



**Universidad
Norbert Wiener**

UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

Escuela de Posgrado

Tesis

**CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL ÁREA DE
FARMACIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA 2019**

Para optar el grado académico de:

Maestro de Gestión en salud

AUTOR (A):

Bachiller: Anita Marybel Hinostroza Ochante

(ORCID: 0000-0002-1624-7871)

LIMA – PERU

2022

Tesis:

**Calidad de Servicio y Satisfacción del usuario en el Área de
Farmacia del Hospital Santa Rosa 2019**

Línea de investigación:

SALUD PÚBLICA

Asesor (a):

Dr. Félix Alberto Caycho Valencia

(ORCID: 0000-0001-8241-5506)

Dedicatoria:

A mis padres que me apoyaron en todo momento.

Agradecimiento:

En especial a mi asesor: Félix Alberto Caycho Valencia, por sus enseñanzas y empeño en todo momento, que me guía con sus saberes previos para terminar la tesis.

INDICE DE CONTENIDO

Portada	i
Título	ii
Dedicatoria	
iii	
Agradecimientos	
iv	
Índice general	
vii	
Índice de tablas	
viii	
Índice de figuras	
ix	
Resumen	
x	
Abstract	
xi	
Introducción	
xii	
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema	1
1.2. Formulación del problema	3
1.2.1. Problema general	3
1.2.2. Problemas específicos	3

1.3. Objetivos de la investigación	4
1.3.1. Objetivo general	4
1.3.2. Objetivos específicos	4
1.4. Justificación de la investigación	4
1.4.1. Teórica	4
1.4.2. Metodológica	4
1.4.3. Práctica	5
1.5. Limitaciones de la investigación	5
CAPITULO II: MARCO TEORICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación (nacional y extranjera)	6
2.2. Bases teóricas	
11	
2.3. Formulación de hipótesis	18
2.3.1. Hipótesis general	
18	
2.3.2. Hipótesis específica	
18	
CAPITULO III: METODOLOGIA	
19	
3.1. Método de investigación	
19	
3.2. Enfoque investigación	
19	
3.3. Tipo de investigación	
19	

3.4. Diseño de la investigación	
19	
3.5. Población y muestra	
20	
3.6. Variables y operacionalización	
21	
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	
26	
3.7.1. Técnica	
26	
3.7.2. Descripción	
26	
3.7.3. Validación	28
3.7.4. Confiabilidad	
28	
3.8. Procesamiento y análisis de datos	
29	
3.9. Aspectos éticos	
30	
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSION DE LOS RESULTADOS	31
4.1. Resultados	
31	
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	
31	

4.1.2. Prueba de hipótesis

39

4.1.3. Discusión de resultados

45

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

48

5.1. Conclusiones

48

5.2. Recomendaciones

49

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

50

ANEXOS

58

Anexo 1. Matriz de consistencia

59

Anexo 2. Instrumento 1

64

Anexo 3. Instrumento 2

59

Anexo 4. Consentimiento Informado

66

Anexo 5. Validación de instrumento

67

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento

69

Anexo 7. Carta de Aprobación de la institución para la recolección de datos

70

Anexo 8. Base de datos

76

Índice de Tablas

Tabla 1. Operacionalización de la variable 1

24

Tabla 2. Operacionalización de la variable 2	
25	
Tabla 3. Instrumento 1	
26	
Tabla 4. Instrumento 2	
27	
Tabla 5. Fiabilidad del instrumento	
35	
Tabla 6. Niveles de calidad de servicio	
33	
Tabla 7. Niveles de satisfacción del usuario	
34	
Tabla 8. Distribución de los datos	
35	
Tabla 9. Relación de la calidad de servicio y satisfacción al usuario	36
Tabla 10. Relación de la dimensión elementos Tangibles y la satisfacción del usuario	
36	
Tabla 11. Relación de la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario	37
Tabla 12. Relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario	
38	
Tabla 13. Relación de la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario	38
Tabla 14. Relación de la capacidad dimensión empatía y la satisfacción del usuario	39

Índice de Figuras

Figura 1. Niveles de calidad de servicio	
32	
Figura 2. Niveles de satisfacción al usuario	33
Figura 3. Calidad del servicio según satisfacción del usuario.	
34	

RESUMEN

El presente estudio se propuso como objetivo establecer la relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el área de Farmacia del Hospital Santa Rosa.

La metodología de investigación fue tipo básica, con un diseño no experimental de corte transversal correlacional, de enfoque cuantitativo, estuvo conformada por 89 usuarios, la técnica que se utilizó fue la encuesta, y dos instrumentos Cuestionario de Servqual y de Satisfacción del usuario, se analizaron los datos en el programa SPSS, y el estadístico coeficiente de correlación de Spearman a través del nivel de significancia de 0.05 permitió contrastar las hipótesis.

Los resultados indicaron en el análisis descriptivo que el 46.1% de los encuestados percibieron una calidad de servicio medio y el 49.4% se sintió satisfecho con la atención. Las conclusiones han demostrado la existencia de relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa $p=0.000$; asimismo, se encontró relación directa entre las dimensiones elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía con la satisfacción del usuario.

Palabra clave: Calidad de servicio. Satisfacción del usuario. Elementos tangibles.
Fiabilidad. Capacidad de respuesta.

ABSTRACT

The objective of this study was to establish the relationship between service quality and user satisfaction in the Pharmacy area of the Santa Rosa Hospital.

The research methodology was basic, with a non-experimental correlational cross-sectional design, with a quantitative approach, it was made up of 89 users, the technique used was the survey, and two instruments, the Servqual Questionnaire and User Satisfaction, were used. analyzed the data in the SPSS program, and the statistical correlation coefficient of Spearman through the level of significance of 0.05 allowed to test the hypotheses.

The results indicated in the descriptive analysis that 46.1% of the respondents perceived a medium quality of service and 49.4% felt satisfied with the attention. The conclusions have shown the existence of a direct relationship between the quality of service and the satisfaction of the user of the Pharmacy Area of the Hospital Santa Rosa $p=0.000$; Likewise, a direct relationship was found between the dimensions tangible elements, reliability, responsiveness, security, empathy with user satisfaction.

Key word: Quality of service. User satisfaction. tangible items. Reliability. Answer's capacity.

INTRODUCCIÓN

Las condiciones de salud exigen que el sistema de atención al usuario sea más efectivo para facilitar la accesibilidad a las consultas o intervenciones médicas en los establecimientos de salud, en esta situación la visión de las instituciones establece la misión de mejorar los servicios de la salud y la recepción adecuada a los usuarios de centros de salud y hospitalarios.

Este trabajo de investigación comprende seis capítulos:

CAPÍTULO I: Problema de Investigación, comprende el planteamiento del problema que consiste en el reconocimiento previo de la existencia de una situación problemática dentro de la formación universitaria para luego formular el problema general y los problemas específicos, considera la justificación, las limitaciones.

CAPÍTULO II: Marco Teórico, presenta la recopilación ordenada de toda información que se relaciona las varibales.

CAPÍTULO III: Marco Metodológico, desarrolla la formulación de hipótesis, definición conceptual y definición operacional de la variable con sus respectivas dimensiones; asimismo se exponen los diversos métodos, instrumentos y técnicas para recolectar, organizar y analizar los datos.

CAPÍTULO IV: Presentación y discusión de los resultados, que desarrolla la presentación, análisis e interpretación de datos, el proceso de prueba de hipótesis y la discusión de los resultados.

CAPÍTULO V: Conclusiones y Sugerencias, presenta las conclusiones importantes del estudio, sugerencias relevantes para ser tomadas en cuenta en la universidad de estudio.

CAPÍTULO VI: Referencias Bibliográficas se da a conocer la bibliografía consultada que sirve de sustento para el desarrollo de la investigación.

La parte final del presente trabajo contiene los anexos adjuntando el cuadro de consistencia, Instrumentos de recolección de datos e informes de opinión de expertos de los Instrumentos de investigación.

CAPITULO I

EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

La Organización Mundial de la Salud (OMS) (1), conjuntamente con la Federación Internacional Farmacéutica (FIP), desde hace años analizan el papel del farmacéutico en el sistema de salud, donde se pide mayor formación no solo en conocimientos sino también actitudes hacia el usuario, debido que el servicio que brinda es esencial en la distribución de medicamentos y una información detallada para el paciente que presenta una satisfacción de la mayoría del público como media a alta en un aproximado del 51.3%.

Dentro del mismo contexto en un estudio en México se encontró que la calidad en un 90% y un índice de crecimiento de 4.18 en cuanto a la calidad lo que se asociaron con las expectativas de los clientes al servicio farmacéutico. (2) Asimismo, se reporta desde España un estudio que preciso que la calidad en la salud para el mercado farmacéutico es calificada como bueno o muy bueno, de acuerdo a la opinión del 57.4% y 68.8%, respectivamente (3).

A nivel de Latinoamérica la producción de medicamentos creció en América Latina un 63,1% y su participación a nivel mundial aumentó un 28,6%, donde se desarrollan procesos como evaluación completa, evaluación abreviada en los casos de genéricos/similares y biosimilares, verificación en el mercado, control de calidad local, farmacovigilancia, planes de gestión de riesgo y trazabilidad (4).

A nivel nacional, el reporte de un Hospital Nacional de Cajamarca precisa que el 46% de los usuarios insatisfechos de los servicios, 54%, cataloga la calidad en proceso, evidenciando que el usuario externo no está satisfecho con la atención (5). En tanto, en el medio local, en el distrito de Villa el Salvador en un Centro de Salud, se encontró en los usuarios que el 45% los servicios no cumplen, habiendo poca calidad del servicio (6). Otro estudio expone que el 50% de pacientes exponen sus problemas debido a inseguridad de las atenciones que se les brinda en un hospital. (7)

En el ámbito local, El Instituto Nacional de Estadística e Informática (8), informo que 46,4 % demostró una insatisfacción en los servicios de farmacia y de aseguramiento Universal de Salud en los establecimientos de Lima Metropolitana. Un dato preocupante preciso una proporción de 42,9 % usuarios tuvo dificultades e insatisfacción hacia la farmacia y en la atención de salud, considerando la compra de los productos farmacéuticos y otros servicios fuera del establecimiento. (9)

El Hospital Santa Rosa es nosocomio estatal que atiende diariamente a una gran cantidad de usuarios, en el área de Farmacia existen situaciones en el servicio clínico que han generado la insatisfacción de los pacientes, además, se quejan de un mal trato y poca información por parte del personal, hay problemas con el abastecimiento de ciertos medicamentos, por otro

lado, el incrementando excesivo de atenciones en el último año es una debilidad para la gestión institucional en los recursos.

1.2. Formulación del problema

1.2.1 Problema general

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

- Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.

1.3.2 Objetivos específicos

- Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.
- Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.
- Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.
- Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.
- Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.

1.4. Justificación y viabilidad de la investigación

1.4.1 Teórica

Se justificó porque brindo una recopilación de teorías e información pertinente de las variables expuestas, que permitió tener más conciencias de la importancia de estos elementos además de conocer la naturaleza de su comportamiento y la relación que se muestra en el presente estudio, con el fin de brindar un mejor servicio para el usuario.

1.4.2 Metodológica

El estudio conto con instrumentos validados y confiables, los cuales se aplicó a una muestra de estudio obteniendo resultados factibles por lo que servirá para otras

investigaciones relacionadas a las variables de estudio, además de ello se brindará una forma de medir y estudiar las variables considerando la metodología desarrolla de manera descriptiva correlacional además de un enfoque cuantitativo, lo que permitió dar resultados reales y observables.

1.4.3 Practica

En cuanto a los resultados se planteará actividades de intervención en capacitaciones permanentes al personal de salud para mejorar la atención de calidad desde un enfoque de mejora continua, además, de fortalecer la comunicación efectiva hacia los usuarios de centro hospitalario.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal: en cuanto a la investigación desarrollada, se tomó como tiempo los meses de abril a junio del 2019.

1.5.2. Espacial: Para la investigación se precisó la cobertura geográfica en donde se realizará con accesibilidad la investigación, especificando las condiciones como instalaciones físicas y/o servicios del hospital Santa Rosa, ubicada en el distrito de Pueblo Libre, Lima, Perú.

1.5.3. Recursos: Se contó los materiales y herramientas necesarias para desarrollar las acciones técnicas de recogida de información, instrumentos actualizados para el proceso recolección de datos, programas para el procesamiento y análisis de la información digital.

CAPITULO II

MARCO TEORICO

2.1 Antecedentes de la Investigación

2.1.1. Antecedentes internacionales

Vite y colaboradores (10) año 2018, propusieron como objetivo principal “analizar la calidad de servicio con la atención en afiliados a centros de salud”, la aplicación de una metodología descriptiva y analítica y una muestra de 150 usuarios. Se encontró que, según los datos analizados, desde la perspectiva de los afiliados es satisfactoria, pero la solución alternativa se enfoca en presentar menor ponderación en las dimensiones. Entre los resultados destacan una alta calidad para las atenciones, consecuentemente en la satisfacción del cliente. Las conclusiones enfocan que la satisfacción se percibe de manera holística, se consideran diferentes factores relacionados con esta percepción además de la calidad, sin embargo, surge un problema general, que detalla el seguimiento, en el tiempo de atención, esta incomodidad se refleja en la encuesta realizada por el Centro de Salud Pasaje tipo B.

Briones (11) en el año 2018, realizó una indagación que propuso como objetivo “*Evaluar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de la atención en consulta externa*”. Este estudio utiliza métodos cuantitativos, descriptivos, no experimentales, transversales y

de correlación, participaron 200 usuarios. Como resultados las personas recibieron conferencias, panfletos relacionados con la salud mientras esperando Información, finalmente el 43,50% pensaba que los baños a veces estaban limpios, mientras que el 42,50% pensaba que muchas veces estaban desordenados. La conclusión es que, de acuerdo con la hipótesis se comprobó la relación de los constructos, teniendo en cuenta las dimensiones que inciden en el servicio.

Largo, Zamaniego (12) en el año 2018, desarrollaron un estudio con el objetivo de *“Evaluar la calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes”*. El método fue descriptivo, correlacional, con una cantidad de 70 usuarios, se les aplicó dos herramientas. En los datos se encontraron que un 51,4% eran mujeres y el 48,6% hombres, el 60% tiene un nivel de educación primaria y el 42,9% no está actualmente en ninguna ocupación. La hipertensión es la comorbilidad más común, representando el 62,9%. Predomina más las zonas urbanas en un 65,7%. Se concluyó que un porcentaje menor relacionado con la información brindada por enfermeras sobre higiene física, conclusión es que la mayoría de los pacientes muestran un alto grado de satisfacción con la asistencia sanitaria.

Fonseca, Ante (13) en el año 2017, elaboraron un estudio con el objetivo *“Determinar la calidad de atención de profesionales de enfermeras que influyen en la satisfacción del usuario del Servicio de Emergencia”*. Entre ellos, el modelo de investigación bibliografía-literatura se utiliza para explicar el marco teórico, los antecedentes del campo y la recopilación, método cualitativo-cuantitativo, se puede determinar que los enfermeros urgencias que laboran en el Hospital General Puyue es normal, pues los pacientes que llevan rato esperando muestran una molestia puesto que lo que llegan último se atienden antes que ellos. De acuerdo a los resultados encontrados se puede decir que las enfermeras brindan servicios de salud en función del nivel cultural, apariencia y nivel educativo del usuario; las

conclusiones mencionaron lo que el usuario califica la atención del profesional en un nivel regular, y la atención brindada.

