

**NOMBRE DEL TRABAJO:**

CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE FARMACIA CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL "CARLOS MONGE MEDRANO" JULIACA – 2024.

**ASESOR:**

- Mg. Rojas Aire, Carlos Max

**AUTORES:**

- Bach. Hilasaca Chura, Edith Katerin

**Reporte de similitud**

NOMBRE DEL TRABAJO

**TES - HILASACA.docx**

RECuento DE PALABRAS

**9420 Words**

RECuento DE CARACTERES

**51132 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**46 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.6MB**

FECHA DE ENTREGA

**Apr 25, 2024 9:55 AM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Apr 25, 2024 9:56 AM GMT-5**

● **15% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 15% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACEUTICAS Y  
BIOQUÍMICA**

**TESIS**

**CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN  
USUARIOS DE FARMACIA CONSULTORIO EXTERNO DEL  
HOSPITAL “CARLOS MONGE MEDRANO” JULIACA – 2024**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**AUTORA**

Bach. Hilasaca Chura, Edith Katerin

**ASESOR:**

Mg. Rojas Aire, Carlos Max

**LÍNEAS DE INVESTIGACIÓN:**

Ciencias Farmacéuticas: Atención farmacéutica

**HUANCAYO- PERÚ**

**2024**

## DEDICATORIA

Este trabajo esta dedicado primeramente a Dios, por darme la fortaleza de terminar mi carrera con éxito.

A mis padres Juan y Donata por su apoyo incondicional, por su paciencia y amor.

A mis hermanos Yovana y Jony por su apoyo en los momentos mas difíciles y de alguna u otra forma estuvieron ahí para que pueda culminar con éxito mi carrera.

A mi hijo Mathias que es la razón de mi vida,mi motor y motivo para seguir adelante.

A mis familiares y amigos que han incidido, gracias a todos.

**Bach.Edith Katerin Hilasaca Chura**

## AGRADECIMIENTO

Nuestro agradecimiento a la Universidad Franklin Roosevelt, a la facultad de FARMACIA Y BIOQUIMICA por ser nuestra alma mater, por guiarnos y orientarnos para llegar a ser buenos profesionales.

Al hospital CARLOS MONGE MEDRANO, al servicio de FARMACIA quien jefe actual Q.F. Ross Mery Quispe Abarca por brindarnos la oportunidad de realizar con éxito este proyecto de tesis.

A nuestro asesor Mg.Q. F Rojas Aire, Carlos Max por guiarnos en el desarrollo de esta tesis.

A todos los pedagogos de Farmacia y Bioquímica por orientarnos para la culminación de esta tesis.

**Bach.Edith Katerin Hilasaca Chura**

**PAGINA DEL JURADO**

**PRESIDENTE:**

Dr. Ayala Picoaga, Vicente Manuel

**SECRETARIO:**

Mg. Jesús Carbajal, Orlando

**VOCAL:**

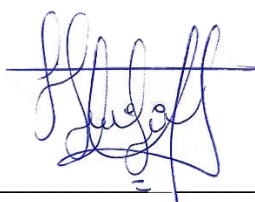
Mg. Rojas Aire, Carlos Max

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE TESIS

Yo, **Edith Katerin Hilasaca Chura**, egresada de la escuela profesional de FARMACIA Y BIOQUIMICA, identificada con DNI N°**70424357** con la tesis titulada:” **CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE FARMACIA CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL “CARLOS MONGE MEDRANO” JULIACA – 2024**”.

Declaro bajo juramento que:

1. El trabajo de investigación es de mi autoría.
2. He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, el trabajo de investigación no ha sido plagiada total ni parcialmente.
3. El trabajo de investigación no ha sido auto plagiado, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se presentan en el trabajo de investigación constituirán aporte a la realidad investigada.
5. De identificarse fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores, autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros) asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la universidad privada FRANKLIN ROOSEVELT y la SUNEDU.



