0%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	2	32	305	339	
	% dentro de Fiabilidad	0,6%	9,4%	90,0%	100,0%	

(p<0.01)

**Tabla 3**

*Porcentaje de relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024*

		Satisfacción de los usuarios			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
<b>Capacidad de respuesta</b>	Malo	Recuento	1	4	0	5
		% dentro de Capacidad de respuesta	20,0%	80,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	19	10	30
		% dentro de Capacidad de respuesta	3,3%	63,3%	33,3%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	9	295	304
		% dentro de Capacidad de respuesta	0,0%	3,0%	97,0%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	2	32	305	339	
	% dentro de Capacidad de respuesta	0,6%	9,4%	90,0%	100,0%	

(p<0.01)

**Tabla 4**

*Porcentaje de relación entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024*

		<b>Satisfacción de los usuarios</b>				
		Malo	Regular	Bueno	Total	
<b>Aspectos tangibles</b>	Malo	Recuento	1	5	0	6
		% dentro de Aspectos tangibles	16,7%	83,3%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	1	19	33	53
		% dentro de Aspectos tangibles	1,9%	35,8%	62,3%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	8	272	280
		% dentro de Aspectos tangibles	0,0%	2,9%	97,1%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	2	32	305	339	
	% dentro de Aspectos tangibles	0,6%	9,4%	90,0%	100,0%	

(p<0.01)

**Tabla 5**

*Porcentaje de relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024*

		Satisfacción de los usuarios			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
<b>Seguridad</b>	Malo	Recuento	2	1	0	3
		% dentro de Seguridad	66,7%	33,3%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	0	21	16	37
		% dentro de Seguridad	0,0%	56,8%	43,2%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	10	289	299
		% dentro de Seguridad	0,0%	3,3%	96,7%	100,0%
<b>Total</b>	Recuento	2	32	305	339	
	% dentro de Seguridad	0,6%	9,4%	90,0%	100,0%	

( $p < 0.01$ )

**Tabla 6**

*Porcentaje de relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024*

		Satisfacción de los usuarios			Total	
		Malo	Regular	Bueno		
<b>Empatía</b>	Malo	Recuento	0	3	0	3
		% dentro de Empatía	0,0%	100,0%	0,0%	100,0%
	Regular	Recuento	2	23	4	29
		% dentro de Empatía	6,9%	79,3%	13,8%	100,0%
	Bueno	Recuento	0	6	301	307
		% dentro de Empatía	0,0%	2,0%	98,0%	100,0%
<b>Total</b>		Recuento	2	32	305	339
		% dentro de Empatía	0,6%	9,4%	90,0%	100,0%

(p<0.01)

## CAPÍTULO V. DISCUSIÓN

El propósito principal de la presente investigación fue establecer el nivel de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la farmacia del Centro de Salud de Miraflores Ayacucho en el año 2024. Para lograr esto, se utilizaron los cuestionarios que usó Castillo en el año 2023. El cuestionario de calidad del servicio estuvo constituido de 20 ítems, agrupados en sus dimensiones correspondientes a aspectos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. El cuestionario de satisfacción del usuario también tuvo 20 ítems, agrupados en sus dimensiones. Los resultados adquiridos fueron procesados y examinados estadísticamente para alcanzar el objetivo propuesto.

La Figura 1 ilustra el porcentaje de calidad del servicio proporcionado a los beneficiarios de la farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho en el año 2024. Se puede observar que, en términos generales, un 92,6% de los usuarios calificaron el servicio proporcionado como bueno, lo que indica que los profesionales de salud en la farmacia desempeñan su labor de manera eficiente y esperada por los pacientes. Además, un 6,5% calificó el servicio como regular y un 0,9% como malo. Esto último evidencia que una mínima proporción de los pacientes calificaron el servicio proporcionado por los profesionales de salud en la farmacia como mala. Según Paz<sup>38</sup>, en el 2023, concluyó que de cada 100 usuarios, el 6% señala que la calidad del servicio que recibieron del personal de enfermería es de moderada calidad, mientras que el 94% señaló el servicio como positivo. Para Arce<sup>39</sup>, en el 2022, informó que el 57.25% de los usuarios que participaron en este estudio concordaron con la atención proporcionada en la variable calidad de cuidado. Al contrastar estos resultados, se observó una notable diferencia en relación a la atención recibida. Se puede deducir que esto se debe a las distintas especialidades de los estudios y al personal que proporcionó el servicio, así como el espacio y tiempo establecidos.

La figura 2, se observa el porcentaje de la satisfacción del usuario en el área de farmacia del centro de salud Miraflores – Ayacucho 2024. Donde el 90,0% es bueno,

el 9,4% regular y el 0,6% es malo. Concluyendo así que la mayor parte de usuarios encuestados manifestaron alta satisfacción respecto al servicio obtenido, una mínima cantidad calificó la satisfacción como malo. Castillo<sup>10</sup>, encontró que el 56,9% indican un nivel medio y bajo, mientras que el 43,1% señaló un nivel alto. Estos hallazgos indican que hay menos de la mitad en el nivel superior. Esto podría inferir que la satisfacción de los usuarios depende de la calidad de atención que los pacientes esperan y perciben.

En la figura 3, muestra el porcentaje de las dimensiones acerca de la calidad en el servicio proporcionado a los usuarios de la farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024, en el que se observa el nivel de aspectos tangibles tiene un 82,6% de usuarios que reportan como bueno la atención recibida en farmacia; un 15,6% como regular y el 1,8% califican el servicio como malo. Del que se deduce que, respecto a la instalación, infraestructura, así como el ambiente donde se localiza la farmacia fue considerado como bueno para los pacientes. Según Alor<sup>40</sup>, en Ancash 2020 donde en esta dimensión un total de 37,50% consideraron como regular, seguido con un 33,93% calificaron como muy bueno, estos resultados llegan a una apreciación positiva respecto al lugar del servicio recibido en los encuestados.

La dimensión fiabilidad tiene un 88,5% de calificación bueno; 10,6% regular y 0,9% como malo; del que se puede interpretar que un mínimo porcentaje de usuarios encuestados calificaron como mala la atención, la concentración y la organización que ofrece el personal que labora en el área de farmacia. Según Paredes<sup>41</sup>, en el 2020 mencionó que la dimensión fiabilidad tiene un 34,5% de pacientes que calificaron como aceptable; el 58,1% indicaron por mejorar y el 7,4% como en proceso. Para Arce<sup>39</sup>, en el 2022, un 61,25% de usuarios respecto a la dimensión fiabilidad manifestó estar de acuerdo; y el 27,75% refirieron estar ni de acuerdo ni en desacuerdo; encontrando así una similitud respecto a esta dimensión de la calidad de servicio.

En el aspecto de capacidad de respuesta, el 89,7% de los usuarios la califican como bueno; el 8,8% como regular y el 1,5% como malo. Esto sugiere que el personal que labora en la farmacia del Centro de Salud brindó una adecuada organización y comprensión efectiva, relacionado con la rapidez, disposición y colaboración en el servicio brindado. En esta misma dimensión para Febres y Mercado<sup>42</sup>, en su artículo del hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo 2020; obtuvieron un 55,5% de insatisfacción según los usuarios. Para Hoyos y Huamán<sup>43</sup>, de acuerdo con su investigación sobre la calidad del servicio y la satisfacción de los pacientes en el

departamento de medicina interna de un hospital, el 72,9% de los pacientes manifestó satisfacción con la atención que recibieron, mientras que el 27,11% resultó en insatisfacción. Esta marcada diferencia puede deberse a que los establecimientos en salud son de diferente categoría, así como también el servicio en el que se realizó los estudios. La dimensión de la capacidad de respuesta varía dependiendo de las condiciones de los profesionales, su rendimiento, disposición y colaboración en la atención a los usuarios.

La dimensión seguridad muestra un 88,2% como bueno; el 10,9% regular y el 0,9% lo percibió como malo, se entiende al respecto que el mayor porcentaje de usuarios consideraron que el personal de farmacia les transmite confianza y seguridad en proporción a los medicamentos que reciben. Lopez<sup>15</sup>, en el 2020, obtiene en la dimensión seguridad que un 73% calificó el servicio como bueno, seguido de un 22% como regular y un 5% como malo. Con respecto a estos trabajos de investigación se observó una similar proporción de resultados, mostrando así que el personal que labora en farmacia cumple satisfactoriamente con la calidad en servicio que ofrece a sus usuarios.