Barahona (14) en el año 2017, realizó un estudio con el objetivo de *“Diagnosticar las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo”*, Este trabajo de investigación se realiza desde una perspectiva cualitativo-cuantitativa, descripción cruzada y aplicación del diseño de investigación de campo, así como el uso de muestras. La técnica utilizada es la de observar al personal de la farmacia a través de la ficha de observación. En los resultados se establece la relación entre las variables, la correlación es $r = 0.886$, y la intensidad es significativa. Se concluye que no existe relación entre las etapas del proceso y la satisfacción del paciente.

Rojas, Bernaola (10) en el año 2015, en su estudio tuvo el objetivo de *“Establecer el nivel de satisfacción percibida en los usuarios de la consulta externa atendidas en el servicio de Farmacia”*. En el Hospital III Suárez-Angamos Essalud, Lima, 2015. Metodología descriptiva y observacional, la muestra fue de 374 participantes usuarios, se aplicó el instrumento basado en el modelo de SERVPERF. Teniendo el resultado que en donde existieron niveles parciales satisfactorios en los atendidos en el nosocomio. Finalmente se concluyó que la satisfacción del usuario era parcialmente buena, existieron mayores niveles en usuarios del sexo femenino, y en las dimensiones fiabilidad y seguridad fue satisfactorio, y las dimensiones respuesta, empatía y tangibilidad era parcial.

2.1.2. Antecedentes nacionales

Valle (16) en el año 2019, elaboro un estudio con el objetivo de *“Determinar la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario con la dispensación de productos farmacéuticos”*. Método utilizado descriptiva y relevante de diseño transversal a 149 usuarios, se aplicó cuestionarios. Se encontró una categoría media de la calidad del servicio (57,7%) y la satisfacción con el nivel medio de calidad de la atención se consideró insatisfactoria (67,1%). En cuanto a la satisfacción con la confiabilidad, la capacidad de respuesta o responsabilidad, la seguridad, la empatía y la tangibilidad, la mayoría de los usuarios no estaban satisfechos (66,8%; 65,1%; 65,8%; 66,4% y 67,1%, respectivamente). La conclusión es que la calidad del servicio se asocia a la satisfacción del usuario, y la fiabilidad, capacidad de respuesta o responsabilidad, seguridad, empatía y tangibilidad, con $p < 0.05$ en todos los casos.

Canzio (17) en el año 2019, desarrollo un estudio con el objetivo de *“Identificar cómo se relaciona la calidad de servicio y la satisfacción percibida de los usuarios externos de los servicios de emergencia”*. Con un método de tipo descriptivo y de un diseño correlacional, con participantes pacientes del hospital. El resultado es que el 54,45% no está de acuerdo con las preguntas planteadas, el 3,93% está completamente en desacuerdo, el 32,20% está indeciso, el 6,28% está de acuerdo y el 3,14% está totalmente de acuerdo. La conclusión es que la calidad del servicio tiene una relación muy significativa con la satisfacción de los usuarios externos del hospital DIRIS LE.

Vargas (18) en el año 2018, desarrollo un análisis exploratorio con el objetivo enfocado a *“establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario”*. Se han realizado investigaciones cuantitativas descriptivas, de relevancia y transversales. La muestra está formada por 50 usuarios que han cumplido la mayoría de edad. En los resultados

se demostró que las variables calidad y satisfacción tuvieron una alta correlación, además, en la dimensión tangible de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es extremadamente fuerte. Las conclusiones enfatizaron la asociación de la dimensión de seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, asimismo, entre la dimensión de empatía de la calidad del servicio y la satisfacción del usuario es directa y moderadamente significativo.

Cordero (19) en el año 2018, elaboro una investigación con el objetivo “*Determinar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en el Centro de Salud*”, desatacando un método descriptivo y transversal correlacional, los participantes fueron 50 asistentes de los centros de salud. Los resultados ($R = 0,945$), confirman que la calidad del servicio afectará la satisfacción del usuario, aceptando la alternativa, indicando que a mayor confianza que brinda la solución al problema de salud, a mayor satisfacción, y el rechazo a la hipótesis nula. Se ha demostrado en las conclusiones la relación significativa entre la satisfacción del usuario y la dimensión de empatía de la calidad del servicio ($R = 0,937$; $p = 0,000$) (24).

Aquino (20) en el año 2018, elaboro un estudio con el objetivo de “*Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia*”. Investigación de métodos descriptivos y cuantitativos con diseño transversal no experimental. Se desarrolló entre 348 usuarios del servicio de farmacia que participaron del cuestionario SERVPERF. En los resultados se encontró que el valor $p = 0.000$, lo que nos permite señalar que la ventaja del nivel de satisfacción es del 45,97%, mientras que el 25,67% una insatisfactoria calidad. En concreto, el 51% de los usuarios están satisfechos con la confiabilidad de los servicios de farmacia y la capacidad de respuesta (61,49%), empatía

(53,4%) y tangibilidad (47,36%) que se brinda en el servicio; y el 41% de los usuarios expresó su insatisfacción. En tanto, las conclusiones precisaron la relación directa de la calidad con la satisfacción en la muestra.

Huamán (21) en el año 2017, desarrollo un estudio con el objetivo de “*Determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas*”. El estudio con diseño descriptiva y de tipo observacional estuvo compuesta por 383 clientes de los servicios, se aplicó un cuestionario con escala Likert de 22 tipos de preguntas cerradas, utilizando técnicas de encuesta con opciones de respuesta que van del 1 al 7. Se concluyó que el puntaje medio en la satisfacción del cliente de las boticas, entre ellos, no hubo percepción de los usuarios de baja satisfacción, 31.9% de satisfacción media. y el 68,1% de los usuarios, y alta satisfacción. La conclusión es que las farmacias, tuvieron un promedio alto de satisfacción con la atención recibida.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Calidad del servicio

Es un servicio prestado en base al contenido desarrollado por la entidad y en base a las expectativas del usuario, teniendo al cliente suficientemente contento, incluso en circunstancias adversas, es decir que los clientes puedan sentirse comprendidos, atendidos con eficiencia en el trato, sorprendidos de una mayor dedicación a las consultas y por consecuencia, brindar a la organización mayores ingresos y menores costos administrativos (22). Asimismo, la dirección de la entidad lo interpreta eficiencia para una organización competitiva que favorece a los usuarios (23).

De igual manera, la calidad es clave que toda empresa debe independientemente de asumir el negocio, sus capacidades en el campo, por ser la primera imagen del cliente ayuda a mantener las preferencias, si se alteran, pueden convertirse en una amenaza. Sin embargo, en muchos casos, las organizaciones pueden utilizarlo incorrectamente, afectando su desarrollo y crecimiento (24).

Dimensión 1: Elementos tangibles

Es considerado como un elemento externo que enfatiza las condiciones físicas del lugar se realiza la labor del personal profesional, consulta y de todas las instalaciones clínicas, que es percibo y valorado en los clientes en la atención médica, además, incluye el recibimiento que les brinda el personal de salud a sus usuarios fidelizados por el servicio general de salud de manera eficiente o deficiente de acuerdo a la percepción (25).

Otro elemento importante es la infraestructura es el medio técnico y las instalaciones diseñadas para promover o desarrollar una actividad, y brindar comodidad y seguridad al personal de la asociación y a quienes necesitan los beneficios de la actividad. (26)

Limpieza: se considera como un factor relevante para la atención clínica, y para otra actividad o servicio, asimismo, en acciones donde se desarrolle actividad administrativa y de salud para las personas que lo requieran, considerando el cuidado de las instalaciones con orden y buena distribución, percibiendo una imagen agradable que generaría una confianza en el paciente o cliente. (26)

Presentación del personal: Asimismo, los cuidadores y médicos deben mostrar la indumentaria requerida para sus puestos, esto se debe a que cualquier usuario del servicio es

muy consciente de la imagen que proyectan los profesionales que atienden sus necesidades del usuario (26).

Dimensión 2: Fiabilidad

Es la actitud que se demuestra hacia los usuarios por parte de los especialistas de la salud en la atención a las consultas, generando una confianza entre profesional y paciente, además, se requiere de ciertas condiciones óptimas (27). La fiabilidad del aseguramiento calidad, es una función específica dentro de condición y un período de tiempo específicos (28).

Sencillez de trámites: La organización de la información del paciente siempre debe cumplir con los requisitos y ser fácil de encontrar. Asimismo, se debe gestionar un sistema que permita localizar rápidamente los datos del paciente o los registros relacionados con su atención en la instalación. Continuidad: La atención al paciente debe ser respetada y organizada adecuadamente, sin cambiar la secuencia establecida (29). La continuidad de la atención significa que el proceso de atención debe mantenerse a un ritmo adecuado los posibles en una fecha específica.

Respeto: valor hacia los demás, o el fenómeno de que interactuamos con ellos en cualquier marco de tiempo, es un valor social y es de beneficio mutuo, en este caso es un reconocimiento igualitario de pacientes y enfermeras (30). El termino respeto se sintetiza el origen del latín respectus, enfocado en las atenciones y consideraciones, asociándose a través de conductas de cortesía (31).

Dimensión 3: Capacidad de respuesta

Es considerado como un conjunto de habilidades asociados en la prontitud en el servicio atencional, debido a que usuario le incomoda la espera, exigiendo una rápida respuesta a sus pedidos médicos. (32).

En cuanto a los aspectos importantes de la habilidad de respuesta dentro del sistema, que está vinculado con el promedio de producción hacia las demandas, siendo una respuesta de la calidad verificable en un margen esperado y de un costo esperado (33).

La claridad se refiere a los hechos de declaraciones, expresiones o frases que la mayoría de las personas pueden entender, y también indica la precisión y consistencia de las respuestas a preguntas o acciones definidas. Por su parte la disposición, es la pregunta del paciente es importante, por lo que debe ser más fácil de responder. Por lo tanto, las enfermeras o el personal sanitario y administrativo deben tratar a los usuarios con una actitud servicial y demostrar que están dispuestos a ayudarlos a satisfacer servicios.

El tiempo de atención, se refiere al intervalo de tiempo durante el cual los profesionales sanitarios atienden a los usuarios según la urgencia de citas o casos programados. Este tiempo varía según el tipo de evaluación solicitada por el usuario. (34)

Dimensión 4: Seguridad

Para el cuidado de la salud, depende en gran medida de crear credibilidad, confianza y seguridad en la salud de los pacientes para que puedan fiarse del diagnóstico (35). En tanto, la honestidad es un valor humano, una actitud que permite a uno mismo y a quienes están en contacto con personas honestas tener confianza (35).

La confianza, es uno de los valores más destacados y apreciados, tiene la intención de realizar una determinada acción o resultado esperado, supone que se garantiza lo que sucederá (36).

El servicio, enfatizada como la actitud de los profesionales de la salud hacia el cuidado de los pacientes, familiares o usuarios. De igual manera, el servicio es una serie de actividades diseñadas para satisfacer las necesidades de los clientes y usuarios. (37)

Dimensión 5: Empatía

Se refiere a comprender las necesidades de los usuarios o pacientes, y enfatizar los sentimientos de las personas, por eso el cuidado debe adaptarse a las necesidades de los pacientes, como lo demuestra el cuidador, es una fuerte conexión entre dos personas. Comprender la información de los demás es fundamental, de establecer contacto con los demás y responder adecuadamente a sus necesidades, de esta forma, comparte sus sentimientos y pensamientos para que la otra persona se sienta bien con él (38).

La amabilidad, es el comportamiento de una persona caracterizado por el afecto, proyectado en otra persona, es un factor clave en la relación. Atención individualizada: Este componente se refiere a la atención brindada al usuario de manera personal. Es decir, atención donde se le brinde espacio para que usted pueda ser atendido sin molestias que puedan perjudicar la atención brindada por los profesionales de la salud.

La tolerancia se refiere al papel y efecto de tolerar o controlarse en base al respeto por los demás o por cosas diferentes a uno mismo, y puede expresarse como indulgencia al

enfrentarse a cosas indeseables o imparables, o como perdurar o soportar los hechos u otras cosas de alguien (38).

2.2.2 Satisfacción del usuario

Se considera como una expectativa subjetiva porque una persona siente por los servicios que brinda siendo suficiente. De hecho, considerando la forma en que se le presta, seguirá regresando. La misma satisfacción es una evaluación en el ámbito de la calidad, donde acuden distintos usuarios para la atención y donde no todos están satisfechos con los servicios que brinda el centro de salud donde buscan una buena atención (39).

La impresión en el logro de las satisfacciones del cliente después enfoca sus propias necesidades como que han sido satisfechas, está relacionada al placer que brindan felicidad (41). De manera similar, para los servicios que realmente sorprenden a los consumidores de manera positiva, la satisfacción puede representar alegría. En algunos casos, eliminar las cosas negativas traerá satisfacción, y los consumidores según Bitner, Zeithaml, y Gremler (41).

Los indicadores importantes que evalúan las expectativas del usuario de la calidad que ofrecen los especialistas en enfermería, permite mejorar continuamente, siendo el nivel de satisfacción de los pacientes servirá para valorar y monitorizar la calidad, disponibilidad y atención en salud de una forma holística o completa hacia el paciente (42).

Dimensión 1: Humana

Este el componente principal se enfatiza en la razón como elemento natural en la atención que se brinda a las personas. Los médicos y trabajadores de la salud deben desempeñar un

papel básico, es decir, comprender a los pacientes, porque esperan ser tratados con amabilidad, comprensión, apoyo, compasión y respeto por el sufrimiento (43).

Dimensión 2: Técnico Científica

Se refiere a un conjunto de elementos del progreso científico y la capacidad de los profesionales de utilizar tecnologías de base científica en la atención de pacientes o usuarios (44). Asimismo, es el uso de tecnología de base científica en la atención al paciente o usuario, considerando la calidad ética, riesgo-beneficio, es decir, acciones y procedimientos seguros y verificados, y evaluación a través de indicadores, procesos, protocolos o estándares. Este aspecto de la enfermería se traduce en el mejor desempeño profesional de todos los procedimientos y técnicas de enfermería, demostrando la capacidad de brindar atención oportuna y continua y prevenir situaciones de riesgo (45).

En tanto, se puede mencionar que el componente técnico incluye todos los requisitos básicos establecidos según la ciencia rigurosa, es decir, el cumplimiento de los protocolos y guías de enfermería (46).

Dimensión 3: Entorno

Está determinado por todos los factores externos que los usuarios pueden percibir y pueden afectar su apreciación. Es proporcionado por todas las instalaciones de la institución, puede proporcionar valor adicional o valor agregado, y puede mejorar los servicios prestados (46).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

- Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.

2.3.2. Hipótesis específica

- Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.
- Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019
- Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.
- Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.
- Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.

CAPITULO III

METODOLOGÍA

3.1. Método de investigación

El estudio corresponde al método hipotético-deductivo, pues busca aceptar o negar las hipótesis planteadas, al comparar los acontecimientos encontrados en la realidad. Asimismo, el nivel correlacional porque tiene propósito de conocer las características principales de las variables y establecer el grado de relación entre ellas. (47)

3.2. Enfoque

Estudio basado en el análisis cuantitativo, contemplando datos numéricos de las variables a través del contraste estadístico de las hipótesis de los fenómenos. (47)

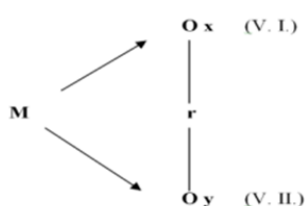
3.3. Tipo de investigación

Básica tiene un objeto en estudio sin considerar un propósito práctico inmediato; no obstante, busca incrementar los conocimientos teóricos y/o productos empleados en el avance de la ciencia y contribuye a un bien socioeconómico a largo plazo. (47).