**Edith Katerin Hilasaca Chura**

**DNI N°70424357**

Juliaca, 24 de marzo del 2024



huella digital

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTO .....	ii
PAGINA DEL JURADO .....	iii
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD DE TESIS .....	iv
ÍNDICE GENERAL.....	v
RESUMEN.....	7
1.INTRODUCCIÓN.....	9
2.MATERIALES Y METODOS:.....	19
2.1.Diseño de la investigación .....	19
2.2. Descripción del ámbito de la investigación .....	19
2.3. Población y muestra .....	19
2.4. Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos.....	20
2.5. Validación de la contrastación de la hipótesis .....	20
2.6. Validación y confiabilidad del instrumento.....	21
2.7. Plan de recopilación y procesamiento de datos .....	21
3. RESULTADOS.....	23
4. DISCUSIÓN .....	28
5. CONCLUSIÓN.....	30
6. RECOMENDACIONES .....	31
7.BIBLIOGRAFÍA.....	32
8. ANEXOS.....	34
8.1. Matriz de consistencia:.....	35
8.2. Instrumento para la validación de datos: .....	36
8.3. Operacionalización de variables: .....	38
8.4. Solicitud de permiso para realizar trabajo de investigación:.....	40
8.5. Constancia de Aplicación de Tesis: .....	41
8.6. Fotos de referencia: .....	42

## RESUMEN

La calidad de servicio está directamente relacionada con niveles de satisfacción o insatisfacción de los usuarios durante la atención, el cual influye sustancialmente en la recuperación del paciente, por lo que me vi motivada para desarrollar el presente trabajo de investigación “Calidad De Servicio Y Nivel De Satisfacción En Usuarios De Farmacia Consultorio Externo del Hospital Carlos Monge Medrano- Juliaca 2024”.

**Objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de servicio y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en la farmacia consultorio externo del Hospital CARLOS MONGE MEDRANO en Juliaca-2024. **Metodología:** Se llevo a cabo un enfoque de investigación mixto, analítico, transversal, correlacional, no experimental. Se utilizo como instrumento de medición el cuestionario modelo SERVQUAL, la estadística fue la prueba de chi-cuadrado y correlación de Pearson. La población fue de 167 usuarios de farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca que respondieron a una encuesta directa sobre el nivel de satisfacción y calidad del servicio.

**Resultados:** El 59,3% de los usuarios de la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano 2024, tienen un nivel de satisfacción regular, sin embargo, el 38,3% de usuarios tiene un buen nivel de satisfacción, siendo el aspecto que más contribuye el trato recibido por el personal de farmacia con la mejor calificación 64,1%. El 64,7% que opinan que el horario de atención es bueno, también tienen un buen nivel de satisfacción, el 46,7% que opinan que la información a los usuarios es buena, también tienen un buen nivel de satisfacción, el 50,9% que opinan que las instalaciones de la farmacia son regulares de igual manera tienen un nivel de satisfacción regular, en cuanto a seguridad con un 55,1% de usuarios que opinan que es bueno también tienen un buen nivel de satisfacción. Este comportamiento se repite en los tres aspectos de nivel de satisfacción (disponibilidad de stock, tiempo de espera y trato recibido por el personal de farmacia) y en cuatro aspectos de calidad de servicio (horario de atención, información al usuario, instalaciones de la farmacia y seguridad) donde las variables se relacionan directamente.

**Conclusión:** Se determino que existe una relación entre la calidad de servicio y nivel de satisfacción en usuarios de la Farmacia Consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca 2024 ya que los hallazgos respaldaron la hipótesis planteada.

**Palabras claves:** nivel de satisfacción, calidad, servicio, usuario, empatía.



## ABSTRACT

The quality of service is directly related to levels of satisfaction or dissatisfaction of users during care, which substantially influences the patient's recovery, which is why I was motivated to develop this research work "Quality of Service and Level of Satisfaction in Pharmacy Users in the Outpatient Clinic of the Carlos Monge Medrano Hospital - Juliaca 2024.