Para la dimensión empatía se observa un 90,6% que lo calificó como bueno, el 8,6% regular y 0,9% malo; esta dimensión es la que mayor porcentaje de aceptación tiene respecto a las otras, por lo que se asume que el personal de farmacia trabaja de forma adecuada, personalizada, respetando la privacidad del paciente y brindando la información necesaria y clara para la pronta recuperación en salud de sus beneficiarios. Para Lavado y Bautista<sup>44</sup>, Lima 2021, en esta dimensión encontró un 32,5% como bueno, el 36,8% regular y el 30,7% malo. Este estudio muestra un mayor porcentaje de usuarios que lo calificaron como malo. Para Alor<sup>40</sup>, el 31,25% es regular, el 30,36% muy bueno y solo el 3,57% califican como malo.

En la figura 4, se muestra el porcentaje de las dimensiones de la satisfacción del usuario de farmacia, siendo que la dimensión humana muestra un 89,4% como bueno, el 8,8% regular y el 1,8% malo. Según Huaranca<sup>19</sup>, en el 2024, evidenció un promedio de 72,5% de insatisfacción y un 27,5% de satisfacción con el servicio percibido en ese establecimiento. La comparación de estos datos revela que las discrepancias en la satisfacción de los usuarios podrían ser atribuibles a la entidad que gestiona los centros, y al servicio que brindan los profesionales en salud.

Para la dimensión técnico-científico, los usuarios encuestados manifiestan un 88,8% como bueno, el 10,6% regular y el 0,6% malo. Se rescató que el mayor

porcentaje de pacientes no obtuvieron problemas en su atención, respetando así la confidencialidad, los horarios establecidos y la resolución de inconvenientes que se presentan en la atención que recibieron los usuarios del área de farmacia.

En la dimensión entorno, se observa el 86,7% es bueno, el 10,6% regular y el 2,7% es malo. El menor porcentaje de usuarios, indicó que el ambiente, así como la iluminación, el espacio y las indicaciones para ubicar la farmacia no son buenos. Castillo<sup>10</sup>, encontró para esta dimensión que un 43,5% está en nivel bajo y medio y un 56,6% consideran nivel alto de satisfacción, mostrando así que una parte de encuestados calificaron como bajo, por lo que hay sugerencia de mejorar sobre todo en respecto a la infraestructura y ubicación del área de farmacia.

La tabla 2 evidencia el análisis cruzado entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el área de farmacia, donde para una fiabilidad buena un 97% de los usuarios manifestaron estar satisfechos. Es significativo según Rho de Spearman de 0.654 (Anexo 13), en el que se evidencia una relación directa muy fuerte, considerando que cuando la fiabilidad es buena, simultáneamente todos los usuarios estarán satisfechos con el servicio. Concluyendo que un servicio fiable origina usuarios visiblemente satisfechos. Según López<sup>46</sup>, en el 2023 indicó una coherencia en la evaluación de sus variables, reportando la presencia de relación entre la fiabilidad y la satisfacción de beneficiario.

En la tabla 3 se presenta porcentajes y recuentos de la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024. Siendo significativa para Rho de Spearman con 0.699 (Anexo 14); evidenciando una relación positiva moderada, esto demuestra que cuando la capacidad de respuesta en buena la mayor parte de beneficiarios estarán satisfechos. Para el nivel regular un 63,3% están satisfechos con el servicio recibido, para el nivel bueno un 97% están satisfechos. Para Hoyos et al<sup>43</sup>, evidenciaron una existencia positiva respecto a esta dimensión con la satisfacción del paciente. Se concluye para esta tabla la existencia de relación muy fuerte, a mayor disposición en capacidad de respuesta, mayor será la satisfacción de los usuarios.

La tabla 4 evidencia el análisis entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores. Donde cruza ambos niveles con sus recuentos y porcentajes para cada nivel. Con un valor de 0.536 de Rho de Spearman resultando ser significativa (Anexo 15), donde se muestra que existe relación positiva moderada. Para el nivel malo un 83.8% están regularmente

satisfechos con el servicio recibido, mostrando que cuando la tangibilidad (la instalación, equipos tecnológicos, apariencia del personal) del Centro Sanitario es malo, ningún usuario se sentirá satisfecho. En el nivel bueno un 97.1% de usuarios están satisfechos con el servicio brindado por el personal de farmacia. Gamarra<sup>45</sup>, en el 2023, reveló la existencia moderadamente directa entre ambas variables, llegando a mencionar que mientras mejor sea la tangibilidad del lugar, mayor es la satisfacción del usuario. Concluyendo para esta tabla que la dimensión aspectos tangibles está altamente relacionado con la satisfacción del usuario de farmacia.

La tabla 5 evidencia el análisis cruzado de la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios en el área de farmacia del Centro de Salud de Miraflores Ayacucho 2024. Con un valor de 0.615 de Rho de Spearman considerando significativo (Anexo 16), muestra que existe relación positiva moderada. Donde para el nivel regular un 56.8% manifestaron esta satisfechos, para la mayoría de usuarios hay una satisfacción media, pero también un 43,2% están satisfechos a pesar de encontrar seguridad regular. Para nivel de seguridad bueno, el 96,6% están satisfechos, en medida que, a mayor percepción de seguridad en el servicio, se asociará fuertemente con la satisfacción de los usuarios. Según Castillo<sup>10</sup>, reportó una correlación relevante media positiva, donde aclara que a mayor mejora en la seguridad aumentará la satisfacción de los clientes del establecimiento. Concluyendo para esta tabla que al mejorar la percepción de la dimensión seguridad tendrá un impacto positivo en la satisfacción de los beneficiarios.

En la tabla 6 se muestra porcentajes y recuento de la dimensión empatía con la satisfacción del usuario en el área de farmacia de Centro de Salud de Miraflores. Siendo significativa con un Rho de Spearman de 0.834 (Anexo 17), se evidencia que existe relación directa positiva alta. Para el nivel regular un 79,3% manifestaron satisfacción regular, así cuando la empatía es percibida como media, la mayoría solo conseguirá obtener satisfacción moderada. Para el nivel bueno el 98% de usuarios reportaron estar satisfechos con el servicio brindado. Acaro y Effio<sup>9</sup>, evidenciaron una correlación directa altamente relevante entre la empatía y la satisfacción, concluyeron así existencia de vínculo entre ellos. Los resultados de esta tabla demuestran una relación de asociación directa fuerte entre la empatía y la satisfacción, sugiriendo que al acrecentar la empatía del personal tendrá un resultado de conmovión directa en la satisfacción del usuario.



## **CAPÍTULO VI. CONCLUSIONES**

1. Existe una conexión directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la farmacia del Centro Sanitario de Miraflores siendo positiva muy alta.
2. Existe una correlación positiva moderada entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario de farmacia en el Centro de Salud de Miraflores.
3. La correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de farmacia del Centro Sanitario de Miraflores, resultó ser positiva moderada.
4. La correlación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del cliente en la farmacia del Centro Sanitario de Miraflores es positiva moderada.
5. La correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del cliente de la farmacia del Centro Sanitario de Miraflores es positiva moderada.
6. Existe correlación entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario de farmacia en el Centro Sanitario de Miraflores siendo positiva alta.



## **CAPÍTULO VII. RECOMENDACIONES**

- Al Centro de Salud, en relación a los aspectos palpables, es posible mejorar principalmente la infraestructura de la farmacia, lo que incrementaría de manera consecutiva la excelencia en el servicio brindado a los usuarios.
- Al encargado de farmacia, que brinde la importancia necesaria a la disponibilidad de los fármacos esenciales, previniendo de esta manera gastos superfluos a los pacientes del Centro Sanitario.
- Al equipo de trabajo en la farmacia del Centro de Salud Miraflores, continuar potenciando su destreza en el servicio farmacéutico, ejerciendo empatía en todo momento y garantizando de esta manera un correcto reacondicionamiento de la salud del paciente.
- En los próximos estudios de investigación, es crucial poner énfasis en el entendimiento de la calidad del cuidado en los diversos servicios de atención que brinda el Centro de Salud de Miraflores.