3.4. Diseño de investigación

La investigación con diseño no experimental, dado que se realizó sin manipular las variables, describiéndolas tal como son vistas en la realidad; transversal porque desarrolló en un periodo de tiempo sobre una población; de diseño correlacional porque se describió la relación entre las variables nivel de conocimiento sobre bioseguridad y las practicas frente al riesgos biológicos. (47)

Diseño:



M= Muestra

VI= Calidad de Servicio

VII= Satisfacción del Usuario

3.5 Población y muestra

3.5.1. Población.

Enfatiza al total de las personas que poseen las mismas características en el contexto o lugar y que tienen los indicadores precisados por el investigador, en este sentido, se contó con 115 usuarios del Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019 los cuales son de diferentes estratos sociales venidos de varios distritos aledaños por los diversos servicios del hospital con un nivel socioeconómico en su mayoría de clase media (48).

3.5.2. Muestra.

Se consignará el número de los participantes en el trabajo, para lo cual se precisó la fórmula pertinente a población finita (48).

$$n = \frac{115 \times 1.96^2 (0.5 \times 0.5)}{(115 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)} = 89$$

$$(115 - 1) \times 0.05^2 + 1.96^2 (0.5 \times 0.5)$$

Criterios de inclusión:

- Firma el consentimiento informado
- Mayores de 18 años de edad.
- Sin ninguna enfermedad física crónica o mental severa.

Criterios de exclusión.

- Usuario que no firmo el consentimiento informado
- Usuarios del Área de Farmacia de otros hospitales
- Menores de edad.

3.5.3. Muestreo.

Se consideró un muestro de tipo probabilístico de manera aleatoria simple, siendo los participantes 89 elegidos mediante un mecanismo de acción al azar, considerando a cualquiera de la población como parte de la investigación a realizar (48).

3.6. Variables y Operacionalización

- Calidad del servicio (V1): El desarrollo de una serie de características y procesos que se ejecutan para cumplir con un servicio el cual será medido a través de las siguientes dimensiones: Elementos tangibles, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía, siendo evaluado a través de un cuestionario con alternativas tipo likerts. (20).

Tabla 1.*Operacionalización de la variable 1*

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V1: Calidad del servicio	Elementos tangibles	- Infraestructura - Limpieza - Presentación del personal	Ordinal	Alta 56 - 72 puntos Media 40 – 55 puntos Baja 24 – 39 puntos
	Fiabilidad	- Sencillez de trámites - Continuidad - Respeto		
	Capacidad de respuesta	- Claridad - Disposición - Tiempo de atención		
	Seguridad	- Confianza - Honestidad - Servicio		
	Empatía	- Amabilidad - Atención individualizada - Tolerancia		

Fuente: Elaboración propia

- Satisfacción del usuario (V2): Es la comparación del usuario con los que espera y lo que percibe en base a un servicio ofrecido el cual será evaluado por dimensiones como la humana, técnico científico y el entorno, será medido a través de un cuestionario con alternativas tipo likerts. (39).

Tabla 2

Operacionalización de variable 2

Variable	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
V2: Satisfacción del usuario	Humana	<ul style="list-style-type: none"> - Actitud e imagen - Seguridad y - respeto - Atención - personalizada. 	Ordinal	Muy satisfecho: 88 – 120
	Técnico Científica	<ul style="list-style-type: none"> - Eficiencia - Continuidad - Efectividad 		Satisfecho: 56 – 87
	Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Infraestructura 		Insatisfecho: 24 – 55

Fuente: elaboración propia

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1 Técnica: La encuesta

La técnica fue la encuesta, pues se obtuvo la información de cada una de las unidades de análisis de estudio. La información obtenida refleja el sentir, opinión, condición, así como sus sugerencias de los encuestados (48).

▪ 3.7.2. Descripción

Parasuraman y colaboradores elaboraron el instrumento de Calidad de servicio en el año 1988, es una prueba que tiene las características estructurales métricas para evaluar la atención desde un enfoque de calidad con componentes múltiples válidos y confiables, a partir de datos empíricos de Babakus y Mangold (49).

Para la calidad del servicio se usó el cuestionario de Servqual que consta de 24 ítems dividido en cinco dimensiones; Elementos tangibles (ítems 1-5); Fiabilidad (ítems 6-8); Capacidad de respuesta (ítems 9-14); Seguridad (ítems 15-19) y Empatía (ítems 20-24) En el caso de la variable satisfacción del paciente se usó el cuestionario que consta de 24 ítems dividido en tres dimensiones; Humana (ítems 1-8); Técnico Científica (ítems 9-16) y Empatía (ítems 17-24), también con una escala de Likert.

Por otro lado, la prueba de Satisfacción al Usuario fue creado por Parasuraman y colaboradores en el año 1990, siendo un instrumento que mide las características de las expectativas del usuario del servicio clínico (38). Consta de 24 ítems con tres dimensiones con escala de calificación tipo likert.

Tabla 3. Instrumento 1

Ficha técnica del instrumento de la calidad del servicio.

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la calidad de servicio. (SERVQUAL)
Autores:	Parasuraman, Zeithaml y Berry (38) Adaptado por Ruiz (26)
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de la calidad de atención.
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual /Físico
Duración:	20 minutos
Muestra:	89 usuarios
Escala valorativa:	- Adecuado (3 puntos) - Regular (2 puntos) - Deficiente (1 puntos)

Tabla 4. Instrumento 2

Ficha técnica del instrumento de la Satisfacción del usuario

Nombre del instrumento	Cuestionario para evaluar la satisfacción del usuario.
Autor(a):	Parasuraman y colaboradores, 1990 (38) Adaptado en Perú por Pérez (2018)
Objetivo del estudio:	Determinar el nivel de la satisfacción del usuario.
Duración:	20 minutos

Dimensiones:	<ul style="list-style-type: none"> - Humana (08 ítems) - Técnico Científica (08 ítems) - Entorno (08 ítems)
Validez y confiabilidad	Adaptado a nuestro país por Pérez (48), validez de contenido, y fiabilidad de 0.846.

3.7.3. Validación

La prueba de calidad de Servicio fue validada a nivel local por Ruiz en el año 2017 (26), a través de criterio de jueces expertos que dieron su conformidad a la formulación de los ítems; en tanto, la prueba de Satisfacción del Usuario fue validado también por criterio de especialistas en el estudio de Pérez en el año 2018 (43) consignando la suficiencia del instrumento y su aplicabilidad para evaluar la variable.

3.7.4. Confiabilidad

En tanto, la fiabilidad de la prueba de calidad de atención fue mediante el coeficiente de correlación de Alfa de Cronbach a partir del estudio realizado en el Perú por Ruiz (26) en una muestra de usuarios externos de un hospital en el año 2017, en donde obtiene valores superiores a 0.886 para la siendo la encuesta de SERVQUAL, usado ampliamente en diferentes investigaciones de salud. En el estudio se obtuvo mediante una prueba piloto un coeficiente de alfa de Cronbach de 0.830 con alta fiabilidad para la prueba.

En tanto, el cuestionario de satisfacción del usuario también tuvo confiabilidad demostrada en el estudio realizado en Lima con pacientes de consultorios externos de

un hospital en el año 2018, Pérez (47) demostrando una alta fiabilidad $\alpha=0.846$ del total de la prueba y por dimensiones entre 0.89 a 0.90. En tanto, para la investigación se realizó una prueba piloto que destacó una confiabilidad de 0.867 con buena fiabilidad para la prueba de satisfacción del usuario.

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

En primera instancia se pidió la autorización del directo del hospital, luego se presentó el protocolo de investigación al Comité de Ética del área de Docencia y Capacitación del Hospital Santa Rosa. Luego, se solicitó los permisos correspondientes a la Jefatura del Área de Farmacia. Posteriormente, se solicitó el consentimiento informado de los usuarios y en coordinación con ellos se establecieron los horarios para la recolección de datos y el área asignada.

Recopilación durante los meses: setiembre y octubre 2019; el cual se realizó en el Área de Farmacia, encuestando a un promedio de 3 a 4 usuarios por día en un promedio de 20 minutos cada uno, explicándoles el objetivo de estudio y sus beneficios además de cómo resolver los cuestionarios.

Se elaboró una base de datos codificada con las repuestas de los participantes, el cual será procesado por el programa de SPSS.25.0 que dividirá por dimensiones y variables a los resultados para poder expresarlos en tablas y figuras. Por otro lado, se hizo un análisis inferencial a través de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov que estimo la distribución de los datos, luego se usó el estadístico coeficiente de correlación de Spearman para relacionar y con 5% significancia para la comprobación de las hipótesis planteadas según los objetivos propuestos en el estudio.

▪ **3.9. Aspectos éticos**

Para ejecutar el estudio, se tuvo en consideración el respeto a los cuatro principios bioéticos:

a) Beneficencia: El estudio de investigación busco en todo momento beneficiar al servicio ofrecido a los usuarios de la farmacia.

b) No maleficencia: no se buscó ni perjuicio a la institución ni a los participantes en la investigación solo se tiene el fin de aportar en la mejora de la calidad del servicio.

c) Justicia: El derecho de participación al estudio de investigación dependerá de la voluntad y deseo de participar en cada unidad de análisis; por tanto, todos tienen derecho a formar parte del estudio.

d) Confidencialidad: se garantizó que toda información recolectada fue utilizada única y exclusivamente en fines del estudio.

CAPITULO IV

PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Una vez recolectados los datos proporcionados por los instrumentos, se procedió al análisis estadístico respectivo, en la cual se utilizó el paquete estadístico para ciencias sociales SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) Versión 24.

Objetivo general

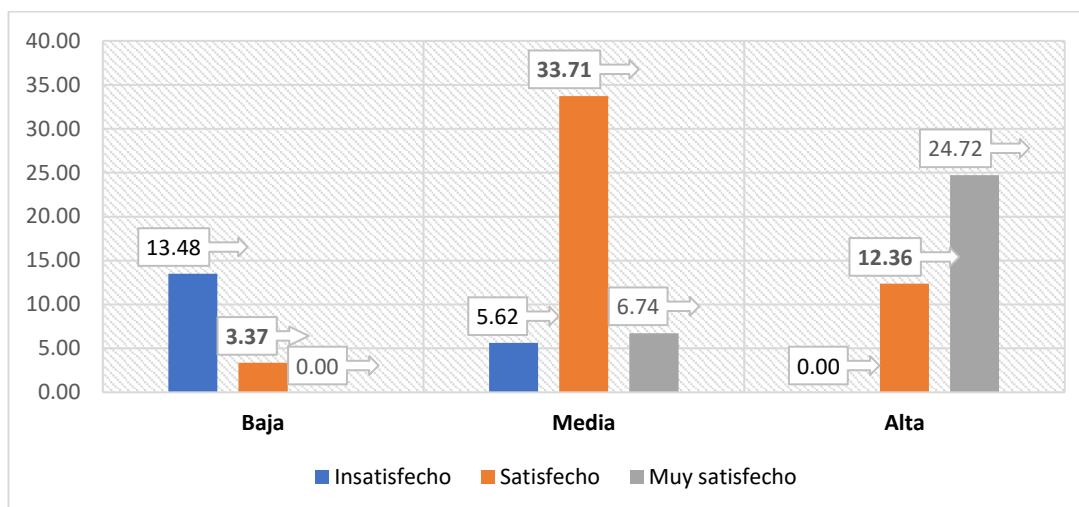
Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019. (Tabla 5)

Tabla 5. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.

Calidad del servicio	Satisfacción del usuario						Total	%
	Insatisfecho	%	Satisfecho	%	Muy satisfecho	%		
Baja	12	13.5	3	3.3	0	0.00	15	16.6
Media	5	5.5	30	33.7	6	6.7	41	46.0
Alta	0	0.00	11	12.3	22	24.7	33	37.1
Total	17	19.10	44	49.4	28	31.4	89	100.00

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019

Figura 1. Relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.



Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019

Interpretación: En cuanto a la variable calidad del servicio en relación con la satisfacción del usuario, se encontró en el grupo de encuestados una percepción media acerca de la calidad del servicio y la satisfacción (33.71%) del Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa ubicada en Pueblo Libre, 2019.

Objetivo específico 1

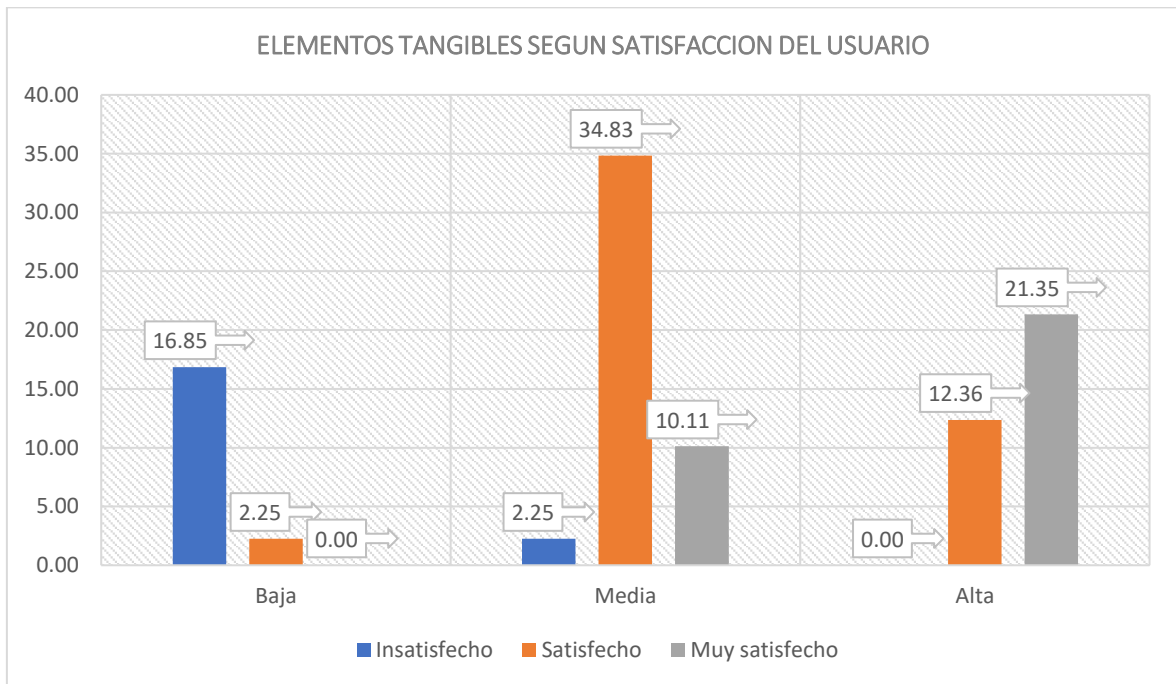
Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019. (Tabla 6)

Tabla 6. Relación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.