**Objective:** Determine the relationship between the quality of service and level of satisfaction in users treated in the outpatient pharmacy of the CARLOS MONGE MEDRANO Hospital in Juliaca-2024. **Methodology:** A mixed, analytical, transversal and correlational, non-experimental research approach was carried out. The SERVQUAL model questionnaire was used as a measurement instrument, the statistics were the chi-square test and Pearson correlation. The population was 167 outpatient pharmacy users from the Carlos Monge Medrano Hospital in the city of Juliaca who responded to a direct survey on the level of satisfaction and quality of the service. **Results:** 59.3% of the users of the outpatient pharmacy of the Carlos Monge Medrano 2024 Hospital have a regular level of satisfaction, however, 38.3% of users have a good level of satisfaction, being the aspect that most the treatment received by pharmacy staff contributes with the best rating 64.1%. 64.7% who think that the opening hours are good, also have a good level of satisfaction, 46.7% who think that the information to users is good, also have a good level of satisfaction, 50.9% who think that the pharmacy facilities are regular also have a regular level of satisfaction, in terms of safety with 55.1% of users who think it is good also have a good level of satisfaction. This behavior is repeated in the three aspects of level of satisfaction (stock availability, waiting time and treatment received by pharmacy staff) and in four aspects of service quality (hours of operation, user information, pharmacy facilities and security) where the variables are directly related. **Conclusion:** It was determined that there is a relationship between the quality of service and level of satisfaction in the users of the Outpatient Pharmacy of the Carlos Monge Medrano Hospital in the city of Juliaca 2024 since the findings supported the proposed hypothesis.

**Keywords:** level of satisfaction, quality, service, user, empathy.

  
Cindy Pamela Tito Nina  
DOCENTE  
CLTP: 020268

## I. INTRODUCCIÓN

“La Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014 tuvo como objetivo valorar la percepción de la satisfacción de los usuarios con la calidad de atención recibida en los establecimientos de salud, en el Ministerio de Salud, el 33.7% de los usuarios estuvieron insatisfechos con la atención recibida en las diversas instituciones de nuestro país” (1) Según Apaza y Aucatinco.

“Conocer la calidad de servicio que el usuario percibe, permitirá explorar soluciones para reducir al máximo las insatisfacciones del paciente e incrementar las coberturas de los establecimientos de salud” (1) En otras palabras, la calidad de servicio que una institución brinda es irrefutablemente una variable fundamental en la satisfacción del usuario.

“La calidad es un concepto clave hoy día para las farmacias hospitalarias. Ella es considerada una variable esencial por la mayoría de las organizaciones. No es posible hablar de buena gestión en un centro o farmacia hospitalaria, si no se incorpora un sistema de mejora continua de la calidad, ya que hay suficiente evidencia para afirmar que dichos procesos son un instrumento para elevar la eficiencia clínica y económica” (2)

“Inicialmente los estudios de satisfacción del usuario sólo evaluaban las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de los usuarios que acceden a tales servicios” (3).

En este contexto regional, destacamos las recomendaciones finales de la OMS para definir la función social del farmacéutico en el marco de la *estrategia de salud para todos*, que han sido adoptadas en mayor o menor medida por los gobiernos, y para el caso de Hispanoamérica, en el terreno de los cambios legislativos a favor del ejercicio profesional farmacéutico, puede hacerse especial mención, sin restar mérito a lo acontecido en otros países, a la Ley General de Salud de la República de Perú (ley 26842/97), que otorga al farmacéutico un papel relevante en el uso responsable de los medicamentos. Así, a manera de ejemplo, en su artículo 33 establece que:

"... el farmacéutico es responsable de la dispensación y de la información y orientación al usuario sobre la administración, uso y dosis del producto farmacéutico, su interacción con otros medicamentos, sus reacciones adversas y sus condiciones de conservación. Así mismo, está facultado para ofrecer al usuario alternativas de medicamentos química y

farmacológicamente equivalentes al prescrito en la receta, en igual forma farmacéutica y dosis". (4)

La Federación Internacional Farmacéutica (FIP) y OMS, han establecido pautas para las buenas prácticas farmacéuticas, al especificar las regulaciones relacionada con la práctica de la farmacia y a nivel mundial, una de ellas para satisfacer la necesidad de los usuarios del servicio de las farmacias, brindándole una calidad de atención al cliente; por ende, el usuario siempre busca productos farmacéuticos de calidad y basados en evidencias científicas. Por lo tanto, podemos suponer que los farmacéuticos deben proporcionar a los pacientes suficientes informaciones específicas sobre problemas de salud, medicamentos y enfermedades para que puedan participar en la toma de decisiones como parte de un plan de gestión de la atención farmacéutica. Esta información debe estar destinada a respaldar la adherencia y promover la autonomía del paciente, Por ende, esto detectará de manera efectiva áreas de servicio específicas que deben optimizarse al realizar servicios de farmacia de alta calidad, y continuará optimizando e iniciando cambios positivos recientes en los servicios de farmacia.

Cada año, los servicios salud públicos y privados del Perú enfrentan varios problemas, los cuales deben estar relacionado con las satisfacciones del paciente con los servicios farmacéuticos y las contradicciones en el sistema nacional de salud. Estos problemas siguen estando relacionados con el seguimiento del cliente y sobre todo con la escasez de medicamentos, donde muchas veces pasa un largo período de tiempo para el acceso a medicamentos por especialidad.

“Según la OMS, la calidad de la asistencia sanitaria es asegurar que cada paciente reciba el conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos para obtener una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y los conocimientos del paciente y del servicio médico, y lograr de esta manera el mejor resultado con el mínimo riesgos de efectos iatrogénicos y la satisfacción máxima del usuario con el proceso”. (5)

Dada la situación actual que enfrentan los sistemas farmacéuticos en países de ingresos bajos y medianos como Perú, deben continuar monitoreando la satisfacción del usuario para cumplir con los requisitos de calidad del sistema de evaluación clínica y salud actual. Comprender el estado de cada componente de la cadena de servicios farmacéuticos significa satisfacer todas las deficiencias del paciente. También proporciona información

para impulsar los servicios farmacéuticos y mejorar los servicios para garantizar que la salud del usuario satisfaga los desafíos y las necesidades del servicio. (6)

Ante esta necesidad de información nos planteamos la siguiente pregunta:

¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, Juliaca - 2024?

Asimismo, nos formulamos los siguientes problemas específicos:

- ¿Qué relación existe entre el horario de atención con el nivel de satisfacción del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la información al usuario con el nivel de satisfacción del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024?
- ¿Qué relación existe entre las instalaciones de la farmacia con el nivel de satisfacción de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024?
- ¿Cuál es la relación entre la seguridad con el nivel de satisfacción del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024?

El objetivo general de esta investigación fue:

Determinar la relación entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, Juliaca – 2024.

Por lo tanto, los objetivos específicos fueron:

- Determinar la relación que existe entre el horario de atención con el nivel de satisfacción del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024.
- Evaluar la relación entre la información al usuario con el nivel de satisfacción del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024.

- Determinar la relación que existe entre las instalaciones de la farmacia y el nivel de satisfacción de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024.
- Evaluar la relación entre la seguridad con el nivel de satisfacción de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024

Esta investigación nos ayudó a identificar el nivel de satisfacción y la calidad de la atención que reciben los pacientes, el campo de acción de farmacia es fundamental para el adecuado tratamiento y cumplimiento de las recetas médicas, de este modo mismo contribuirá al beneficio de su calidad de vida.