## BIBLIOGRAFÍA

1. Ravello C. Calidad de servicio en el área de farmacia del Centro Médico Coishco de EsSalud 2018. [Tesis para titulación]. Perú: Universidad César Vallejo; 2018 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: Ravello\_LCA.pdf (ucv.edu.pe)
2. Fernández M, Quiñones S. Calidad del servicio de farmacia y satisfacción del usuario Centro de Salud mental comunitario Carhuaz octubre 2022. [tesis en internet]. Perú: Universidad María Auxiliadora; 2023 [citado 19 de abril de 2024]. Disponible en: TESIS FERNANDEZ-QUIÑONES.pdf (uma.edu.pe).
3. Chura A. Planes de trabajo de gestión de la Calidad en Salud del Hospital Central de Majes 2024. Perú: Ministerio de Salud; 2024 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: 5167435-plan-de-g-de-la-calidad-satisfaccion-del-usuario-2024.pdf (www.gob.pe)
4. Flores M. Calidad de la atención a la salud en Perú 2023. Perú: Software integral de Salud Perú; 2023 [citado 08 de agosto de 2024]. Disponible en: <https://www.sanitco.com/blog/blog/nwarticle/120/2/calidad-de-la-atencion-salud-en-peru>
5. Organización Panamericana de la salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud [Internet]. Biblioteca sede de la OPS; 2013 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www3.paho.org/hq/dmdocuments/2013/serierapsano6-2013.pdf>
6. Quiñones D, Marín Y. Satisfacción laboral del personal de salud y su relación con la percepción de la calidad por los usuarios atendidos en una Clínica de Salud mental en Puerto Colombia - 2019. [Tesis en internet]. Colombia: Universidad de la Costa; 2021 [citado 3 de junio de 2024]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/11323/8943>
7. Boza R, Solano E. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016 [tesis en internet]. Costa Rica: Universidad estatal a distancia; 2016 [citado 3 de junio de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.ucm.cl/handle/ucm/2692>
8. Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, y Barreda D. Satisfacción percibida del servicio de farmacia: medición, análisis y mejora, Hospital virgen de la luz. Revista de la OFIL; 2015 [citado 3 de junio de 2024]. Disponible en:

<https://www.ilaphar.org/satisfaccion-percibida-del-servicio-de-farmacia-medicion-analisis-y-mejora/>

9. Acaro G, Effio B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el seguro social de salud del Perú [tesis en internet]. Perú: Universidad Continental; 2023 [citado 03 de junio de 2024]. Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15385/1/IV\\_PG\\_MGP\\_TE\\_Acaro\\_Effio\\_2024.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15385/1/IV_PG_MGP_TE_Acaro_Effio_2024.pdf)
10. Castillo B. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del establecimiento de salud Tacalá Piura 2023 [Tesis en internet]. Perú: Universidad César Vallejo; 2023 [citado 12 de agosto de 2024]. Disponible en: [Castillo\\_CB-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
11. Ángeles L. Atención al cliente y calidad de servicio en farmacia oncológica en un hospital policial de Lima 2022 [tesis en internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: [Angeles\\_ALML-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
12. Rodas K. Nivel de satisfacción del usuario y calidad de atención brindada en el servicio de farmacia del centro de salud Miraflores alto Chimbote 2021 [Tesis en internet]. Perú: Uladech católica; 2021 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: [Satisfaccion\\_usuario\\_rodas\\_trujillo\\_karem.pdf\(uladech.edu.pe\)](#).
13. Santillán C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario de la farmacia ambulatoria de una institución pública Lima 2021. [Tesis en internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2022 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: [SANTILLAN\\_GC-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
14. Ayala C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital Huaycán 2020. [Tesis en internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: [Ayala\\_MCA-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)
15. López E. Calidad de atención y satisfacción del usuario en una cadena de farmacias de SMP 2020. [Tesis en internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2021 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: [López\\_TEM-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](#):
16. Mendieta F, Catherine L. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Melvin Jones, distrito el porvenir junio 2020 [Tesis en internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: [Mendieta\\_FLC-SD.pdf \(ucv.edu.pe\)](#)

17. Tello J, Valera J. Tiempo de espera y nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del Hospital II EsSalud Cajamarca 2018 [Tesis en internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: Tello\_SJ-Valera\_PJM.pdf (ucv.edu.pe)
18. Vargas M. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia. Hospital de Lircay Huancavelica 2018 [Tesis en internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: vargas\_ym-SD.pdf (ucv.edu.pe)
19. Huaranca Y. Nivel de satisfacción de usuario externo en el policlínico policial, Ayacucho 2024 [tesis en internet]. Perú: Universidad san Cristóbal de Huamanga; 2024 [citado 14 de noviembre de 2024]. Disponible en: <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/34146ad7-03cd-4506-8110-6b91cf91b6f6/content>
20. Camisón C, Cruz S, Gonzales T. Gestión de la Calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas [Internet]. Madrid; 2006 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/361778848/Gestion-de-La-Calidad-Cesar-Camison-2C-Sonia-Cruz-y-Tomas-Gonzalez>
21. Mosquera G, Martínez L. Libro Calidad de Servicio.pdf [Internet]. Venezuela: Instituto superior de investigación y desarrollo ISID; 2018 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: 1 (benjaminfranklinsg.com)
22. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. INNOVAR. Revista de ciencias administrativas y sociales enero- junio 2005 [Internet]. Colombia: Universidad nacional de Colombia; 2005 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
23. Rojas C, Niebles W, Pacheco C, Hernández H. Calidad de servicio como elemento clave de la responsabilidad social en pequeñas y medianas empresas [Internet]. Colombia: Universidad de sucre; 2020 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: [http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S071807642020000400221&lng=en&nrm=iso&tlng=en](http://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S071807642020000400221&lng=en&nrm=iso&tlng=en)
24. Martínez J. Control de calidad [Internet]. España: Universitat Oberta de Catalunya; 2016 [citado 18 de abril de 2024]. Disponible en: <https://openaccess.uoc.edu/server/api/core/bitstreams/fla3e4d0-a573-4f72-ba84-dfdeba39bbc8/content>

25. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto [Internet]. Bolivia: Revista Perspectivas; 2014 [citado 03 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
26. Barragán C, García J, Medina N. Análisis de la calidad del servicio en IES a través del modelo SERVQUAL [Internet]. México: Universidad autónoma del estado de México; 2022 [citado 04 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637969396001/637969396001.pdf>
27. Ocotecatí A. Modelo Servman Gronroos-Gummesson. Calidad comercial Diseño [Internet]. 2007 [citado 3 de junio de 2024]. Disponible en: <https://es.scribd.com/document/471443742/Modelo-Servman-Gronroos-Gummesson>
28. Ibarra L, Casas E. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio [Internet]. México; 2015 [citado 03 de junio de 2024]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/395/39533059010.pdf>
29. Ramos E, Mogollón F, Santur L, Cherre I. El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa [Internet]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2020 [citado 03 de junio de 2024]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S221836202020000200417](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S221836202020000200417)
30. Bustamante M, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de calidad de servicio, el modelo Servqual [Internet]. Ecuador: Facultad de ciencias médicas universidad católica Santiago de guayaquil Ecuador; 2020 [citado 04 de junio de 2024]. Disponible en: <https://editorial.ucsg.edu.ec/ojs-empresarial/index.php/empresarial-ucsg/article/view/159/167>
31. López L, Sifuentes M, Rodríguez R, Aguilar S, Perea G. Evaluación de la calidad del servicio en las clínicas de la licenciatura en estomatología de la BUAP: metodologías SERVPERF y Donabedian [Internet]. México; 2021 [citado 12 de agosto de 2024]. Disponible en: [https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2007-80642021000100003](https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-80642021000100003)
32. Ministerio de salud. Decreto supremo y ley marco del aseguramiento universal en salud [Internet], Perú; 2014 [citado 20 de junio de 2024]. Disponible en:

<https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/31931-aprueban-el-tuo-de-ley-marco-del-aseguramiento-universal-en-salud>