Elementos tangibles	Satisfacción del usuario							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	
		%		%		%		%
Baja	15	16,85	2	2,25	0	0,00	17	19,10
Media	2	2,25	31	34,83	9	10,11	42	47,19
Alta	0	0,00	11	12,36	19	21,35	30	33,71
Total	17	19,10	44	49,44	28	31,46	89	100,00

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019.

Figura 2. Relación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.



Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019

Interpretación: En cuanto a la dimensión elementos tangibles de la calidad del servicio en relación con la satisfacción del usuario, se encontró en el grupo de encuestados una percepción media acerca de los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción (34.83%) del Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa ubicada en Pueblo Libre, 2019.

Objetivo específico 2

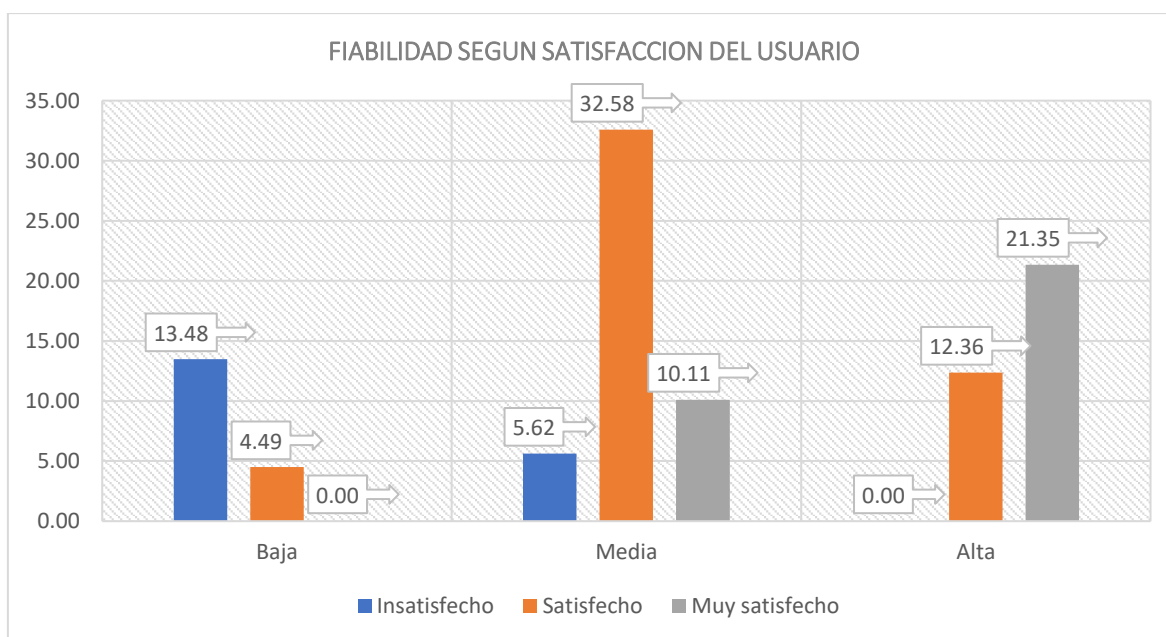
Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019. (Tabla 7)

Tabla 7. Relación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.

Fiabilidad	Satisfacción del usuario						Total	%
	Insatisfecho	%	Satisfecho	%	Muy satisfecho	%		
Baja	12	13,48	4	4,49	0	0,00	16	17,98
Media	5	5,62	29	32,58	9	10,11	43	48,31
Alta	0	0,00	11	12,36	19	21,35	30	33,71
Total	17	19,10	44	49,44	28	31,46	89	100,00

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019.

Figura 3. Relación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.



Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019

Interpretación: En cuanto a la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio en relación con la satisfacción del usuario, se encontró en el grupo de encuestados una percepción media acerca de la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción (32.58%) del Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa ubicada en Pueblo Libre, 2019.

Objetivo específico 3

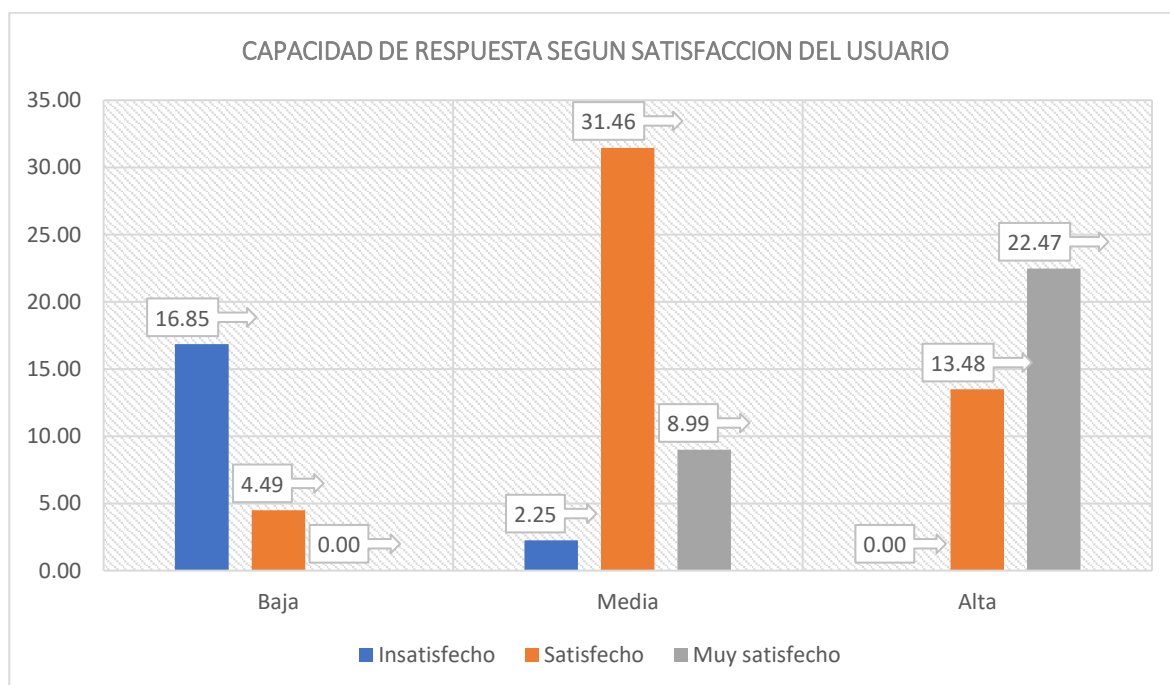
Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019. (Tabla 8)

Tabla 8. Relación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.

Capacidad de respuesta	Satisfacción del usuario						Total	%
	Insatisfecho	%	Satisfecho	%	Muy satisfecho	%		
Baja	15	16,85	4	4,49	0	0,00	19	21,35
Media	2	2,25	28	31,46	8	8,99	38	42,70
Alta	0	0,00	12	13,48	20	22,47	32	35,96
Total	17	19,10	44	49,44	28	31,46	89	100,00

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019.

Figura 4. Relación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.



Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019

Interpretación: En cuanto a la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio en relación con la satisfacción del usuario, se encontró en el grupo de encuestados una percepción media acerca de la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción (31.46%) del Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa ubicada en Pueblo Libre, 2019.

Objetivo específico 4

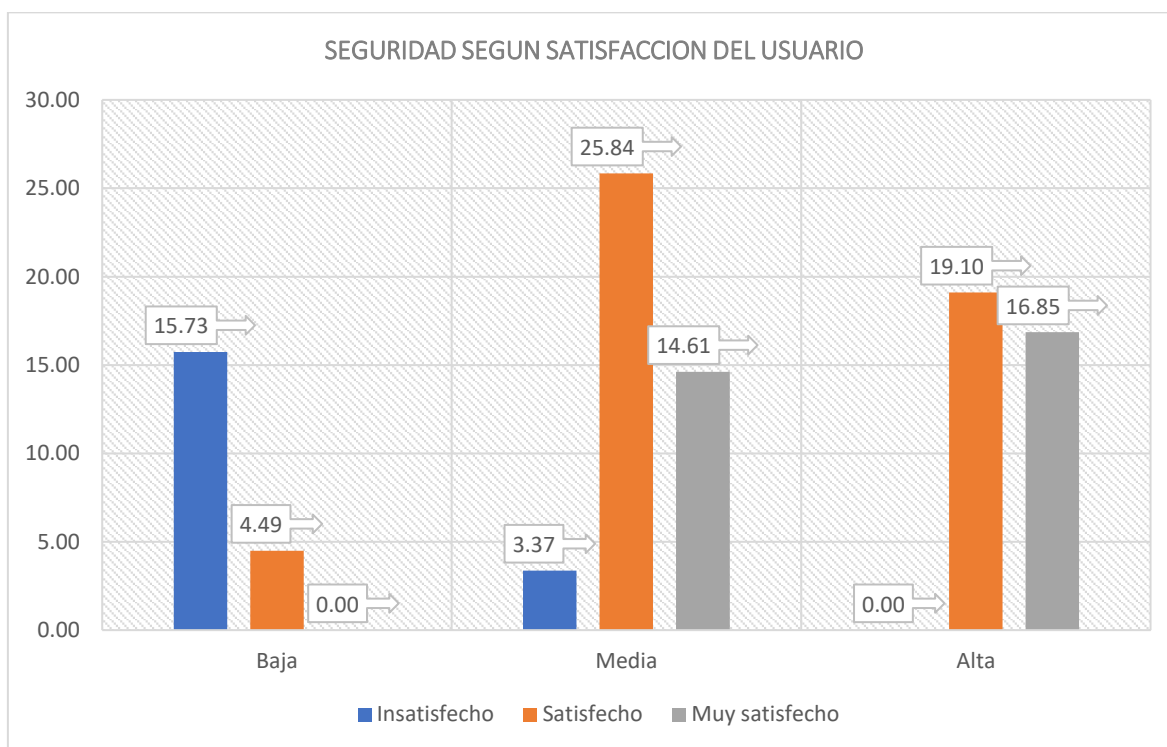
Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019. (Tabla 9)

Tabla 9. Relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.

Seguridad	Satisfacción del usuario						Total	%
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho			
		%		%		%		%
Baja	14	15,73	4	4,49	0	0,00	18	20,22
Media	3	3,37	23	25,84	13	14,61	39	43,82
Alta	0	0,00	17	19,10	15	16,85	32	35,96
Total	17	19,10	44	49,44	28	31,46	89	100,00

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019.

Figura 5. Relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.



Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019

Interpretación: En cuanto a la dimensión seguridad de la calidad del servicio en relación con la satisfacción del usuario, se encontró en el grupo de encuestados una percepción media acerca de la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción (25.84%) del Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa ubicada en Pueblo Libre, 2019.

Objetivo específico 5

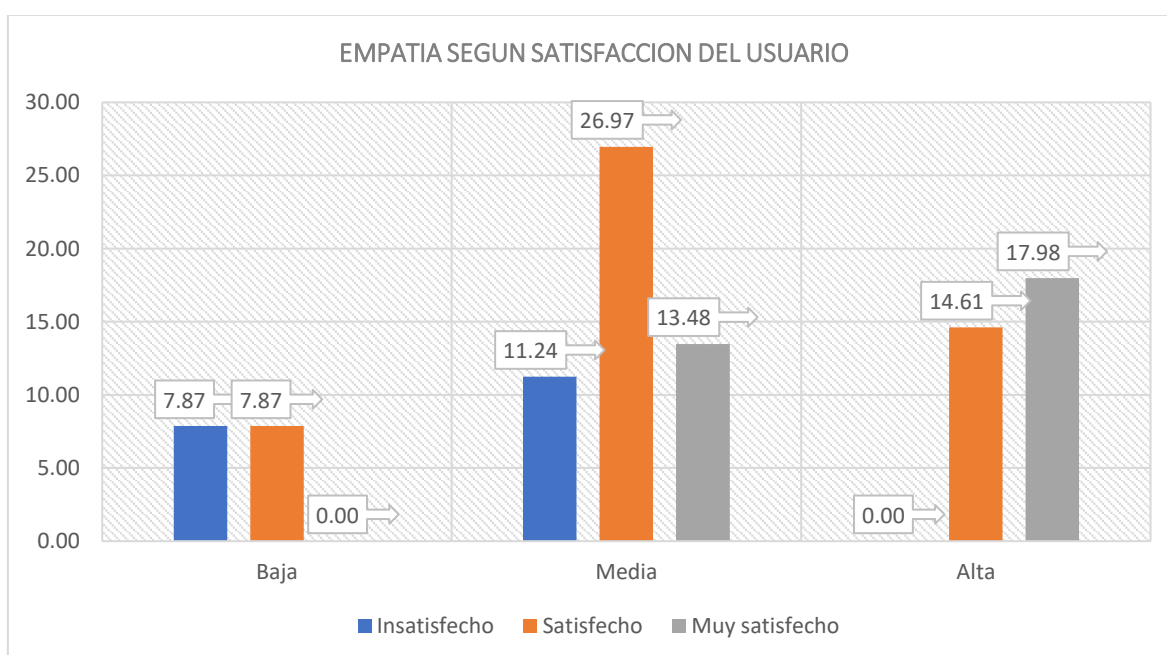
Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019. (Tabla 10)

Tabla 10. Relación entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.

Empatía	Satisfacción del usuario							
	Insatisfecho		Satisfecho		Muy satisfecho		Total	%
Baja	7	7,87	7	7,87	0	0,00	14	15,73
Media	10	11,24	24	26,97	12	13,48	46	51,69
Alta	0	0,00	13	14,61	16	17,98	29	32,58
Total	17	19,10	44	49,44	28	31,46	89	100,00

Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019.

Figura 6. Relación entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019.



Fuente: Statistical Package for the Social Sciences 24.0. 2019

Interpretación: En cuanto a la dimensión empatía de la calidad del servicio en relación con la satisfacción del usuario, se encontró en el grupo de encuestados una percepción media acerca de la empatía de la calidad del servicio y la satisfacción (26.97%) del Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa ubicada en Pueblo Libre, 2019.

Tabla 11*Distribución de los datos*

	Kolmogorov-Smirnov^a		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad del servicio	,085	89	,041
Elementos tangibles	,119	89	,003
Fiabilidad	,103	89	,021
Capacidad de respuesta	,106	89	,015
Seguridad	,160	89	,000
Empatía	,156	89	,000
Satisfacción del usuario	,099	89	,030
Humana	,079	89	,000
Técnico científica	,096	89	,040
Entorno	,102	89	,022

*. Esto es un límite inferior de la significación verdadera.

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla se aprecia el resultado de la prueba de normalidad de Kolmogorov Smirnov KS para muestras >50, en donde se encontró en los puntajes de las variables y dimensiones valores mayores $p > 0.05$ indicando que los datos encontrados tienen una distribución normal o también llamado paramétrica, en consecuencia, se sugiere el estadístico coeficiente de correlación de Spearman para relacionar las variables.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General:

Hipótesis Estadística

H0: No existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa.

H1: Si una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Tabla 12

Relación de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario

		Calidad de Servicio
Satisfacción del Usuario	Correlación de Spearman	,709**
	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

Conclusión: se encontró a través del coeficiente de correlación un valor de significancia $p=0.000 < 0.05$, en consecuencia, se deduce la aceptación de la hipótesis alterna, en ese sentido, existe una relación significativa entre la calidad de servicio y satisfacción al usuario. En tanto, la correlación $r=-0.709$ tiene una tendencia directa y una intensidad moderada, es decir a mayor calidad del servicio mayor será la satisfacción del usuario.