“La definición de buena calidad de los servicios de salud es difícil y ha sido objeto de muchos acercamientos. La dificultad estriba principalmente en que la calidad es un atributo del que cada persona tiene su propia concepción pues depende directamente de intereses, costumbres y nivel educacional entre otros factores”. (7)

“En el Perú, las instituciones de salud del sector público siempre tienen deficiencias, por lo que la falta de calidad del servicio en este estudio permitirá tomar ciertas acciones para mejorar aspectos relacionados con la calidad del servicio a través de la atención farmacéutica. Uno de los aspectos relacionados con la calidad son los tiempos de espera, que son cada vez más importantes porque el valor del tiempo se ha hecho mayor con el ciclo de crecimiento económico vivido”. (8)

Efectivo, eficiente, moderado y seguro, esto permite incrementar la imagen institucional positiva de las instituciones de salud para mejorar la base de usuarios de los servicios de farmacia de los centros de salud. La justificación del proyecto de investigación será el estudio de variables de nivel de satisfacción y calidad del servicio, de tal manera un usuario podría opinar de forma positiva o negativa de la calidad de servicio que brinda el centro de salud. El usuario podría estar satisfecho cuando los servicios son de calidad y en su momento oportuno. Si las expectativas del usuario tienen un limitado servicio entonces se sentirá como un servicio limitado o deficiente. Los beneficiarios del proyecto de estudio fueron los usuarios del servicio de consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano.

### **Antecedentes internacionales:**

choque e. (9) “satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes en la ciudad de sucre. bio scentia. 2019; ii(4). El objetivo del presente trabajo fue determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019. Se trata de un estudio cuantitativo, correlacional, transversal realizado en 53 farmacias, distribuidos en los diferentes distritos de la ciudad de Sucre, realizándose la entrevista a 1 cliente interno por farmacia y 108 clientes externos mayores de 18 años. Entre los resultados se tiene que la mayoría de los clientes externos son del sexo femenino (61,11%), así como la mayoría señala que es buena la localización y facilidad de acceso a la farmacia (53,7%), el horario de atención (59,26%), el trato y amabilidad del personal farmacéutico (56,48%), sin embargo, califican de regular la sala de espera (43,52%). La percepción de los clientes internos sobre la sala de espera es Buena en 41,51%, así como en la información que Brinda al cliente externo (49,06%). En conclusión, se puede señalar que los clientes externos se sienten satisfechos por la atención recibida y los clientes internos de la misma manera.”

### **Toral-Tinitana RdC, Gallardo NA, Pasaca-Mora ME, Ceballos Cueva CE. (10)**

“La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja-ECUADOR. El estudio busca analizar la relación entre el entorno comercial con la calidad de los servicios de atención al cliente en el mercado farmacéutico de la ciudad de Loja. En la variable calidad de los servicios, se midió las percepciones del personal administrativo y del personal del servicio de atención al cliente, sobre tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía. Los cuestionarios se aplicaron a una población de 204 personas que laboran en las farmacias, de los cuales 68 fueron directivos y 136 consistieron en el personal de servicio de atención al cliente. Al tratarse de los aspectos relacionados a la calidad del servicio, los promedios cercanos a los 3 puntos dejan en evidencia generalmente que los clientes tienen una percepción favorable de los elementos tangibles de la fiabilidad, capacidad de respuesta y empatía del servicio. En la relación entre la gestión de las condiciones generales del entorno y la calidad del servicio de atención al cliente, los que califican como buena o muy buena a la

calidad del servicio, son también los que consideran que las condiciones del entorno son buenas o muy buenas, de acuerdo a la opinión del 57.4% y 68.8%, respectivamente. Por consiguiente, las condiciones generales del entorno se relacionan de manera significativa (Sig.<0.05) con la calidad del servicio que brinda el mercado farmacéutico de la ciudad de Loja.”