33. Corrilloclla R, Pérez L. Percepción del paciente sobre la aplicación de los principios bioéticos en el cuidado de enfermería brindado en el servicio de emergencia [Tesis en internet]. Perú: Universidad peruana Cayetano Heredia; 2017 [citado 20 de junio de 2025]. Disponible en: [https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/923/Percepcion\\_CorillocllaGuillermo\\_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12866/923/Percepcion_CorillocllaGuillermo_Rosa.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
34. Vega J, De la fuente E, Zimmerman M. Modelos de estudio en investigación aplicada [Internet]. Madrid; 2008 [citado 01 de febrero de 2025]. Disponible en: <https://scielo.isciii.es/pdf/mesetra/v54n210/aula.pdf>
35. Sánchez K. Actitudes y hábitos de uso de medicamentos de venta libre en establecimientos comerciales en la población adulta en el distrito de Carmen alto, Ayacucho 2024 [Tesis en internet]. Perú: Universidad Nacional San Cristóbal de Huamanga; 2024 [citado 01 de febrero de 2025]. Disponible en la página: <https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/47ef76c4-9ee7-4042-b293-ef2bb5923582/content>
36. Bernal C. Metodología de la investigación. Administración, economía, humanidades y ciencias sociales [Internet]. Colombia; 2010 [citado 25 de abril 2024]. Disponible en: <https://abacoenred.org/wp-content/uploads/2019/02/El-proyecto-de-investigaci%C3%B3n-F.G.-Arias-2012-pdf.pdf>
37. Belloso R. Marco Metodológico [Tesis en internet]. Venezuela: Universidad privada en Maracaibo Venezuela [citado 25 de abril de 2024]. Disponible en: <https://virtual.urbe.edu/tesispub/0094733/cap03.pdf>
38. Paz E. Calidad de servicio y satisfacción de los pacientes respecto al cuidado de enfermería en el área de cirugía de una institución hospitalaria Callao Perú 2023 [Tesis en internet]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2023 [citado 2 de mayo de 2025]. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/server/api/core/bitstreams/83b0e255-68dc-4cb3-8dca-f9bf2d496d35/content>
39. Arce M. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el servicio de farmacia Hospital IV Augusto Hernández Mendoza [Tesis en internet]. Perú: USMP; 2022 [citado 2 de mayo de 2025]. Disponible en

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce\\_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/10905/arce_m.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

40. Alor M. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el puesto de salud de Raquia- Ancash 2020 [Tesis en internet]. Perú: Universidad nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2020 [citado 02 de mayo de 2025]. Disponible en:  
<https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/3982/Mirella%20Heidi%20Alor%20Llañez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
41. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana [Tesis en internet]. Perú: revista científica de enfermería; 2020. [citado 03 de mayo de 2025]. Disponible en:  
<https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
42. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión Huancayo Perú 2020 [Tesis en internet]. Perú: Revista de la facultad de medicina humana; 2020 [citado 04 de mayo de 2025]. Disponible en:  
[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
43. Hoyos J, Huamán E, Sánchez H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consulta externa de medicina interna de un hospital Lambayeque 2023 [Tesis en internet]. Perú: Universidad Señor de Sipán; 2023 [citado 04 de mayo de 2025]. Disponible en:  
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/11223/Hoyos%20Pereda%2c%20Josemanuel%20Arquimedes%20-%20Huaman%20Mejia%2c%20Eddie%20Moises%20Adrian.pdf?sequence=12&isAllowed=y>
44. Lavado N, Bautista V. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud nuevo Lurín Lima 2021 [Tesis en internet]. Perú: Universidad nacional del callao; 2021 [citado 04 de mayo de 2025]. Disponible en:  
[https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6474/TESIS\\_MA\\_ESTRIA\\_LAVADO\\_FCS\\_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/6474/TESIS_MA_ESTRIA_LAVADO_FCS_2021.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
45. Gamarra S. Calidad de servicio y satisfacción del usuario atendido en consulta externa clínica san juan de Dios Chiclayo [Tesis en internet]. Perú: USMP; 2023 [citado 13 de mayo de 2025]. Disponible en:

[https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra\\_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/11471/gamarra_s.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

46. López C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del servicio de emergencia en un centro de atención primaria, Chiclayo [Tesis en internet]. Perú: Revista Científica Epistem; 2023 [citado 14 de abril de 2024]. Disponible en: [https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/calidad\\_del\\_servicio\\_satisfaccion\\_usuario\\_emergencia/3030](https://revistas.uss.edu.pe/index.php/EPT/article/view/calidad_del_servicio_satisfaccion_usuario_emergencia/3030)



## **ANEXOS**

## Anexo 1

### Matriz de definición y operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Valoración	Escala	Ítem
Calidad de atención	Es una medida que los trabajadores del sector salud requieren en su ejercicio profesional, una responsabilidad respecto a la confianza que debe ofrecer hacia los usuarios, preocupándose primordialmente en el bien y el beneficio de estos	Se mide a través de un cuestionario validado en el que se mide las dimensiones sobre calidad de servicio las que incluyen preguntas sobre las percepciones recibidas en su atención	Fiabilidad	Actitud, seguridad, solicitud, orden de atención	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre (1 - 5)	Ordinal	1-4
			Capacidad de respuesta	Atención rápida, disponibilidad, apoyo y colaboración	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre (1 - 5)	Ordinal	5-8
			Tangibilidad	Ambiente, limpieza, vestimenta, infraestructura	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre (1 - 5)	Ordinal	9-12
			Seguridad	Confianza, seguridad, privacidad, personal adecuado	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre (1 - 5)	Ordinal	13-16
			Empatía	Amabilidad, atención personalizada, horarios de atención, información clara	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre (1 - 5)	Ordinal	17-20
Satisfacción del usuario	Se refiere esencialmente a un concepto subjetivo, pues los clientes buscan obtener beneficios que traducido será la satisfacción, esto varía según el sujeto que recibe el servicio de una institución	Se mide a través de un cuestionario validado donde aborda preguntas sobre el nivel de satisfacción en la calidad de servicio recibida durante su atención	Humana	Actitud e imagen, interés y seguridad, respeto, atención personalizada	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre (1 - 5)	Ordinal	1-7
			Técnico científico	Conocimientos, confidencialidad, precisión	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre (1 - 5)	Ordinal	8-14
			Entorno	Infraestructura, tecnología	Nunca, casi nunca, a veces, casi siempre, siempre (1 - 5)	Ordinal	15-20

## Anexo 2

### Matriz de consistencia

*Título: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores, Ayacucho 2024*

*Autor: Miriam Pilar Escalante Mendivil*

Problema	Objetivos	Marco teórico	Hipótesis	Variables	Metodología
<p><b>Problema general:</b> ¿Cuál será el nivel en la Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024?</p>	<p><b>Objetivo general</b> Determinar la calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024</p> <p><b>Objetivos específicos</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Identificar el nivel de relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024</li> <li>• Identificar el nivel de relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de farmacia del Centro de Salud Miraflores- Ayacucho 2024</li> <li>• Identificar el nivel de relación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024</li> <li>• Identificar el nivel de relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024</li> <li>• Identificar el nivel de relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024</li> </ul>	<p>La calidad de servicio, es una medida que los trabajadores del sector salud requieren en su ejercicio profesional, una responsabilidad respecto a la confianza que debe ofrecer hacia los usuarios, preocupándose primordialmente en el bien y el beneficio de estos. Además, se debe recordar siempre que la recuperación y el bienestar es el fin de todo personal de salud.</p>	<p>El nivel de relación entre la Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024 es bueno</p>	<p><b>Variables de estudio</b> Calidad de servicio</p> <p>Satisfacción del usuario</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica – Descriptiva-Transversal</p> <p><b>Población de estudios:</b> La población estuvo conformada por 2875 asegurados en el centro de salud, que se atendieron en el centro de salud en los meses de enero, febrero y marzo del año 2024</p> <p><b>muestra y tamaño de muestra:</b> La muestra estuvo conformada por 339 usuarios, mayores de edad que cuenten con SIS, y que brinden su consentimiento para el estudio.</p> <p><b>instrumento de recolección de datos:</b> El instrumento utilizado fue los cuestionarios usados por Castillo 2023, El cual fue validado nuevamente para nuestra región.</p>

### **Anexo 3**

*Formato de consentimiento informado para el usuario del área de farmacia del Centro de Salud de Miraflores Ayacucho 2024.*

#### **Consentimiento informado**

Estimado(a) usuario

Se le invita a ser participe en un estudio que tiene como finalidad conocer la percepción de los usuarios sobre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción en el área de farmacia del Centro de Salud de Miraflores Ayacucho durante el año 2024.