Hipótesis Estadística Específica 1:

H_0 : No Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.

H_1 : Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H_0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H_0

Tabla 13

Relación de la dimensión Elementos Tangibles y la satisfacción del usuario.

		Elementos Tangibles
Satisfacción del	Correlación de Spearman	,704**
Usuario	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

Conclusión: se percibe que el coeficiente de correlación de Spearman expuso un nivel de significancia de $p=0.000 > 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, en consecuencia, existe relación entre las dimensiones. En tanto, el valor de coeficiente $r=0.704$ considera una correlación directa con tendencia directa positiva y alta.

Hipótesis Estadística Especifica 2:

H0: No Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.

H2: Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 14

Relación de la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario.

		Fiabilidad
Satisfacción del	Correlación de Spearman	,654**
Usuario	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

Conclusión: indica que el nivel de significancia $p=0.000 < 0.05$, por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, en consecuencia, existe relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción. Por otro lado, se encontró un coeficiente $r=0.654$ con tendencia directa y correlación alta.

Hipótesis Estadística Específica 3:

H0: No Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019. H3: Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 15

Relación de la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario

		Capacidad de respuesta
Satisfacción del	Correlación de Spearman	,699**
Usuario	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

Conclusión: se percibe que el coeficiente de correlación de Spearman expuso un nivel de significancia de $p=0.000 > 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la

hipótesis alterna, en consecuencia, existe relación entre las dimensiones. En tanto, el valor de coeficiente rho=0.699 considera una correlación directa con tendencia directa positiva y alta.

Hipótesis Estadística Especifica 4:

H0: No Existe una relación directa entre la calidad de servicio en dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.

H4: Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 16

Relación de la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario

		Seguridad
Satisfacción del	Correlación de Spearman	,658**
Usuario	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

Conclusión: se percibe que el coeficiente de correlación de Spearman expuso un nivel de significancia de $p=0.000 > 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, en consecuencia, existe relación entre las dimensiones. En tanto, el valor de coeficiente rho=0.658 considera una correlación directa con tendencia directa positiva y alta.

Hipótesis Estadística Especifica 5:

H0: No Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.

H4: Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.

Nivel de significancia: $\alpha = 0.05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: $p \geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

$p < \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 17

Relación de la capacidad dimensión empatía y la satisfacción del usuario

		Empatía
Satisfacción del	Correlación de Spearman	,698**
Usuario	Sig. (bilateral)	,000
	N	89

Conclusión: se percibe que el coeficiente de correlación de Spearman expuso un nivel de significancia de $p=0.000 > 0.05$, por lo tanto, se acepta la hipótesis nula y se rechaza la hipótesis alterna, en consecuencia, existe relación entre las dimensiones. En tanto, el valor de coeficiente $\rho=0.698$ considera una correlación directa con tendencia directa positiva y alta.

4.1.3. Discusión de los resultados

Partiendo en los hallazgos encontrados, podemos precisar para la hipótesis general planteada, la aceptación significativa habiendo una relación significativa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019 ($p=0.005$), y correlación positiva alta (0.709), además, se apreció una percepción media entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario (33.71%). Al respecto, se puede considerar que los usuarios que asisten al hospital mantienen una considerable percepción de la ejecución en la atención en el servicio que ofrecen el personal de Farmacia, relacionándolo con la calidad de los productos que brindan y de los costos accesibles. Al respecto, los resultados son similares al encontrado por Briones (11) en sus conclusiones preciso que ambas variables tienen una relación significativa en los usuarios de servicios de salud. Asimismo, Canzio (17) también en sus resultados encontró una relación significativa de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario de servicios médicos en un hospital. En tanto, Vite y colaboradores (10) encontraron que la satisfacción del cliente usuario de salud se debe también a la percepción que se tiene con la calidad de la atención, si es caso contrario generaría una incomodidad a los atendidos.

Asimismo, no se encontró relación significativa entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario, con un valor ($p= 0.000$), una correlación positiva alta ($Rho=0.704$), con una percepción media entre los elementos tangibles de la calidad del servicio y la satisfacción (34.83%). En ese sentido, se puede deducir que los usuarios perciben que las condiciones físicas, de limpieza y de su infraestructura para la atención al usuario corresponde a ambientes hospitalarios aptos para la atención farmacéutica. Al respecto, los datos encontrados son similares al estudio de Aquino (20) quién encontró que el componente elementos tangibles se relacionaba con la satisfacción al usuario que fueron atendidos en el servicio de farmacia de un hospital. En tanto, Largo, Zamaniego (12) quienes demostraron en sus conclusiones que la calidad de la atención se relacionaba

significativamente con las condiciones físicas, y que los pacientes demostrarían mayor satisfacción para la asistencia a los servicios de salud.

Por otro lado, se encontró una relación significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario, aceptándose con un valor ($p=0.000$), y una correlación positiva alta ($Rho=0.654$), además, una percepción media entre la fiabilidad de la calidad del servicio y la satisfacción (32.58%). En ese sentido, podemos deducir que los usuarios perciben que el personal que los atiende son sencillos, y los atienden con sumo respeto al momento de atenderlo y gestionar el pedido de medicina. En tanto, que Rojas, Bernaola (10) demostró que el componente fiabilidad percibido por los usuarios de consultorios externos del servicio de Farmacia era satisfactorio. Asimismo, Aquino (20) encontró que el componente fiabilidad de la calidad del servicio se relacionaba con la satisfacción de los usuarios de farmacia de un hospital. Por otro lado, los resultados del estudio son opuestos a lo encontrados en Barahona (14), precisando en sus conclusiones que la dispensación de medicamentos como fiabilidad no se relaciona con la satisfacción en el usuario de servicios de farmacia.

En cuanto a la hipótesis específica, que relaciono la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se confirmó con un valor significativo ($p=0.000$) y una correlación positiva alta ($Rho=0.699$), además, una percepción media entre la capacidad de respuesta de la calidad del servicio y la satisfacción (31.46%). Al respecto, se puede decir que los usuarios del servicio de Farmacia del hospital perciben que el personal tiene una oportuna respuesta y disposición con tiempo necesario al momento de gestionar el pedido de las medicinas o requerimientos, generándoles satisfacción de la atención recibida. En tanto, que los resultados coinciden con lo encontrado por Valle (16) quienes en sus conclusiones demostraron la relación entre la calidad del servicio con la capacidad de respuesta en una muestra de usuarios de servicios farmacéuticos de un hospital.

Asimismo, se relacionó la calidad de servicio en su dimensión seguridad y satisfacción del usuario, confirmándose con un valor ($p=0.000$), y una correlación positiva alta ($Rho=0.658$), además de una percepción media entre la seguridad de la calidad del servicio y la satisfacción (25.84%). En ese sentido, los usuarios encuestados manifestaron que el personal les brinda un clima de confianza en el servicio, siendo honesto al momento de atenderlos y disponer de los medicamentos. Al respecto, los resultados coinciden con lo encontrado por Vargas (18) que estableció la relación directa y significativa entre la seguridad de la calidad del servicio con la satisfacción del usuario de un hospital.

Por último, se relacionó la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario, confirmándose con un valor significativo ($p=0.000$), y una correlación positiva alta ($Rho=0.698$), además de una percepción media acerca de la empatía entre la calidad del servicio y la satisfacción (26.97%). Al respecto, los usuarios del hospital perciben que la calidad del servicio de Farmacia se basa en la empatía hacia el paciente caracterizándose por la amabilidad, en la tolerancia y una atención individual que les genera satisfacción por el servicio dado. Este resultado es similar al encontrado en la investigación realizada por Cordero (19) que demostró que la dimensión empatía de la calidad del servicio se relacionó con la satisfacción del usuario asegurados que asisten a un centro de salud. Asimismo, Aquino (20) encontró que la capacidad empática de la calidad del servicio se relacionaba directamente con la satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia de un hospital. En tanto, Fonseca, Ante (13), quienes demostraron en sus resultados que los usuarios prefieren un buen trato en la atención clínica y en sus diversos servicios de salud que influenciaba en la satisfacción hacia el profesional que los atiende e institución.

CAPITULO V: CONCLUSIÓN Y RECOMENDACIONES

5.1 Conclusiones

- Se encontró relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019. ($p=0.000$; $\rho=0.709$ con una correlación directa y alta)
- Por otro lado, no se encontró relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario, considerando un valor significativo ($p=0.000$; $\rho=0.704$ con correlación con tendencia directa, con intensidad alta).
- En tanto, relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario, precisando un nivel de significancia menor ($p=0.000$; $\rho=0.654$ con correlación con tendencia directa, con intensidad directa y alta).
- En tanto, también se encontró una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario ($p=0.000$; $\rho=0.699$ con correlación directa y alta).
- Además, se halló una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y satisfacción del usuario ($p=0.000$; $\rho=0.658$ con correlación directa y alta).
- Finalmente, se encontró una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario ($p=0.000$; $\rho=0.698$ con correlación directa y alta).

5.2 Recomendaciones.

- A las autoridades del Hospital Santa Rosa implementar acciones vinculadas a los lineamientos estratégicos de calidad continua en la atención del servicio de Farmacia a los usuarios del servicio, como el caso de capacitación del personal, revisión de procesos, aplicación de sistemas nuevos, entre otros.
- A la directiva del Hospital Santa Rosa, aplicar le presupuesto para la modernización de la infraestructura, instalaciones y ambiente de espera para optimizar el ordenamiento de la atención al usuario en el servicio de Farmacia.
- A la directiva del Hospital Santa Rosa y el área de recursos humanos, planificar periódicamente capacitaciones al personal del servicio de Farmacia para fortalecer el compromiso hacia la atención eficiente a los usuarios gestionando oportunamente de la logística de los medicamentos.
- Al área de recursos humanos y la jefa Farmacia, desarrollar charlas al personal de Farmacia sobre la gestión oportuna en casos de urgencia y emergencias en la atención a los usuarios del servicio de farmacia, evaluando la capacidad de respuesta ante situaciones de exigencia.
- A la jefa de Farmacia implementar actividades de difusión de las normas de atención al usuario del servicio de farmacia y de las características de los productos que se les brinda mediante boletines y flujogramas tanto para el personal como para el usuario.
- A la jefa de Farmacia desarrollar encuestas periódicamente a los usuarios del servicio de Farmacia del hospital para conocer sus necesidades, expectativas y sugerencias para la mejora de la atención de los pedidos o requerimientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Organización Mundial de la Salud. Protección de la salud de los trabajadores. [Internet]. Ginebra: Educación farmacéutica, 2018 [Citado 15 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/temas/educacion-farmaceutica>
2. Vera J, Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. Rev. Contaduría y administración. [Internet] agos 2018 [Citado 15 de noviembre del 2019] 63(2). Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.cya.2016.07.003>
3. Toral R, Gallardo N, Pasaca M, Cevallos C. La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. Rev. Dominio de las Ciencias [revista en internet] agos 2019 [Citado 17 de junio del 2021]; 5(1) Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938>
4. Rousseau N. Presente y futuro de la farmacia hospitalaria en Latinoamérica. Farm Hosp. [revista en internet] set 2017 [Citado 19 de noviembre del 2019]; 41(6): 659-659. Disponible en: http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1130-63432017000600659&lng=es. <https://dx.doi.org/10.7399/fh.10916>.
5. Bustamante F, Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. Rev. Tzhoecoen [revista en internet] 2017 [Citado 19 de noviembre del 2019]; 9(1). Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
6. Paredes E. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa El Salvador, durante el mes de julio del año 2017. [Tesis de licenciatura] Lima: Universidad Wiener; 2017. [Citado 19 de noviembre del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/920>
7. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis

- de maestría]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018 [Citado 20 de noviembre del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2016. [Internet]. 2016 [Citado: 2019 agosto 17]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digiales/Est/Lib1192/libro.pdf
 9. Huamán J. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. [Tesis de licenciatura] Lima – Perú: Universidad Wiener; 2017. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 10. Vite H, Palomeque I, Romero W. Análisis de calidad del servicio de atención al afiliado en centros de salud del IESS: Caso Santa Rosa y Pasaje. Revista de Investigación Talentos. [Internet]. 2018 [Citado 20 de Noviembre del 2019]; 1(2) Disponible en: <https://talentos.ueb.edu.ec/index.php/talentos/article/view/44/66>
 11. Briones O. Nivel de Satisfacción del Usuario en Relación a la Calidad de Atención en la Consulta Externa del Hospital Natalia Huerta de Niemes, del Cantón Rocafuerte. [Tesis de maestría]. Ecuador: Universidad católica de Santiago de Guayaquil; 2017. [Citado 20 de noviembre del 2019]. Disponible en: <http://201.159.223.180/bitstream/3317/10880/1/T-UCSG-POS-MGSS-135.pdf>
 12. Largo C, Zamaniego M. Calidad y nivel de satisfacción en la atención de los pacientes del Centro de Dialilife - Cuenca 2017. [Tesis de licenciatura]. Ecuador: Universidad

- Nacional de Cuenca; 2018. [Citado 20 de noviembre del 2019]. Disponible en:
<http://dspace.ucuenca.edu.ec/handle/123456789/30385>
13. Fonseca G, Ante W. Evaluación de la calidad de atención de enfermería y grado de satisfacción de pacientes atendidos en emergencias del Hospital General Puyo. [Tesis de licenciatura]. Ecuador: Universidad De Puyo; 2018 [Citado 20 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://dspace.uniandes.edu.ec/handle/123456789/6327>
14. Rojas Padilla G M, Bernaola Rojas N E. (2015). Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez-Angamos Essalud, Lima-enero 2015. [Tesis de licenciatura]. Lima – Perú: Universidad Wiener; 2015. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/204/ROJAS%20%26%20BERNAOLA.pdf?sequence=3&isAllowed=y>
15. Barahona M. Diagnóstico de las etapas del proceso de dispensación de medicamentos y su relación en la satisfacción del usuario externo (consulta externa) de la Farmacia Hospitalaria de la Clínica Metropolitana. [Tesis de maestría] Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2017. [Citado 21 de Noviembre del 2019] Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/26493/1/45%20GIS.pdf>
16. Valle B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del Centro de Salud Paiján, 2018. [Tesis de maestría]. Perú: UCV; 2019 [Citado 20 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33008>
17. Canzio C. Relación entre calidad de servicio y satisfacción del usuario en emergencia de Hospitales Públicos de Lima Este, 2018. [Tesis de licenciatura]. Perú: USIL; 2019. [Citado 20 de noviembre del 2019]. Disponible en: http://repositorio.usil.edu.pe/bitstream/USIL/8822/1/2019_Canzio-Meneses.pdf

18. Vargas M. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Área de Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado 21 de Noviembre del 2019] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/29243/vargas_ym.pdf?sequence=1&isAllowed=y
19. Cordero K. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario en la Prestación de Servicios de Salud. Centro de Salud San Juan Bautista – 2018. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [Citado 22 de Noviembre del 2019] Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/28733/cordero_fk.pdf?sequence=1&isAllowed=y
20. Aquino M. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, Enero 2017. [Tesis de maestría]. Lima: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018. [Citado 22 de noviembre del 2019] Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/handle/UNFV/1948>
21. Huamán J. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. [Tesis de licenciatura]. Perú: Universidad Wiener; 2017. [Citado 20 de noviembre del 2019]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/handle/123456789/569>
22. Pizzo M. Construyendo una definición de Calidad en el Servicio. [Internet]. España: Blog construyendo; 2013. [Citado 23 de noviembre del 2019]. Disponible en: <http://comoservirconexcelencia.com/blog/construyendo-una-definicion-de-calidad-en-el-servicio/.html>

23. Vázquez M. Concepto de calidad para la organización. [Internet]. España: Blog Gestipolis; 2017. [Citado 23 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://www.gestipolis.com/concepto-de-calidad-para-la-organizacion/>
24. Instituto Tecnológico de Sonora. Importancia de la calidad del servicio al cliente. [Internet] España: I.T.S. Ed. Ebba Isabela Escareño Alvarez; 2015 [Citado 23 Noviembre del 2019] disponible en: <https://www.itson.mx/publicaciones/pacioli/documents/81/pacioli-81.pdf>
25. Urriago M. Calidad de la atención en salud. Percepción de los usuarios. Cali, Valle del Cauca. [Tesis de licenciatura]. Colombia: Hospital Universitario del Valle, HUV, “Evaristo García”; 2014. [Citado 23 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://docplayer.es/5393847-Calidad-de-la-atencion-en-salud-percepcion-de-los-usuarios.html>
26. Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016. [Tesis de maestría]. Perú. Universidad Cesar Vallejo; 2017. [Citado 25 de noviembre del 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1.
27. Carbajal C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016. [Tesis de maestría]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2017 [Citado 25 de noviembre del 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
28. Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2017 [Citado 25 de noviembre del 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/1597/ruiz_pr.pdf?sequence=1.

29. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Universidad Nacional de Colombia. Colombia. Revista ciencia y enfermería [Internet]. 2014 [Citado 25 de noviembre del 2019]. Volumen 3 Número 8. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf.
30. ICE: Dirección de Comunicación Corporativa. Colección N° 33. Desarrollo personal y laboral: el Respeto. [Internet]. Perú: ICE; 2015 [Citado 26 de Noviembre del 2019]. Disponible en: <https://www.grupoice.com/wps/wcm/connect/29e3a524-2b61-4228-afea-ea858bc4ee87/33.pdf?MOD=AJPERES&CVID=11Ew55E>.
31. Carbajal C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo [Internet]. 2017 [Citado 26 de Noviembre del 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
32. Eumed: Enciclopedia virtual. Capacidad de respuesta. [Internet]. Málaga, España, Eumed; 2015 [Citado 26 de Noviembre del 2019]. Disponible en: <http://www.eumed.net/diccionario/definicion.php?dic=3&def=182>.
33. El Peruano. Diario oficial del Bicentenario. El tiempo de espera en la atención en salud. [Internet] Perú; 2018. [Citado 26 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia-el-tiempo-espera-la-atencion-salud-65112.aspx>.
34. Borré Y, Vega Y. Calidad percibida de la atención de enfermería por pacientes hospitalizados. Universidad Nacional de Colombia. Colombia. Revista ciencia y enfermería [revista en internet] 2014 [Citado 28 de noviembre del 2019]. 3(8). Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/pdf/cienf/v20n3/art_08.pdf.
35. Ecured: Enciclopedia Cubana. Definición de honestidad. [Internet]. Cuba, Ecured; 2015 [Citado 28 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://www.ecured.cu/Honestidad>

36. Wordpress.com. Definición de confianza. [Internet]. México, Wordpress; 2015 [Citado 28 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://confias.wordpress.com/que-es-la-confianza/>
37. Abc.com. México, Abc colors; Paraguay, 2015 [Internet]. [Citado 28 de noviembre del 2019]. Definición de confianza. Disponible en: <https://confias.wordpress.com/que-es-la-confianza/>
38. Parasuraman A, Zeithaml V, Berry I. SERVQUAL: A Múltiple Item Scale for Measuring Customer Perception of Service Quality. Journal of Retailing [revista en internet] 1986 [Citado 28 de noviembre del 2019]; 12-40.
39. Carbajal, C. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Módulo de Atención al Ciudadano del Congreso de la República – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo [Internet]. 2017 [Citado 28 de noviembre del 2019]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/UCV/8936/Carbajal_RCR.pdf?sequence=1&isAllowed=y.
40. Televisa. Valores en la sociedad México, Fundación Televisa; 2015 [Internet]. [Citado 28 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://fundaciontelevisa.org/valores/valores>.
41. Bitner M, Zeithaml V, Gremler D. Marketing de Servicios (5° ed.) México D.F.: Mc Graw-Hill.2009.
42. Collantes Delgado D, Clavo Pérez V. Satisfacción del paciente hospitalizado frente al cuidado enfermero. Rev. Fac salud [revista en internet] 2020 [Citado 28 de noviembre del 2019]; 4(7):11-2. Disponible en: <http://ojs.unemi.edu.ec/index.php/facsalud-unemi/article/view/1217>
43. Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Cesar Vallejo;

- 2018 [Citado 28 de noviembre del 2019]. Disponible en:
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
44. Carmen V, Sosa K. Satisfacción de las madres que acuden al servicio de crecimiento y desarrollo y percepción de la calidad de atención de enfermería en el Centro de Salud Cooperativa Universal. [Tesis de licenciatura] Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2017 [Citado 28 de noviembre del 2019]. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1693/TITULO%20%20Sosa%20Su%C3%A1rez%20Katheryne%20Janeth.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
45. Castro C, Moreno C, Paredes H. Calidad del cuidado de enfermería y grado de satisfacción del usuario externo del Centro de Salud San Juan, año 2016. [Tesis de licenciatura] Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonia Peruana; 2016 [Citado 28 de noviembre del 2019]. Disponible en:
<https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4461>
46. Delgado J. Calidad del cuidado de enfermería según la percepción del familiar del paciente en el Servicio de Cirugía Pediátrica HNERM - 2016. [Tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2017 [Citado 28 de noviembre del 2019]. Disponible en: <https://cybertesis.unmsm.edu.pe/handle/20.500.12672/6869>
47. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education; 2018.
48. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación científica y la elaboración de tesis. (3° ed.). Perú; 2013.
49. Babakus E, Mangold WG. Adapting the SERVQUAL Scale to Hospital Services: an empirical investigation. Health Serv Res. [revista en internet] 1992 [acceso 25 de octubre de 2019]; 26: 767-786.

ANEXOS

▪ Anexo 1. Matriz de consistencia

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?	Objetivo general Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa.	Hipótesis general Existe una relación directa entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia.	V1: Calidad del servicio Dimensiones - Elementos tangibles - Fiabilidad - Capacidad de respuesta - Seguridad - Empatía	Método: Hipotético-deductivo. Tipo: Básica Diseño: No experimental, transversal-
Problemas específicos	Objetivos específicos	Hipótesis específicas	Variables	Nivel: Descriptivo Correlacional Población 115 usuarios. Muestra 89 usuarios Muestreo probabilístico aleatorio simple. Técnica: encuesta Instrumentos: 1. Cuestionario para evaluar la calidad de servicio. (SERVQUAL) 2. Cuestionario para evaluar la satisfacción del
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?	Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa.	Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia.	V2: Satisfacción del usuario Dimensiones ● Humana ● Técnico Científica ● Entorno	
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?	Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa.	Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia.		
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?	Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa.	Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia.		
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?	Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa.	Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el Área de Farmacia.		
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?	Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa.	Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el Área de Farmacia.		
¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?	Identificar la relación entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa.	Existe una relación directa entre la calidad de servicio en su dimensión seguridad y satisfacción del usuario en el Área de Farmacia.		

<p>Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa, 2019?</p>	<p>en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia del Hospital Santa Rosa.</p>	<p>calidad de servicio en su dimensión empatía y la satisfacción del usuario en el Área de Farmacia.</p>		<p>usuario.</p>
---	--	--	--	-----------------

	farmacia?			
5	¿Cómo es la atención de los usuarios?			
Fiabilidad				
6	¿Cómo es la atención en el servicio?			
7	¿El personal, como atiende a los pacientes o usuarios con respecto a sus problemas?			
8	¿Cómo considera Uds. que el servicio registra adecuadamente los servicios solicitados?			
Capacidad de respuesta				
9	¿Cómo considera que los tramites son en cuanto a rapidez?			
10	¿Cómo considera que la atención se da de manera oportuna?			
11	¿Cómo considera que el personal se encuentra a disposición de responder las preguntas y quejas del usuario?			
12	¿Cómo considera que el personal muestra rapidez en la ejecución de sus actividades?			
13	¿Cómo Ud. observa cooperación y apoyo mutuo entre los colaboradores del servicio?			
14	¿Cómo son resueltas sus inquietudes es atendida de manera eficiente?			
Seguridad				
15	¿Cómo Ud. considera que el personal le transmite confianza?			
16	¿Cómo considera que los medicamentos que recibe son los adecuados para su malestar?			
17	¿Cómo considera que la atención se da en un lugar seguro y apropiado?			
18	¿Cómo considera que el personal se desempeñó adecuadamente en el puesto que se le ha designado?			
19	¿Cómo considera que la institución de salud cumple en su totalidad con las medidas de seguridad descritas?			

Empatía				
20	¿Cómo se percibe amabilidad de del personal que lo atendió?			
21	¿Cómo considera que la atención se da de manera personal, por lo que atiende todas sus molestias?			
22	¿Los horarios de atención son?			
23	¿Cómo son las orientaciones brindadas por el profesional en salud son claras y precisas?			
24	¿Cómo considera que el personal comprende con facilidad las necesidades que Ud., posee?			

Escala valorativa:

- Adecuado (3 puntos)
- Regular (2 puntos)
- Deficiente (1 puntos)

Categorías:

Alta: 56 - 72 puntos

Media: 40 – 55 puntos

Baja: 24 – 39 puntos

Anexo 3. Instrumento 2

Cuestionario de Satisfacción del usuario

Instrucciones: Estimados usuarios a continuación se le presentaría una serie de preguntas que tienen la finalidad de conocer su percepción acerca de la atención que ha recibido, marque con un aspá (X) la alternativa que corresponda según su punto de vista. Trata de ser sincero y responda todos los items.

N		Si e m p r e	C a s i s i e m p r e	A v e c e s	C a s i n c e r a	N u n c a
DIMENSION: HUMANA						
1	¿El personal lo saludo e identificó con su nombre?					
2	¿El personal le brindó información clara y precisa para realizar su trámite?					
3	¿El personal se mostró interesado en solucionar sus problemas o dificultades?					
4	¿El personal se encuentra correctamente uniformado y limpio?					

5	¿El personal que lo atendió le inspiraron confianza?					
6	¿Ud. Fue atendido sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
7	¿Recibió información sobre el producto entregado?					
8	¿Recibió Ud. Orientación acerca de su servicio solicitado?					
DIMENSION: TECNICO CIENTIFICA						
9	¿Considera Ud. Que el personal tiene las competencias profesionales para atender al público?					
10	¿Cuándo Ud. Presentó un problema o dificultad se resolvió inmediatamente?					
11	¿La farmacia contó con todos los medicamentos que le receto el médico?					
12	¿El químico farmacéutico absolvió las dudas relacionadas a los medicamentos prescritos por el médico?					
13	¿El tiempo de espera es de aproximadamente 20 minutos?					
14	¿El personal que lo atendió mantuvo confidencialidad con sus datos?					
15	¿Su atención se realizó según el horario publicado en el establecimiento de salud?					
16	¿Le dieron información clara y precisa sobre su situación?					
DIMENSION: ENTORNO						
17	¿Los equipos para la atención se encuentran operativos?					
18	¿Los equipos con los que cuentan son modernos y actualizados?					
19	¿El ambiente de atención está limpia y ordenada?					
20	¿ El ambiente de atención cuenta con buena ventilación?					
21	¿Se cuenta con el espacio suficiente para la espera?					
22	¿Existe buena iluminación?					
23	¿La señalización es la adecuada?					

24	¿Hay limpieza y orden en el ambiente de atención?					
----	---	--	--	--	--	--

Escala valorativa:

- Siempre (5 puntos)
- Casi siempre (4 puntos)
- A veces (3 puntos)
- Casi nunca (2 puntos)
- Nunca (1 puntos)

Categorías:

Muy satisfecho: 88 – 120

Satisfecho: 56 – 87

Insatisfecho: 24 – 55

Anexo 4. Consentimiento Informado

Consentimiento Informado para Participantes de Investigación

El propósito de esta ficha de consentimiento es proveer a los participantes de la investigación una clara explicación de la naturaleza de la misma, así como de su rol en ella como participantes.

La presente investigación es conducida por Anita Marybel Hinostroza Ochante, de la Universidad Norbert Wiener. La meta de este estudio será determinar la relación de la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.

Si usted accede a participar en este estudio, se le pedirá responder preguntas en una entrevista (o completar una encuesta, o lo que fuera según el caso). Esto tomará aproximadamente 20 minutos de su tiempo. Lo que conversemos durante estas sesiones se grabará, de modo que el investigador pueda transcribir después las ideas que usted haya expresado.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. Sus respuestas al cuestionario y a la entrevista serán codificadas usando un número de identificación y, por lo tanto, serán anónimas. Una vez transcritas las entrevistas, los cassettes con las grabaciones serán destruidas por el investigador para mantener el nivel de confidencialidad de los datos.

Si tiene alguna duda sobre este proyecto, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación en él. Igualmente, puede retirarse del proyecto en cualquier momento sin que eso lo perjudique en ninguna forma. Si alguna de las preguntas durante la entrevista le parecen incómodas, tiene usted el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas. No habiendo ningún riesgo físico, enfermedad, efecto o de otra condición inesperada en los procedimientos anteriores de la investigación.

En cuanto a su participación en la investigación, luego tendrá los beneficios de participar en charlas de capacitación dirigidas a mejorar la información del manejo del presupuesto por resultados y de estrategias eficaces en el desempeño del gestor de salud para las actividades institucionales.

Desde ya le agradecemos su participación.

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, conducida por Anita Marybel Hinostroza Ochante. He sido informado (a) de que la meta de este estudio es determinar la relación de la Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019.

Me han indicado también que tendré que responder cuestionarios, lo cual tomará aproximadamente 20 minutos.

Reconozco que la información que yo provea en el curso de esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de los de este estudio sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona. De tener preguntas o dudas sobre mi participación en este estudio, puedo contactar a **Anita Marybel Hinostrza Ochante al teléfono 940 279 514**.

Entiendo que una copia de esta ficha de consentimiento me será entregada, y que puedo pedir información sobre los resultados de este estudio cuando éste haya concluido. Para esto, puedo contactar al teléfono de la investigadora principal presentado anteriormente.

- Sí, acepto
 No, acepto

Nombre del Participante
(en letras de imprenta)

Firma del Participante

Fecha

Anita Marybel Hinostrza Ochante
(Investigadora)

Firma del Investigador

Fecha

Anexo 5. Validación de instrumentos

Cuestionario 1: Calidad de servicio

INFORME DE OPINIÓN RESPECTO A INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Apellidos y Nombres del experto : Dr. Bazán Vargas, Kieffer Segundo.