#### **Antecedentes nacionales:**

**Sánchez-Moya et al.** (2020) (11), Su objetivo fue revisar los artículos científicos de las intervenciones de farmacia comunitaria en pacientes adultos que reciben atención domiciliaria. Y se usó una evaluación exploratoria de artículos recuperados de Embase, Cochrane, MEDLINE (PubMed), Scopus y Web of Science hasta marzo de 2020. Las ganancias se construyen utilizando los descriptores "Home Care" y "Pharmacy" o en servicio de farmacia comunitaria, utilizando también los correspondientes filtros y frases de entrada: masculino y adulto: 19 años. La calidad del artículo se evalúa mediante un cuestionario.

Solicite a STROBE que encuentre los resultados de 307 referencias encontradas después de aplicar los criterios de exclusión e inclusión, y seleccione artículos: 11 estudios transversales, descriptivos y 10 ensayos controlados aleatorizados. 19 de ellos observaron que las farmacias comunitarias aumentaron la adherencia a los medicamentos. Además, una mejor comprensión de los fármacos (administración, dosis, seguridad) en 17 estudios y 13 estudios puede prevenir o resolver el PRM. Al utilizar el cuestionario STROBE para evaluar la calidad del artículo, las puntuaciones fueron de 11 puntos y 20,8 puntos, y la puntuación total fue de 22 puntos. A continuación, concluí argumentar que la intervención farmacéutica, a través de la comunidad farmacéutica, ha beneficiado a los ancianos al aumentar la adherencia a la medicación, reducir los problemas relacionados con las drogas y mejorar el almacenamiento y manipulación de las mismas.

**Barzola-Elescano et al.** (2019) (12) “Su objetivo fue establecer la satisfacción y calidad de la atención de los usuarios del ambulatorio del Hospital III. Utilizo métodos descriptivos, correlacionales, no experimentales y transversales. La herramienta es el cuestionario SERVQUAL. La población es de 202 usuarios. Con un resultado del 18,8% (38), El grado de satisfacción es bajo, mientras que sólo el 13, % (27) de las personas tiene un buen grado de satisfacciones, aspecto que más

aporta al tiempo de espera, con la peor puntuación con un 26,2%. El 43,4% personas que piensan que la atención es mala y piensan que la calidad de la atención es mala, dijeron que calidad de la atención es buena y el 64.9% personas que piensan que el tiempo de espera para recibir atención es bueno.

Se concluye que existe una correlación frecuente entre la calidad de atención y satisfacción que se les pregunta a los usuarios en la farmacia ambulatoria, ya que la tasa de satisfacción es de 67.8%, y la calidad de la atención fue de 44.6%.”

**Barrientos-Valdez (2018)** (13) Realizo la averiguación calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia del Centro de Salud, tuvo como fin general decidir la interacción. La metodología utilizada en la encuesta es de diseño cuantitativo, no empírico y detalles relacionados con la sección transversal. La población es de 60 años, la tecnología utilizada es la encuesta y la herramienta es el cuestionario. Según las estadísticas,  $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.852, la conclusión general extraída tiene una correlación bastante alta. En otras palabras, cuanto mejor sea la calidad de la atención, mejor será la satisfacción del cliente con el servicio de farmacia.

**De la Cruz-Alleca et al. (2018)** (14) Determinó la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria, Por ello, la calidad de la atención está determinada por sus indicadores, y para medirla se utiliza la escala Likert, que muestra que existe una correlación positiva entre la calidad de la atención y la satisfacción de los pacientes en la farmacia. Se realizó una encuesta mediante cuestionario a 250 pacientes seleccionados al azar. El método SERVQUAL se utiliza para 22 preguntas, divididas en expectativas y percepciones. 34.72% de insatisfechos el 65.28% de pacientes satisfechos. Concluyendo que existe una calidad de atención muy satisfactoria durante la atención a los pacientes.