En caso de aceptar participar en el estudio, se le solicitará completar dos cuestionarios relacionados con el servicio recibido, enfocándose en su experiencia como usuario en el área de farmacia del Centro de Salud de Miraflores Ayacucho 2024. Su participación es totalmente voluntaria y usted tiene la libertad de retirarse en cualquier momento sin ninguna consecuencia.

Este estudio no representa riesgos físicos ni emocionales hacia su persona. Toda información que usted proporcione será tratada con total confidencialidad y de forma anónima. Siendo que los datos se analizarán de forma agrupada y nunca se asociará a su identidad personal.

Al continuar con los cuestionarios, usted manifiesta que:

- Ha leído y comprende la información proporcionada.
- Acepta participar libremente, sin presiones ni condicionamientos.
- Autoriza el uso de sus respuestas para fines investigativos

Confirmando mi participación libre y voluntaria en este estudio y autorizo el uso de mis respuestas para fines exclusivamente académicos.

## Anexo 4

*Instrumento de recolección de datos para evaluar la calidad de servicio en los usuarios atendidos en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024.*

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA CALIDAD DE SERVICIO EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas con el propósito de conocer tu percepción sobre la calidad de servicio.

Marca la respuesta que mejor represente tu opinión.

		1	2	3	4	5
		Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
<b>Dimensión 1. Aspectos tangibles</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿El ambiente donde es atendido es el apropiado para la entrega de medicamentos?					
2	¿Las instalaciones se encuentran limpias?					
3	¿La vestimenta y presentación del personal que lo atiende es limpia?					
4	¿El estado de la infraestructura de la farmacia es la adecuada?					
<b>Dimensión 2. Fiabilidad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
5	¿La atención en el servicio de farmacia es calmada?					
6	¿El personal de farmacia demuestra concentración y seguridad en su atención?					
7	¿En el servicio de farmacia le solicitan sus datos personales?					
8	¿En el servicio de farmacia atiende respetando el orden de llegada?					
<b>Dimensión 3. Capacidad de respuesta</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
9	¿Considera que la atención de los usuarios es rápida?					
10	¿Observa personal disponible para responder sus preguntas y quejas?					
11	¿El personal muestra rapidez en la entrega de medicamentos?					
12	¿Se observa apoyo mutuo y colaboración entre el personal de farmacia?					
<b>Dimensión 4. Seguridad</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
13	¿Considera que el personal le transmite confianza?					
14	¿Considera que los medicamentos que recibe son seguros para su malestar?					
15	¿Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado?					
16	¿Considera que el personal trabaja adecuadamente en el servicio de farmacia?					
<b>Dimensión 5. Empatía</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
17	¿Se percibe amabilidad por parte del personal que lo atiende?					
18	¿La atención en farmacia se da de manera personalizada?					
19	¿Los horarios de atención son accesibles para usted?					
20	¿Las orientaciones brindadas por el personal sobre su tratamiento son claras y precisas?					

## Anexo 5

*Instrumento de recolección de datos para evaluar la satisfacción de los usuarios en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024.*

### CUESTIONARIO PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA

A continuación, se presenta un conjunto de preguntas con el propósito de conocer tu percepción sobre la satisfacción en el servicio brindado.

Marca la respuesta que mejor represente tu opinión.

1	2	3	4	5
Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre

<b>Dimensión 1. Humana</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
1	¿El personal lo saludó y se identificó con su nombre?					
2	¿El personal le brindó la información antes de la entrega de medicamentos?					
3	¿El personal muestra interés en solucionar sus dudas sobre los medicamentos?					
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?					
5	¿El personal que lo atendió le inspira confianza?					
6	¿Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
7	¿Recibió información sobre el producto entregado?					
<b>Dimensión 2. Técnico-científico</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
8	¿El personal de farmacia posee los conocimientos necesarios para atender su receta?					
9	¿Cuándo presentó un problema se resolvió de inmediato?					
10	¿La farmacia cuenta con todos los medicamentos que receta el médico ¿					
11	¿El personal de farmacia solucionó sus dudas relacionadas a los medicamentos?					
12	¿El personal que lo atendió mantiene confidencialidad sobre sus datos personales?					
13	¿La atención en farmacia se realiza según el horario establecido por el establecimiento de salud?					
14	¿Le dieron información clara y precisa sobre los medicamentos?					
<b>Dimensión 3. Entorno</b>		<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
15	¿Los equipos para la atención se encuentran operativos y modernos?					
16	¿El ambiente de atención está limpia y ordenada?					
17	¿El ambiente de atención cuenta con buena ventilación?					
18	¿Se cuenta con el espacio cómodo y suficiente para la espera?					
19	¿El servicio de farmacia tiene buena iluminación?					
20	¿Considera que la señalización del servicio de farmacia es la correcta?					

## Anexo 6

Validación del instrumento de recolección de datos para evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024, por el primer juez.



### VALIDACION POR JUECES EXPERTOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA

#### I. DATOS GENERALES

1. Nombres y apellidos: *Edgar Cárdenas Londoño*
2. Grado/título académico: *Magister*
3. Institución donde labora: *UNSCB*

#### II. DATOS ESPECÍFICOS

Evalúe cada ítem del instrumento según la escala siguiente:

Innecesario	0	Cuando el ítem no debe incluirse
Útil	1	Cuando considere el ítem debe incluirse, pero tiene que modificarse
Esencial	2	Cuando considere el ítem bien redactado y debe incluirse

Se adjunta la matriz de consistencia y el instrumento de recolección de datos. Al finalizar firme y selle.

Dimensión 1. Aspectos tangibles		0	1	2
1	El ambiente donde es atendido es el apropiado para la entrega de medicamentos			×
2	Las instalaciones se encuentran limpias			×
3	La vestimenta y presentación del personal que lo atiende es limpia			×
4	El estado de la infraestructura de la farmacia es la adecuada			×
Dimensión 2. Fiabilidad		0	1	2
5	La atención en el servicio de farmacia es calmada			×
6	El personal de farmacia demuestra concentración y seguridad en su atención			×
7	En el servicio de farmacia le solicitan sus datos personales			×
8	En el servicio de farmacia atiende respetando el orden de llegada			×
Dimensión 3. Capacidad de respuesta		0	1	2
9	Considera que la atención de los usuarios es rápida			×
10	Observa personal disponible para responder sus preguntas y quejas			×
11	El personal muestra rapidez en la entrega de medicamentos			×
12	Se observa apoyo mutuo y colaboración entre el personal de farmacia			×
Dimensión 4. Seguridad		0	1	2
13	Considera que el personal le transmite confianza			×
14	Considera que los medicamentos que recibe son seguros para su malestar			×
15	Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado			×
16	Considera que el personal trabaja adecuadamente en el servicio de farmacia			×
Dimensión 5. Empatía		0	1	2
17	Se percibe amabilidad por parte del personal que lo atiende			×
18	La atención en farmacia se da de manera personalizada			×
19	Los horarios de atención son accesibles para usted			×
20	Las orientaciones brindadas por el personal sobre su tratamiento son claras y precisas			×

*Edgar Cárdenas Londoño*  
 Químico Farmacéutico  
 C.O.F.P. 049350

**VALIDACION POR JUECES EXPERTOS PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS  
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA**

**I. DATOS GENERALES**

1. Nombres y apellidos: *Edgar Cárdenas Laudeo*
2. Grado/título académico: *Magister*
3. Institución donde labora: *CUNJCH*

**II. DATOS ESPECÍFICOS**

Evalúe cada ítem del instrumento según la escala siguiente:

innecesario	0	Cuando el ítem no debe incluirse
Útil	1	Cuando considere el ítem debe incluirse, pero tiene que modificarse
Esencial	2	Cuando considere el ítem bien redactado y debe incluirse

Se adjunta la matriz de consistencia y el instrumento de recolección de datos. Al finalizar firme y selle.