Institución donde labora : Docente – Universidad César Vallejo

Instrumento motivo de evaluación : CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE LOS PROCESOS DE ATENCIÓN AL CLIENTE Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO DEL HOSPITAL ESSALUD II- TARAPOTO

Autora del instrumento : BR. REINALDO RUIZ PINCHI

MUY DEFICIENTE (1) DEFICIENTE (2) ACEPTABLE (3) BUENA (4)
EXCELENTE (5)

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

CRITERIOS	INDICADORES	1	2	3	4	5
CLARIDAD	Los ítems están formulados con lenguaje apropiado, es decir libre de ambigüedades.				X	
OBJETIVIDAD	Los ítems del instrumento permitirán mensurar las variables de estudio en todas sus dimensiones e indicadores en sus aspectos conceptuales y operacionales.				X	
ACTUALIDAD	El instrumento evidencia vigencia acorde con el conocimiento científico, tecnológico y legal inherente al grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Essalud II – de Tarapoto.				X	
ORGANIZACIÓN	Los ítems del instrumento traducen organización lógica en concordancia con la definición operacional y conceptual de las variables y sus dimensiones e indicadores, de					X

	manera que permitan hacer abstracciones e inferencias en función a las hipótesis, problema y objetivos de la investigación.						
SUFICIENCIA	Los ítems del instrumento expresan suficiencia en cantidad y calidad en la redacción					Y	
INTENCIONALIDAD	Los ítems del instrumento evidencian ser adecuados para el examen de contenido y mensuración de las evidencias inherente al grado de calidad de los procesos de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo del Hospital Essalud II - 2 - de Tarapoto.					Y	
CONSISTENCIA	La información que se obtendrá, mediante los ítems del instrumento, permitirá analizar, describir y explicar la realidad motivo de la investigación.					X	
COHERENCIA	Los ítems del instrumento expresan coherencia entre las variables, dimensiones e indicadores.					X	
METODOLOGÍA	Los procedimientos insertados en el instrumento responden al propósito de la investigación.					X	
PERTINENCIA	El instrumento responde al momento oportuno o más adecuado					X	
SUBTOTAL						12	35
TOTAL						47	

OPINIÓN DE APLICABILIDAD:

MEDIO DE VALORACIÓN: () puntos Excelente (47)

Tarapoto, Agosto del 2016



Karla R. Robles Vargas
2016
Unidad de Investigación Científica
Red Nacional de Investigación
México

Fuente: Ruiz R. Calidad de atención al cliente y el nivel de satisfacción del usuario externo en el Hospital ESSALUD II, Tarapoto, San Martín – 2016, Perú. Universidad Cesar Vallejo. [Internet]. 2017.

Cuestionario 2: Satisfacción del usuario.

Expertos	Especialidad	Suficiencia del instrumento	Aplicabilidad del instrumento
Freddy Ochoa Tataje	Metodólogo	Hay Suficiencia	Aplicable
Juan Cielo Flores	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable
Iván Barreto Bardales	Temático	Hay Suficiencia	Aplicable

Fuente: Certificados de validez.

Fuente: Pérez A. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. [Tesis de Maestría] Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.

Anexo 6. Confiabilidad del instrumento

CONFIABILIDAD DE CALIDAD DE SERVICIO

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,838	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	45,60	73,305	,197	,839
Item2	45,40	67,621	,587	,823
Item3	45,40	68,568	,566	,825
Item4	45,35	68,345	,516	,826
Item5	45,65	70,134	,472	,829
Item6	45,40	69,516	,490	,828
Item7	45,45	67,524	,526	,826
Item8	45,50	68,579	,560	,825
Item9	45,65	71,187	,345	,834
Item10	45,50	70,368	,467	,829
Item11	45,25	68,303	,537	,826
Item12	45,60	73,305	,261	,836
Item13	45,75	77,039	-,077	,848
Item14	45,65	66,976	,617	,822
Item15	45,40	70,779	,354	,833
Item16	45,75	74,197	,130	,842
Item17	45,70	70,958	,389	,832
Item18	45,55	72,787	,284	,836
Item19	45,60	73,305	,224	,838
Item20	45,55	73,313	,183	,840
Item21	45,60	66,989	,635	,821
Item22	45,45	70,892	,400	,832
Item23	45,25	72,197	,318	,834
Item24	45,50	73,632	,170	,840

CONFIABILIDAD SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Resumen de procesamiento de casos

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

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,867	24

Estadísticas de total de elemento

	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
Item1	64,10	225,674	,479	,861
Item2	65,25	239,671	,142	,869
Item3	64,10	230,411	,364	,864
Item4	64,50	232,895	,294	,866
Item5	64,25	235,039	,205	,869
Item6	64,20	227,011	,420	,862
Item7	64,40	228,147	,487	,861
Item8	64,25	230,829	,301	,866
Item9	64,50	213,526	,702	,853
Item10	64,70	223,063	,454	,861
Item11	65,05	216,682	,636	,855
Item12	64,45	232,576	,259	,867
Item13	64,65	221,082	,535	,859
Item14	64,25	224,092	,488	,860
Item15	64,35	223,608	,484	,860
Item16	64,80	220,905	,504	,859
Item17	64,55	223,629	,531	,859
Item18	64,40	225,832	,452	,861
Item19	64,35	216,661	,644	,855
Item20	64,45	222,366	,487	,860
Item21	64,60	228,779	,357	,864
Item22	64,80	226,800	,388	,863
Item23	64,55	231,629	,325	,865
Item24	64,40	231,937	,303	,866

Anexo 7. Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

Lima, 03 de mayo de 2019

CARTA N°050-EPG-UPNW


Doctor
Oscar Zuñiga Vargas
Director del Hospital de Apoyo Santa Rosa – Pueblo Libre
Presente -

De mi especial consideración,

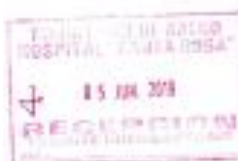
Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentar a la Lic. Anita Marybel Hinojosa Ochante, con código de matrícula N° 2018900188, de la Maestría de Gestión en Salud, con la finalidad de aplicar los instrumentos de recolección de datos, para el proyecto de investigación titulado: **"Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario en el Área de Farmacia del Hospital de Apoyo Santa Rosa Pueblo Libre, periodo 2019"**.

Hago propicia la ocasión para expresarle los sentimientos de mi consideración y estima personal.

Atentamente,



M. Sc. Gabriel Arceán Ríos
Director de la Facultad de Postgrado
Universidad Norbert Wiener - Pueblo Libre, C.A.





PERÚ

Ministerio de Salud

Hospital Santa Rosa

5367946



HOSPITAL SANTA ROSA PUEBLO LIBRE

"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

Pueblo Libre, 12 de Junio del 2019.

OFICIO N° 1119-2019-DG-204-OADI-HSR-MINSA

Señor
Mg. Guillermo Raffo Ibarra
Director (i) de la Escuela de Posgrado
Universidad Norbert Wiener
Av. Prolongación Primavera 2390, Monterrico

Presente.-

Asunto: Solicitud de autorización para realizar proyecto de investigación

REF: CARTA N° 050-EPG-UPNW

Tenemos el agrado de saludarle y respecto a su solicitud de autorización para ejecución de proyecto de investigación en esta institución, hacemos de su conocimiento que el Hospital Santa Rosa mediante el comité metodológico de investigación aprueba todo proyecto que se desee ejecutar en el hospital; para ello, la investigadora deberá llenar los formatos que se adjuntan al presente, los mismos que serán presentados a este hospital mediante mesa de partes anexando una copia del proyecto de investigación impresa, otra en digital en un CD, y el voucher de pago por derecho de revisión de proyecto de investigación de pregrado (código 152).

Gestión con la que se iniciará el proceso de aprobación del proyecto de investigación.

Agradeciéndole anticipadamente el interés de su institución por realizar investigación en nuestra institución, me despido de usted quedando a la espera de su proyecto de investigación.

Atentamente,

Cc: OADI
Archivo.

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL SANTA ROSA
MESA DE PARTES ADMINISTRATIVA
RECIBIDO
NO ES SEÑAL DE COMPROMISO
Fecha: 12/06/2019
Código: 152

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL SANTA ROSA
ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD NORBERT WIENER
RECIBIDO
Fecha: 12/06/2019
Recibido por: [Firma]

"Calidez, ciencia y experiencia a su servicio"

Av. Bolívar Cdra. 8 Pueblo Libre

(01) 615 8200

hsantarosa@hsr.gob.pe

www.hsr.gob.pe

005637

8	OFICINA DE ASISTENCIA AL USUARIO E INVESTIGACION - HOSPITAL SANTA ROSA	DIRECCIÓN DE INVESTIGACIÓN CIENTÍFICA		PLANTA 01
		222 00 947 00 40	927 20 100 20 001 00 00	001 00

HOSPITAL SANTA ROSA

FORMATO DE SOLICITUD DE APROBACION DE PROTOCOLO DE INVESTIGACION

SOLICITUD: APROBACION DE PROTOCOLO DE INVESTIGACION

SEÑOR DIRECTOR DEL HOSPITAL SANTA ROSA

S.D.

Dr. Oscar Alberto Zuñiga Vargas
 Cx# DNI: 10813533 con domicilio en: Jr. José Cortés
 N.º 190, Correo Surco, distrito profesional Tit. Jorge Rosales, La Universidad
 Nacional Alameda, Lima, Perú, a la cual con el debido respeto me presento y
 expongo:

Que teniendo el deseo de desarrollar el protocolo de investigación:

Calidad de Servicio y Satisfacción del
 Usuario en el área de Farmacia del Hospital
 Santa Rosa Puerto Moreno, 2019

Solicito la evaluación y aprobación del protocolo de investigación presentado.

Atentamente,

Firma L.º 18-09-2019

AEB
 Alejandro Benítez, Auto H
 Autor del Protocolo



"Año de la Lucha Contra la Corrupción y la Impunidad"

MEMO N° 287-2019-MINSA-HSR-OADI

A : Ing. Johnny Silva Garcia
Jefe Oficina de Estadística e Informática HSR

ASUNTO : Facilidades para revisión de Historias Clínicas

FECHA : Pueblo Libre, 14 de Octubre del 2019

Me dirijo a usted, a fin de saludarle y a la vez hacer de su conocimiento que el Proyecto de Investigación denominado "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCION DEL USUARIO EN EL AREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA ", con código de registro 19/036, presentado por la Investigadora: HINOSTROZA OCHANTE, ANITA MARYBEL y aprobado por el Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa.

Por lo que agradeceré a Ud. brindar las facilidades del caso para la revisión de Historias Clínicas en el marco de sus normas internas, por un período de cuatro (04) meses a partir de la fecha para la ejecución del proyecto en referencia.

Atentamente,

MINISTERIO DE SALUD
HOSPITAL SANTA ROSA
"LA BELLA VISTA DEL URBANO"
N.º 19036
Oficina de Estadística e Informática

C.c.: Interesado
Archivo

RRM/sfj



PERU

Ministerio
de SaludDirección de Salud
Integrada en Salud
Lima CentroHospital
Santa RosaOficina de Apoyo a la
Docencia e InvestigaciónComité Metodológico
de Investigación

CONSTANCIA 035 - 19 – CMI – HSR HOSPITAL SANTA ROSA

El Comité Metodológico de Investigación del Hospital Santa Rosa (CMI – HSR) oficializado a través de la Resolución N°221-2018-DG-HSR-MINSA, certifica que habiéndose cumplido con informar del avance del proyecto de Investigación, se le otorga la ampliación de la aprobación en la sesión de fecha 14 de Octubre del 2019.

"CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL AREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL SANTA ROSA."

Con el código N° 19/036, presentado por la Investigadora: **HINOSTROZA OCHANTE, ANITA MARYBEL**.

Esta ampliación tendrá vigencia del **14 de Octubre del 2019 al 13 de Octubre del 2020**.

El investigador debe solicitar toda información que requiera para desarrollar su proyecto de investigación a la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación.

Asimismo, debe reportar el avance del estudio mensualmente y el informe final luego de terminado el mismo. Los trámites para su renovación deberán iniciarse por lo menos 30 días previos a su vencimiento.

Pueblo Libre, 14 de Octubre del 2019

Dr. Richar Ruiz Moreno
Jefe de la Oficina de Apoyo a la Docencia e Investigación
Hospital Santa Rosa



Anexo 8. Base de datos

Calidad del servicio

n	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	T1	
1	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	2	3	61	
2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	2	60
3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	2	56	
4	2	3	2	3	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	61	
5	3	2	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	2	2	3	2	2	2	59	
6	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	59
7	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	61
8	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	2	3	63	
9	3	2	3	3	2	2	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	3	3	2	3	2	60	
10	2	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	2	59
11	2	2	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	3	2	3	3	3	3	59
12	3	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	63
13	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	69
14	3	3	2	3	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	2	2	3	2	2	3	3	2	3	3	3	60
15	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	3	3	2	2	58
16	2	3	2	2	2	2	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	3	60	
17	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	3	2	3	2	2	3	58	
18	3	2	2	3	3	2	2	3	2	2	2	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2	2	2	3	58
19	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	57
20	3	3	2	2	2	2	2	3	2	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	3	58

21	1	1	2	3	3	1	1	3	3	3	1	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	3	3	2	49
22	1	3	3	2	2	1	2	3	1	1	3	3	2	2	3	2	2	1	2	2	1	2	2	1	47
23	3	3	2	3	1	2	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	2	1	1	1	1	2	2	51
24	1	2	1	1	3	2	3	1	3	1	3	2	1	1	3	3	2	3	1	1	1	1	3	2	45
25	2	1	3	2	1	2	2	2	1	3	1	1	1	3	2	3	2	3	3	2	1	1	3	3	48
26	2	3	1	1	2	3	3	2	1	3	2	2	1	3	2	3	3	2	2	3	1	1	1	1	48
27	1	2	3	1	2	1	2	1	1	3	1	3	3	2	1	1	2	1	3	3	1	2	1	2	43
28	1	1	2	3	1	3	2	1	3	1	2	3	1	1	2	1	2	3	1	1	2	2	1	3	43
29	2	3	1	2	2	1	3	2	2	1	2	2	3	2	2	3	1	3	2	1	3	3	2	1	49
30	2	2	2	3	2	1	2	2	2	3	1	2	2	1	1	1	1	3	2	2	3	2	3	2	47
31	2	3	1	1	3	2	3	2	3	1	1	2	2	3	1	2	1	2	2	1	2	1	1	1	43
32	1	1	3	3	2	3	1	3	2	2	1	1	3	1	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	42
33	1	3	3	3	3	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	1	3	2	54
34	3	3	2	1	1	2	2	3	3	1	3	3	2	2	2	3	3	1	3	1	1	3	2	2	52
35	1	1	1	1	2	2	3	2	2	1	1	2	2	3	3	1	1	3	1	3	1	1	3	2	43
36	1	3	2	1	1	3	1	2	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	1	2	3	2	2	3	47
37	2	1	2	1	2	3	3	1	1	1	2	2	3	2	1	1	3	3	3	1	1	2	1	2	44
38	1	1	1	1	2	1	2	3	1	2	3	1	3	1	2	2	2	2	3	3	3	2	1	1	44
39	3	1	3	2	2	2	1	3	2	3	3	1	2	1	3	1	2	2	3	1	1	1	1	3	47
40	3	2	2	3	2	1	2	3	3	1	2	2	2	2	1	3	1	2	2	3	1	1	1	1	46
41	3	3	1	1	3	2	2	2	3	1	2	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	3	1	2	45
42	2	2	1	3	1	3	2	1	1	1	3	3	3	1	1	1	2	3	2	1	3	2	2	3	47
43	1	1	3	1	1	1	1	1	2	1	3	3	1	2	1	1	3	3	1	1	3	1	1	1	38
44	1	3	2	3	3	1	1	1	1	2	3	1	2	1	3	2	1	3	3	2	3	1	2	1	46
45	1	2	3	1	1	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	1	2	1	1	2	1	1	2	1	42