Dimensión 1. Humana		0	1	2
1	El personal lo saludó y se identificó con su nombre			X
2	El personal le brindó la información antes de la entrega de medicamentos			X
3	El personal muestra interés en solucionar sus dudas sobre los medicamentos			X
4	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio			X
5	El personal que lo atendió le inspira confianza			X
6	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas			X
7	Recibió información sobre el producto entregado			X
Dimensión 2. Técnico-científico		0	1	2
8	El personal de farmacia posee los conocimientos necesarios para atender su receta			X
9	Cuando presentó un problema se resolvió de inmediato			X
10	La farmacia cuenta con todos los medicamentos que receta el médico			X
11	El personal de farmacia solucionó sus dudas relacionadas a los medicamentos			X
12	El personal que lo atendió mantiene confidencialidad sobre sus datos personales			X
13	La atención en farmacia se realiza según el horario establecido por el establecimiento de salud			X
14	Le dieron información clara y precisa sobre los medicamentos			X
Dimensión 3. Entorno		0	1	2
15	Los equipos para la atención se encuentran operativos y modernos			X
16	El ambiente de atención está limpia y ordenada			X
17	El ambiente de atención cuenta con buena ventilación			X
18	Se cuenta con el espacio cómodo y suficiente para la espera			X
19	El servicio de farmacia tiene buena iluminación			X
20	Considera que la señalización del servicio de farmacia es la correcta			X



Edgar Cárdenas Laudeo  
Químico Farmacéutico  
CUNJCH

## Anexo 7

*Validación del instrumento de recolección de datos para evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024, por el segundo juez.*



### VALIDACION POR JUECES EXPERTOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA

#### I. DATOS GENERALES

1. Nombres y apellidos: *Edwin Enciso Roca*
2. Grado/título académico: *Magister*
3. Institución donde labora: *UNSCCH*

#### II. DATOS ESPECÍFICOS

Evalué cada ítem del instrumento según la escala siguiente:

Innecesario	0	Cuando el ítem no debe incluirse
Útil	1	Cuando considere el ítem debe incluirse, pero tiene que modificarse
Esencial	2	Cuando considere el ítem bien redactado y debe incluirse

Se adjunta la matriz de consistencia y el instrumento de recolección de datos. Al finalizar firme y selle.

Dimensión 1. Aspectos tangibles		0	1	2
1	El ambiente donde es atendido es el apropiado para la entrega de medicamentos			X
2	Las instalaciones se encuentran limpias			X
3	La vestimenta y presentación del personal que lo atiende es limpia			X
4	El estado de la infraestructura de la farmacia es la adecuada			X
Dimensión 2. Fiabilidad		0	1	2
5	La atención en el servicio de farmacia es calmada			X
6	El personal de farmacia demuestra concentración y seguridad en su atención			X
7	En el servicio de farmacia le solicitan sus datos personales			X
8	En el servicio de farmacia atiende respetando el orden de llegada			X
Dimensión 3. Capacidad de respuesta		0	1	2
9	Considera que la atención de los usuarios es rápida			X
10	Observa personal disponible para responder sus preguntas y quejas			X
11	El personal muestra rapidez en la entrega de medicamentos			X
12	Se observa apoyo mutuo y colaboración entre el personal de farmacia			X
Dimensión 4. Seguridad		0	1	2
13	Considera que el personal le transmite confianza			X
14	Considera que los medicamentos que recibe son seguros para su malestar			X
15	Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado			X
16	Considera que el personal trabaja adecuadamente en el servicio de farmacia			X
Dimensión 5. Empatía		0	1	2
17	Se percibe amabilidad por parte del personal que lo atiende			X
18	La atención en farmacia se da de manera personalizada			X
19	Los horarios de atención son accesibles para usted			X
20	Las orientaciones brindadas por el personal sobre su tratamiento son claras y precisas			X

UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

*Edwin C. Enciso Roca*  
Dr. Edwin C. Enciso Roca  
DOCENTE

**VALIDACION POR JUECES EXPERTOS PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS  
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA**

**I. DATOS GENERALES**

1. Nombres y apellidos: *Edwin Enciso Roca*
2. Grado/título académico: *Magister*
3. Institución donde labora: *UNSCH*

**II. DATOS ESPECÍFICOS**

Evalué cada ítem del instrumento según la escala siguiente:

innecesario	0	Cuando el ítem no debe incluirse
Útil	1	Cuando considere el ítem debe incluirse, pero tiene que modificarse
Esencial	2	Cuando considere el ítem bien redactado y debe incluirse

Se adjunta la matriz de consistencia y el instrumento de recolección de datos. Al finalizar firme y selle.

Dimensión 1. Humana		0	1	2
1	El personal lo saludó y se identificó con su nombre			×
2	El personal le brindó la información antes de la entrega de medicamentos			×
3	El personal muestra interés en solucionar sus dudas sobre los medicamentos			×
4	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio			×
5	El personal que lo atendió le inspira confianza			×
6	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas			×
7	Recibió información sobre el producto entregado			×
Dimensión 2. Técnico-científico		0	1	2
8	El personal de farmacia posee los conocimientos necesarios para atender su receta			×
9	Cuando presentó un problema se resolvió de inmediato			×
10	La farmacia cuenta con todos los medicamentos que receta el médico			×
11	El personal de farmacia solucionó sus dudas relacionadas a los medicamentos			×
12	El personal que lo atendió mantiene confidencialidad sobre sus datos personales			×
13	La atención en farmacia se realiza según el horario establecido por el establecimiento de salud			×
14	Le dieron información clara y precisa sobre los medicamentos			×
Dimensión 3. Entorno		0	1	2
15	Los equipos para la atención se encuentran operativos y modernos			×
16	El ambiente de atención está limpia y ordenada			×
17	El ambiente de atención cuenta con buena ventilación			×
18	Se cuenta con el espacio cómodo y suficiente para la espera			×
19	El servicio de farmacia tiene buena iluminación			×
20	Considera que la señalización del servicio de farmacia es la correcta			×



UNIVERSIDAD NACIONAL DE  
SAN CRISTÓBAL DE HUAMANCA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
Dr. Edwin C. Enciso Roca  
DOCENTE

## Anexo 8

*Validación del instrumento de recolección de datos para evaluar la calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024, por el tercer juez.*



### VALIDACION POR JUECES EXPERTOS PARA EVALUAR LA CALIDAD DE ATENCION EN LOS USUARIOS DEL SERVICIO DE FARMACIA

#### I. DATOS GENERALES

1. Nombres y apellidos: *Pablo Williams Común Ventura*
2. Grado/título académico: *Magister*
3. Institución donde labora: *UNSCH*


#### II. DATOS ESPECÍFICOS

Evalúe cada ítem del instrumento según la escala siguiente:

innecesario	0	Cuando el ítem no debe incluirse
Útil	1	Cuando considere el ítem debe incluirse, pero tiene que modificarse
Esencial	2	Cuando considere el ítem bien redactado y debe incluirse

Se adjunta la matriz de consistencia y el instrumento de recolección de datos. Al finalizar firme y selle.

Dimensión 1. Aspectos tangibles		0	1	2
1	El ambiente donde es atendido es el apropiado para la entrega de medicamentos			×
2	Las instalaciones se encuentran limpias			×
3	La vestimenta y presentación del personal que lo atiende es limpia			×
4	El estado de la infraestructura de la farmacia es la adecuada			×
Dimensión 2. Fiabilidad		0	1	2
5	La atención en el servicio de farmacia es calmada			×
6	El personal de farmacia demuestra concentración y seguridad en su atención			×
7	En el servicio de farmacia le solicitan sus datos personales			×
8	En el servicio de farmacia atiende respetando el orden de llegada			×
Dimensión 3. Capacidad de respuesta		0	1	2
9	Considera que la atención de los usuarios es rápida			×
10	Observa personal disponible para responder sus preguntas y quejas			×
11	El personal muestra rapidez en la entrega de medicamentos			×
12	Se observa apoyo mutuo y colaboración entre el personal de farmacia			×
Dimensión 4. Seguridad		0	1	2
13	Considera que el personal le transmite confianza			×
14	Considera que los medicamentos que recibe son seguros para su malestar			×
15	Considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado			×
16	Considera que el personal trabaja adecuadamente en el servicio de farmacia			×
Dimensión 5. Empatía		0	1	2
17	Se percibe amabilidad por parte del personal que lo atiende			×
18	La atención en farmacia se da de manera personalizada			×
19	Los horarios de atención son accesibles para usted			×
20	Las orientaciones brindadas por el personal sobre su tratamiento son claras y precisas			×

  
 Mg. Pablo Williams Común Ventura

**VALIDACION POR JUECES EXPERTOS PARA EVALUAR LA SATISFACCION DE LOS USUARIOS  
ATENDIDOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA**

**I. DATOS GENERALES**

1. Nombres y apellidos: *Pablo Williams Común Ventura*
2. Grado/título académico: *Magister*
3. Institución donde labora: *LNSCH*

**II. DATOS ESPECÍFICOS**

Evalué cada ítem del instrumento según la escala siguiente:

Innecesario	0	Cuando el ítem no debe incluirse
Útil	1	Cuando considere el ítem debe incluirse, pero tiene que modificarse
Esencial	2	Cuando considere el ítem bien redactado y debe incluirse

Se adjunta la matriz de consistencia y el instrumento de recolección de datos. Al finalizar firme y selle.