46	2	3	1	2	2	3	1	1	2	3	1	3	1	3	3	1	1	2	1	3	1	3	3	3	49	
47	1	1	3	1	3	1	1	2	3	2	1	2	3	2	2	3	3	1	1	1	2	3	1	3	46	
48	3	3	1	2	2	1	2	2	1	3	3	3	1	2	3	3	1	1	3	3	3	1	1	2	50	
49	2	3	2	2	3	1	3	3	1	2	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	2	1	55
50	2	3	2	2	1	2	3	2	3	1	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	1	2	50	
51	1	1	2	1	1	3	2	1	2	2	3	3	2	1	1	3	3	3	3	1	2	3	2	3	49	
52	2	1	2	1	3	1	3	1	3	1	3	2	2	1	3	3	1	2	2	1	2	1	1	2	44	
53	1	3	3	1	2	1	2	1	2	1	3	3	1	2	3	3	1	2	3	1	3	3	2	2	49	
54	3	1	3	2	2	3	1	3	1	3	3	2	1	2	1	3	3	3	2	2	1	2	1	1	49	
55	3	3	1	3	2	2	3	1	1	2	1	2	3	3	2	3	3	1	3	3	2	2	3	2	54	
56	1	1	2	2	3	1	3	1	3	1	3	1	2	3	1	2	1	1	2	3	2	3	3	2	47	
57	2	1	1	2	2	2	3	2	1	3	1	2	1	2	3	1	3	2	2	1	1	2	2	3	45	
58	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	1	3	3	3	3	2	3	57	
59	2	1	1	3	3	2	1	3	3	1	2	2	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	1	3	52	
60	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	1	1	1	38
61	3	2	1	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	3	2	2	1	3	2	1	2	2	2	2	1	49
62	3	3	3	2	2	2	2	3	1	1	3	1	3	2	1	1	3	3	1	2	1	1	3	2	49	
63	3	2	1	2	2	1	3	3	1	2	3	1	2	2	1	3	2	1	2	1	1	2	2	2	45	
64	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	3	1	1	3	1	3	2	1	2	40	
65	1	2	1	3	1	3	1	2	2	2	1	3	1	3	3	3	3	2	1	1	3	1	1	2	46	
66	2	3	2	3	3	2	2	1	3	2	3	3	2	1	3	1	1	3	3	2	3	2	1	2	53	
67	3	3	2	3	2	2	3	2	1	3	2	3	1	3	2	1	3	1	1	2	3	2	2	3	53	
68	2	1	2	1	2	1	1	3	3	1	1	1	3	1	3	3	3	2	2	2	1	3	1	2	45	
69	1	3	3	3	1	2	2	2	2	1	2	2	2	2	3	1	1	3	2	3	3	1	3	3	51	
70	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	33	

71	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	2	1	1	1	1	38	
72	2	1	1	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	1	41	
73	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	2	35	
74	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	2	1	2	2	41	
75	1	1	1	2	2	1	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	1	2	2	36	
76	1	1	2	2	1	2	1	2	2	2	2	1	1	2	2	2	1	1	2	1	2	2	2	1	38	
77	1	1	1	2	2	1	2	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	1	32	
78	2	1	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	1	2	1	2	1	2	2	2	1	2	1	34
79	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	1	2	2	1	2	2	36	
80	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	2	1	2	1	1	2	2	1	34	
81	2	2	2	2	1	2	1	2	1	1	1	2	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	36	
82	1	1	1	1	1	2	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	2	35	
83	1	1	1	2	2	1	1	2	1	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	2	1	1	1	2	35	
84	2	1	2	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	2	2	2	2	2	1	2	1	1	2	1	37	
85	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	2	1	1	1	2	2	1	2	2	33	
86	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	1	1	2	2	2	2	1	1	2	1	2	1	2	36	
87	1	2	1	1	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	38	
88	1	2	2	2	1	2	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	2	1	2	37	
89	2	1	1	2	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	2	1	1	2	1	1	2	2	1	2	34	

Satisfacción del Usuario

N	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19	20	21	22	23	24	T2
1	3	3	4	3	5	3	5	5	5	3	5	5	5	4	5	3	4	4	4	5	5	3	3	4	98
2	3	5	5	4	5	4	5	3	3	3	4	3	5	5	5	5	3	4	4	4	3	5	4	3	97
3	5	4	3	3	4	5	5	5	5	3	3	5	3	3	3	5	5	3	3	5	4	5	3	4	96
4	4	3	3	4	3	4	5	4	4	3	3	4	3	5	3	5	4	5	5	4	3	3	5	4	93
5	4	5	4	5	3	3	4	4	4	4	5	3	4	4	5	5	4	5	3	3	4	3	3	5	96
6	4	4	3	4	3	3	4	4	3	5	3	5	3	4	4	3	3	3	5	5	4	3	4	3	89
7	3	5	3	3	4	3	4	5	3	5	5	5	5	5	5	5	4	5	3	5	5	3	4	3	100
8	4	3	3	4	4	4	4	4	5	3	3	3	5	3	4	5	5	5	5	5	3	3	4	3	94
9	5	3	5	4	5	4	3	4	5	3	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	3	5	4	4	91
10	3	4	5	3	3	5	3	5	5	4	5	3	3	5	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	100
11	5	4	5	4	4	5	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	3	5	3	4	4	4	4	3	96
12	5	5	3	4	4	4	5	4	3	4	5	3	5	4	3	4	5	4	3	4	5	3	4	5	98
13	4	5	4	4	5	5	4	3	5	5	4	5	4	5	3	5	5	5	5	4	5	3	3	4	104
14	3	4	5	5	3	3	4	4	3	4	3	5	5	4	3	4	4	5	3	4	5	4	5	5	97
15	3	5	3	5	4	3	3	4	4	5	4	3	5	3	5	5	4	3	4	5	4	3	3	5	95
16	4	4	4	3	5	5	4	5	3	5	3	3	3	3	5	3	4	5	5	3	3	3	4	5	94
17	3	4	5	5	3	4	4	4	5	3	5	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	5	5	5	94
18	3	5	5	5	5	5	4	5	5	4	5	4	4	5	4	4	3	3	3	5	5	3	3	4	101
19	3	5	3	4	3	5	5	4	5	4	3	4	5	4	5	5	5	5	4	4	3	3	3	4	98
20	5	3	5	4	5	4	3	4	3	5	3	5	5	3	4	5	4	3	4	3	3	5	4	4	96
21	1	4	5	5	2	3	3	5	5	3	3	4	3	2	5	1	4	1	3	4	3	5	3	4	81
22	4	5	2	1	2	5	4	2	4	1	4	2	4	5	2	5	3	5	1	5	3	3	3	1	76

23	4	4	5	2	3	5	4	4	2	5	1	2	4	2	2	1	1	3	4	3	3	5	2	1	72
24	5	4	2	3	5	3	3	5	5	2	4	1	3	4	4	2	5	3	3	4	1	3	1	2	77
25	3	5	1	3	1	4	5	2	5	2	5	3	5	1	2	4	4	2	5	2	5	5	3	2	79
26	1	5	1	3	5	5	1	3	1	1	4	5	2	3	3	1	4	1	1	5	3	2	1	2	63
27	5	2	3	4	3	2	3	2	5	1	2	4	3	5	1	2	2	4	1	5	2	1	3	3	68
28	5	2	3	2	1	4	4	1	1	5	1	3	5	3	3	5	3	2	4	2	2	4	4	1	70
29	5	5	3	3	3	2	2	1	1	2	4	2	4	2	1	5	5	2	3	3	5	5	3	3	74
30	3	1	2	4	1	2	4	1	1	4	3	5	4	2	5	5	3	5	1	1	5	4	2	5	73
31	1	1	4	5	4	5	2	2	2	3	2	3	2	3	2	5	5	3	3	1	3	4	2	2	69
32	4	1	4	1	4	3	2	3	4	4	2	2	3	3	4	1	1	3	5	4	5	2	2	3	70
33	5	4	3	1	4	5	3	1	1	5	1	1	1	2	1	4	5	3	4	3	3	3	1	2	66
34	3	5	2	5	3	5	4	2	5	5	1	5	2	3	4	1	1	3	2	3	3	5	2	3	77
35	2	1	2	3	4	2	2	2	2	2	3	2	3	5	3	3	4	4	3	3	2	4	4	4	69
36	4	3	2	4	3	1	3	4	4	2	2	4	3	1	3	5	5	3	4	2	5	1	4	2	74
37	2	4	2	1	1	5	2	4	5	5	1	3	2	2	1	1	2	2	1	2	2	5	5	2	62
38	5	5	2	4	1	3	4	3	4	5	3	4	5	4	1	5	2	3	4	4	1	3	5	5	85
39	4	5	5	1	1	3	1	2	2	5	2	4	3	3	2	2	3	5	4	2	3	4	2	1	69
40	2	2	5	4	4	2	5	1	1	3	4	4	2	3	1	4	5	4	2	3	1	1	3	4	70
41	1	4	1	3	3	4	2	5	3	2	5	2	4	1	3	5	5	2	2	4	4	2	4	5	76
42	3	1	2	5	1	4	3	5	5	5	2	5	3	3	1	4	3	3	2	3	2	1	5	4	75
43	3	5	4	4	1	1	4	5	3	5	3	1	5	2	3	5	1	1	3	5	3	4	5	5	81
44	2	3	3	1	5	2	1	4	2	4	1	5	3	1	4	2	1	3	4	5	4	1	1	3	65
45	3	2	3	2	1	3	2	2	5	2	1	5	1	4	2	5	4	1	4	5	2	5	2	2	68
46	3	1	2	5	5	5	5	1	1	2	1	1	5	4	4	5	4	3	1	2	2	1	5	5	73
47	3	4	4	5	4	4	3	2	1	5	5	3	5	2	1	3	4	4	3	5	1	4	5	1	81

48	4	1	1	3	1	5	5	5	5	3	1	2	2	4	5	2	5	5	1	4	1	2	5	2	74
49	2	4	4	2	1	4	3	4	1	5	2	5	5	2	1	3	1	5	1	1	2	5	1	2	66
50	5	3	1	2	1	4	2	2	5	3	2	5	4	5	5	3	4	5	5	1	3	4	3	2	79
51	4	1	1	2	3	4	1	3	5	2	4	3	1	4	5	1	2	3	1	2	4	2	2	5	65
52	3	4	4	4	1	2	2	1	2	4	2	5	5	2	4	4	4	1	5	2	5	2	5	4	77
53	1	1	1	2	3	2	3	2	4	5	4	5	2	1	1	4	2	3	1	1	4	2	4	4	62
54	5	2	2	1	3	5	5	3	4	5	2	4	5	4	4	1	4	2	3	4	2	4	5	4	83
55	2	2	4	2	2	4	3	3	3	5	3	4	3	1	2	3	1	4	4	2	3	1	2	2	65
56	3	2	2	1	4	4	1	3	2	1	2	3	1	4	5	1	2	2	1	3	3	4	5	4	63
57	1	4	5	1	1	5	5	5	4	5	3	2	3	4	2	5	5	1	5	4	3	3	1	5	82
58	4	1	2	4	5	2	4	3	4	4	2	1	3	5	2	4	1	1	3	1	1	1	2	4	64
59	5	1	5	3	2	2	4	1	4	3	3	3	2	5	3	1	3	5	2	3	3	5	5	4	77
60	3	2	1	1	1	2	3	4	5	4	3	4	1	5	1	2	4	1	4	5	3	5	5	5	74
61	4	2	1	4	1	4	3	2	2	3	1	1	5	5	3	1	2	5	2	3	4	3	2	4	67
62	3	3	1	3	4	1	3	3	4	4	2	4	5	5	1	4	3	5	3	2	3	5	4	2	77
63	4	5	2	3	5	1	2	2	1	1	5	2	4	3	3	1	4	2	1	1	3	4	2	1	62
64	4	1	4	2	3	5	3	1	3	1	2	4	2	4	5	4	1	2	4	5	4	2	2	1	69
65	4	3	4	1	3	1	4	4	4	1	4	1	4	3	4	3	5	4	2	1	1	2	5	1	69
66	5	2	2	1	2	4	4	1	2	5	2	3	5	4	5	5	2	5	4	5	3	4	2	3	80
67	5	2	3	5	2	4	3	3	4	1	2	1	3	1	1	4	5	3	2	3	1	3	4	4	69
68	2	1	5	2	5	4	1	2	1	3	5	4	4	3	3	4	3	3	1	5	4	2	1	2	70
69	2	3	4	3	4	1	5	1	3	4	4	4	1	4	3	5	1	2	1	1	5	4	5	5	75
70	3	1	3	3	2	1	1	2	1	3	1	2	3	2	1	2	3	2	2	1	2	2	2	2	47
71	2	2	1	1	1	1	3	2	2	1	1	3	2	3	3	2	1	3	3	1	1	2	3	1	45
72	3	1	2	1	3	2	3	3	1	2	1	2	2	3	3	1	3	1	2	2	3	2	2	3	51

73	1	3	1	1	3	2	3	1	2	3	2	3	2	2	1	1	3	2	3	3	2	1	1	3	49
74	3	3	3	1	1	2	1	3	1	2	1	2	2	2	1	3	3	2	1	3	1	1	2	2	46
75	2	3	2	1	3	1	2	1	2	1	2	3	1	1	2	1	1	2	3	3	3	1	1	1	43
76	3	2	2	3	1	2	2	2	2	3	2	2	1	1	1	1	3	3	1	3	3	1	1	1	46
77	3	1	3	2	2	2	3	2	1	2	3	3	1	1	3	3	1	3	2	3	2	2	2	1	51
78	1	2	1	1	1	3	1	3	1	3	3	3	2	2	1	1	3	1	2	3	1	3	1	3	46
79	3	3	2	2	2	2	2	3	3	2	3	2	1	3	1	2	2	1	3	3	1	2	1	3	52
80	2	2	2	2	3	3	2	3	1	2	1	1	1	3	3	2	3	2	1	2	3	3	1	1	49
81	1	2	2	2	3	1	2	2	2	1	1	2	1	2	3	2	2	3	2	2	3	1	2	3	47
82	3	2	3	2	2	3	2	2	2	1	2	1	2	1	2	1	2	1	1	2	2	1	2	3	45
83	2	3	3	3	2	3	1	1	2	2	1	2	2	1	1	1	1	3	1	2	1	3	2	3	46
84	1	2	1	2	3	1	2	1	1	3	3	2	1	2	2	2	1	1	3	2	2	2	1	3	44
85	2	1	2	3	1	2	3	3	1	2	3	1	2	2	3	2	1	3	2	1	2	1	2	3	48
86	1	2	2	1	3	3	1	1	1	1	2	3	3	3	3	1	3	1	2	2	3	2	2	1	47
87	2	1	1	1	3	2	3	3	1	1	2	1	1	1	2	3	2	2	1	2	1	3	1	3	43
88	2	1	2	1	1	3	3	1	3	3	1	1	1	1	1	3	3	1	1	3	3	3	1	2	45
89	2	3	2	1	2	2	1	1	3	3	3	1	2	3	3	2	2	2	1	2	2	3	3	3	52