Dimensión 1. Humana		0	1	2
1	El personal lo saludó y se identificó con su nombre			X
2	El personal le brindó la información antes de la entrega de medicamentos			X
3	El personal muestra interés en solucionar sus dudas sobre los medicamentos			X
4	El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio			X
5	El personal que lo atendió le inspira confianza			X
6	Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas			X
7	Recibió información sobre el producto entregado			X
Dimensión 2. Técnico-científico		0	1	2
8	El personal de farmacia posee los conocimientos necesarios para atender su receta			X
9	Cuando presentó un problema se resolvió de inmediato			X
10	La farmacia cuenta con todos los medicamentos que receta el médico			X
11	El personal de farmacia solucionó sus dudas relacionadas a los medicamentos			X
12	El personal que lo atendió mantiene confidencialidad sobre sus datos personales			X
13	La atención en farmacia se realiza según el horario establecido por el establecimiento de salud			X
14	Le dieron información clara y precisa sobre los medicamentos			X
Dimensión 3. Entorno		0	1	2
15	Los equipos para la atención se encuentran operativos y modernos			X
16	El ambiente de atención está limpia y ordenada			X
17	El ambiente de atención cuenta con buena ventilación			X
18	Se cuenta con el espacio cómodo y suficiente para la espera			X
19	El servicio de farmacia tiene buena iluminación			X
20	Considera que la señalización del servicio de farmacia es la correcta			X



Mg. Pablo Williams Común Ventura

## Anexo 9

*Distribución de frecuencias de la calidad de servicio y sus dimensiones obtenidas en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Calidad de servicio</b>		
Malo	3	0.9
Regular	22	6.5
Bueno	314	92.6
<b>Aspectos tangibles</b>		
Malo	6	1.8
Regular	53	15.6
Bueno	280	82.6
<b>Fiabilidad</b>		
Malo	3	0.9
Regular	36	10.6
Bueno	300	88.5
<b>Capacidad</b>		
Malo	5	1.5
Regular	30	8.8
Bueno	304	89.7
<b>Seguridad</b>		
Malo	3	0.9
Regular	37	10.9
Bueno	299	88.2
<b>Empatía</b>		
Malo	3	0.9
Regular	29	8.6
Bueno	307	90.6
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>100.0</b>

## Anexo 10

*Frecuencia y porcentaje de la satisfacción de los usuarios y sus dimensiones obtenidas en el área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024.*

	<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>
<b>Satisfacción</b>		
Malo	2	0.6
Regular	32	9.4
Bueno	305	90.0
<b>Humana</b>		
Malo	6	1.8
Regular	30	8.8
Bueno	303	89.4
<b>Técnico- científico</b>		
Malo	2	0.6
Regular	36	10.6
Bueno	301	88.8
<b>Entorno</b>		
Malo	9	2.7
Regular	36	10.6
Bueno	294	86.7
<b>Total</b>	<b>339</b>	<b>100.0</b>

## Anexo 11

*Verificación de la prueba de normalidad del cuestionario calidad de servicio y cumplimiento de satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores Ayacucho 2024.*

	<b>Kolmogórov-Smirnov</b>		
	<b>Estadístico</b>	<b>gl</b>	<b>Sig.</b>
<b>Calidad de servicio</b>	0.241	339	0.000
<b>Aspectos tangibles</b>	0.253	339	0.000
<b>Fiabilidad</b>	0.265	339	0.000
<b>Capacidad de respuesta</b>	0.291	339	0.000
<b>Seguridad</b>	0.320	339	0.000
<b>Empatía</b>	0.313	339	0.000
<b>Satisfacción de los usuarios</b>	0.261	339	0.000
<b>Humana</b>	0.280	339	0.000
<b>Técnico-científico</b>	0.283	339	0.000
<b>Entorno</b>	0.293	339	0.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

## Anexo 12

*Correlación entre calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.*

			<b>Calidad de servicio</b>	<b>Satisfacción de los usuarios</b>
		Coeficiente	1.000	,847**
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Calidad de servicio</b>	P		0.000
		N	339	339

\*\* Correlación significativo al 0,01 (dos colas).

### Anexo 13

*Correlación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.*

			<b>Fiabilidad</b>	<b>Satisfacción de los usuarios</b>
<b>Rho de Spearman</b>		Coeficiente	1.000	,654**
	<b>Fiabilidad</b>	P		0.000
		N	339	339

\*\* . Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

## Anexo 14

*Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.*

		Capacidad de respuesta	Satisfacción de los usuarios	
		Coefficiente	1.000	,699**
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Capacidad de respuesta</b>	P		0.000
		N	339	339

\*\* . Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

## Anexo 15

*Correlación entre la dimensión tangibilidad y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.*

		<b>Aspectos tangibles</b>	<b>Satisfacción de los usuarios</b>
	Coeficiente	1.000	,536**
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Aspectos tangibles</b>	P	0.000
		N	339

\*\* . Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

## Anexo 16

*Correlación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.*

		<b>Satisfacción</b>	
		<b>Seguridad</b>	<b>de los usuarios</b>
		Coeficiente	1.000
			,615**
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Seguridad</b>	P	0.000
		N	339

\*\* . Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

## Anexo 17

*Correlación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.*

			<b>Empatía</b>	<b>Satisfacción de los usuarios</b>
		Coefficiente	1.000	,834**
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Empatía</b>	P		0.000
		N	339	339

\*\* . Correlación significativa al 0,01 (dos colas).

**Anexo 18**

*Cálculo de la confiabilidad con alfa de Cronbach del instrumento de recopilación de datos para evaluar la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.*

ENCUESTADOS	ITEMS																				SUMA									
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20										
E1	4	3	4	3	5	5	5	5	3	3	5	4	3	3	3	3	4	4	5	5	79									
E2	4	4	4	3	5	4	4	5	4	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	77									
E3	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	98									
E4	5	5	5	4	5	5	3	5	4	5	5	4	4	4	5	5	4	3	3	4	87									
E5	4	4	4	2	4	5	2	4	4	4	4	4	5	5	3	4	4	4	5	5	80									
E6	5	5	5	4	4	5	4	5	5	5	5	5	4	4	4	5	4	4	5	5	92									
E7	4	3	5	3	5	5	4	5	3	3	5	5	3	4	3	3	4	4	4	5	80									
E8	5	5	5	5	4	4	5	5	3	3	5	4	3	3	4	4	4	5	5	5	86									
E9	4	4	5	4	4	5	5	5	3	3	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	87									
E10	5	5	5	5	5	4	5	5	5	3	4	3	4	5	5	4	5	5	4	5	91									
E11	4	5	5	5	4	4	3	5	4	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	5	91									
E12	4	4	5	4	5	4	5	3	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	88										
E13	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	4	4	5	5	96									
E14	4	3	4	4	5	5	5	5	3	3	3	5	4	4	4	4	5	4	5	5	84									
E15	4	3	4	3	5	5	5	5	4	4	5	5	3	5	5	5	5	5	5	5	90									
E16	5	3	4	3	5	5	3	5	3	3	5	4	3	4	4	4	5	4	5	5	82									
E17	5	5	5	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	4	3	4	5	5	5	5	91									
E18	5	5	5	4	4	5	3	5	5	3	4	4	4	5	5	5	5	5	4	5	90									
E19	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	98									
E20	4	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	96									
VARIANZAS	0.25	0.71	0.21	0.748	0.228	0.16	0.89	0.048	0.7	0.8	0.348	0.35	0.548	0.51	0.628	0.448	0.348	0.44	0.34	0.128										
SUMATORIA DE VARIANZAS	8.8275																													
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ITEMS	38.3275																													
x	COEFICIENTE DE confiabilidad del cuestionario										0.81										ES EL ALFA DE CRONBACH									
k	numero de items del instrumento										20																			
Sr	sumatoria de la varianza de los items										8.828																			
st	varianza total del instrumento										38.33																			



## Anexo 20

*Cálculo del valor de V de Aiken del instrumento de recolección de datos de calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.*

Cálculo del valor de V de Aiken																				
Juez	ítem																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
V- Aiken por ítem	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
n° de jueces	3																			
n° de valores de la escala	3																			
V- Aiken	1,0																			

## Anexo 21

*Cálculo del valor de V de Aiken del instrumento de recolección de datos de la satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores – Ayacucho 2024.*

Cálculo del valor de V de Aiken																				
Juez	ítem																			
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20
1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
V- Aiken por ítem	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0	1,0
n° de jueces	3																			
n° de valores de la escala	3																			
V- Aiken	1,0																			

## Anexo 22

*Carta de autorización para realizar el trabajo de investigación en el Centro de Salud de Miraflores Ayacucho 2024.*



"Año del Bicentenario, de la consolidación de nuestra Independencia, y de la conmemoración de las heroicas batallas de Junín y Ayacucho"

EL QUE SUSCRIBE, JEFE DEL CENTRO DE SALUD MIRAFLORES, MICRO RED SAN JUAN BAUTISTA, RED DE SALUD HUAMANGA, DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD AYACUCHO

### CARTA DE ACEPTACION DE EJECUCION DE TESIS

Ayacucho, 25 de noviembre del 2024

Señorita:  
Bachiller en farmacia y bioquímica  
MIRIAM PILAR ESCALANTE MENDIVIL

Es grato dirigirme a usted para saludarla cordialmente y comunicarle que se acepta y se autoriza la solicitud para el trabajo de investigación titulado "calidad de servicio y satisfacción del usuario de farmacia del centro de salud Miraflores Ayacucho 2024".

Es propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi especial consideración.

Atentamente  
AYACUCHO



DIRESA-RED DE SALUD HUAMANGA  
CENTRO SALUD MIRAFLORES  
  
Lic. Roberto Castro Camarena  
JEFE  
CEP N° 24405

## Anexo 23

*Fotografías tomadas durante la aplicación de los instrumentos de recolección de datos en el Centro de Salud de Miraflores Ayacucho 2024.*



## ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

### RESOLUCIÓN DECANAL N° 838-2025-UNSCH-FCSA-D

**BACHILLER:** MIRIAM PILAR ESCALANTE MENDIVIL

En la ciudad de Ayacucho, siendo las cinco de la tarde del día once del mes de noviembre del año dos mil veinticinco, se reunieron en el auditorium de la Facultad de Ciencias de la Salud los docentes miembros del jurado evaluador, para el acto de sustentación de trabajo de tesis titulado: **Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024**, presentado por la bachiller MIRIAM PILAR ESCALANTE MENDIVIL para optar el título profesional de Químico Farmacéutico.

En tal sentido, el jurado evaluador queda conformado por:

Presidente	: Prof. Maricela López Sierralta
Miembros	: Prof. Maricela López Sierralta
	: Prof. Stephany Massiell Barbaran Vilcatoma
	Prof. Vivian Vilma Falconi Oré
Asesor	: Prof. Luisa Noa Yarasca
Secretario Docente	: Prof. Danny Roosvell Cordova De la Cruz

Con el quórum reglamentario, se dio inicio la sustentación de tesis. Como acto inicial, la presidente de la comisión solicita al secretario docente verificar la conformidad del expediente presentado por la sustentante y dar lectura a la resolución. El secretario indica que los documentos presentados por la recurrente no tienen observaciones, por lo que procede a leer la resolución decanal y proporciona algunas indicaciones a la sustentante.

A continuación, se da inicio a la exposición de la Bachiller: MIRIAM PILAR ESCALANTE MENDIVIL. Una vez concluida, la presidente de la comisión solicita a los miembros del jurado evaluador realizar sus respectivas preguntas. Seguidamente se da pase al asesor de tesis, para que pueda aclarar algunas preguntas, interrogantes, aclaraciones.

La presidente invita al sustentante abandonar el auditorium para que pueda proceder con la calificación.

## RESULTADOS DE LA EVALUACIÓN FINAL

Bachiller: MIRIAM PILAR ESCALANTE MENDIVIL

JURADOS	Texto	Exposición	Preguntas	P. Final
Prof. Maricela López Sierralta	15	16	17	16
Prof. Stephany M. Barbaran Vilcatoma	15	16	15	15
Prof. Vivian Vilma Falconi Oré	16	16	15	16
PROMEDIO FINAL				16

De la evaluación realizada por los miembros del jurado calificador, llegaron al siguiente resultado: Aprobar a la Bachiller MIRIAM PILAR ESCALANTE MENDIVIL; quien obtuvo la nota final de dieciséis (16) para la cual los miembros del jurado evaluador firman al pie del presente, siendo la 6:54 de la noche, se da por concluido el presente acto académico.



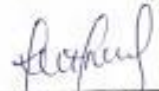
Prof. Maricela López Sierralta



Prof. Stephany M. Barbaran Vilcatoma  
Jurado



Prof. Vivian Vilma Falconi Oré  
Jurado



Prof. Luisa Noa Yarasca  
Asesora



Prof. Danny R. Córdova De La Cruz  
Secretario docente



Prof. Maricela López Sierralta  
Presidente

UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN CRISTÓBAL DE HUAMANGA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

El Instructor en Segunda Instancia, en virtud de la RCU N.º 039-2021-UNSCH-CU, y en calidad de director de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica, emite la presente

**CONSTANCIA**

**DE ORIGINALIDAD DE TRABAJO DE INVESTIGACIÓN**

A Miriam Pilar ESCALANTE MENDIVIL, Bachiller de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud, en mérito a que la tesis titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024; ha alcanzado un índice de similitud de 17% (diecisiete); cumpliendo satisfactoriamente lo establecido en el Art. 13 del Reglamento de Originalidad de Trabajos de investigación de la Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga mediante el uso del SOFTWARE TURNITIN.

En ese sentido, se emite la presente constancia en señal de conformidad.

Ayacucho, 18 de diciembre de 2025.



UNIVERSIDAD NACIONAL DE SAN  
CRISTÓBAL DE HUAMANGA  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

*Marco R. Aronés Jara*  
DIRECTOR

# Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024

*por* Miriam Pilar Escalante Mendivil

---

**Fecha de entrega:** 18-dic-2025 09:14a. m. (UTC-0500)

**Identificador de la entrega:** 2848894446

**Nombre del archivo:** TESIS\_Miriam\_Pilar\_Escalante\_Mendivil\_CORREGIDO.pdf (4.74M)

**Total de palabras:** 15247

**Total de caracteres:** 79789

## Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Centro de Salud Miraflores - Ayacucho 2024

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>17%</b>	<b>17%</b>	<b>14%</b>	<b>10%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>8%</b>
<b>2</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga</b> Trabajo del estudiante	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Alas Peruanas</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.udh.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>
<b>8</b>	<b>bolsa-trabajo.upads.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>&lt;1%</b>

9	<a href="https://repositorio.usanpedro.edu.pe">repositorio.usanpedro.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
10	Flores Aedo, Mery. "La calidad en el servicio de atención al público y su relación en el nivel de satisfacción del usuario en las municipalidades provinciales de la zona norte del departamento de Puno, periodo 2023", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
11	<a href="https://repositorio.usmp.edu.pe">repositorio.usmp.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %
12	Turpo Aliaga, Bertelly. "Calidad de servicio del personal de salud y la satisfacción del usuario en el área de telemedicina en el Hospital Manuel Núñez Butrón - Puno", Universidad Nacional del Altiplano de Puno (Peru) Publicación	<1 %
13	Morillo Moreno, Marysela Coromoto. "La Relevancia del Turismo en el Estado Merida, Venezuela: La Calidad del Servicio en los Alojamientos turísticos Como Estrategia de Competitividad", Universidad de La Laguna (Canary Islands, Spain), 2022 Publicación	<1 %

---

Excluir citas      Activo

Excluir bibliografía      Activo

Excluir coincidencias      < 30 words