**Paredes-Bellido (2019)** (15) Tuvo como objetivo enseñar la interacción entre el grado de cumplimiento de prácticas de dispensación con la satisfacción de los usuarios en farmacia. Se empleo el cuestionario la muestra de usuarios ha sido de 288 pacientes y 4 químicos farmacéuticos. 1 químico farmacéutico no cumple, 3 químicos farmacéuticos sí cumplen con las prácticas de dispensación. El 26% por un Q.F. que no cumple, el 74% ha sido atendido por un Q.F. que sí cumple con



BP de dispensación. Conclusión: Si el cumplimiento de la normativa de dispensación se refiere a la satisfacción de los usuarios con la farmacia, obviamente es alto. Las satisfacciones de los pacientes atendidos en farmacia muestran que es media con 57,61%, el 31.29% no están satisfechos y 11.1% se encontraron satisfechos, por el 100% de los usuarios son medianamente satisfechos.

**Copa-Chura (2019)** (16) Tuvo como fin evaluar la interacción existente entre la atención recibida y las expectativas del usuario en el servicio de farmacia. Uso la metodología explicativo, descriptivo y correlacional, tuvo una muestra de 337 usuarios. Se aplicó una encuesta que consto de 12 cuestiones que se refirieron a la atención recibida y a la expectativa del cliente. Todos los datos estadísticos se sometieron al SPSS. Encontrando que la confiabilidad es buena al 47.2%, en interacción a la funcionalidad de contestación el (50.7%) aseguran bueno, en función a la estabilidad el (47.8%) aseguran bueno, sobre la empatía el (41.3%) aseveraron bueno y recursos tangibles el (49.3%) aseguran bueno. En relación a los AINES el (81.9%) aseguran idónea y sobre los antibióticos el (55.1%) aseguran insuficiente. Conforme con la expectativa del cliente tenemos la posibilidad de asegurar el 1ro indicador atención eficaz y adecuada (57.27%) expresan que, si hay, el 2do indicador atención personalizada (48.37%) expresan casi jamás, el 3ro indicador stock del Servicio de Farmacia (43.62%) expresan suficiente, el 4to indicador nivel de fidelización (50.74%) expresan constantemente y el 5to indicador tiempo de dispensación (52.52%) expresan de consenso. Concluyendo que, si existe correlación significativa y directa de la atención recibida con la expectativa del cliente.

**Hinostroza, A (2022)** (17) Objetivo determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia. Tuvo una muestra de 382 pacientes. el diseño es no experimental, El método aplicado es la encuesta Likert donde hubo 4 opciones para marcar excelente, bueno, regular, malo. Resultado: 382 pacientes entrevistados califican como buena la relación entre la satisfacción del usuario con 53.1% y la calidad de servicio con un 45.8%, malo 4.2% para satisfacción del usuario y 2.6% para calidad de servicio. regular 15.7% para satisfacción del usuario y excelente 36.1% para calidad de servicio y 27.0%

para satisfacción del usuario, Conclusión: que no existe una relación alta entre la satisfacción del usuario y la calidad de servicio.

**Guevara (2018)** (18) En la presente investigación “Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas. Chota 2018” se planteó como objetivo determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario que asiste a dicho nosocomio, cuyo estudio fue de tipo cuantitativo, descriptivo y enfoque correlacional transversal, la población estuvo conformada por 5000 usuarios externos afiliados al SIS quedando una muestra de 257, se utilizó una encuesta y el instrumento un cuestionario estructurado elaborado y validado, con una confiabilidad de Alpha de Cronbach de 0.896. Mediante la prueba de Pearson no existe relación entre satisfacción y calidad de atención teniendo como resultado  $r = 0.340$ , por lo tanto, los usuarios atendidos tienen una correlación baja o débil, debido a que algunos factores de atención son deficientes en la atención de la consulta externa del Hospital en estudio.

**Guerrero-Galoc (2018)** (19) Esta investigación titulada “Calidad en la Atención y Satisfacción de Usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular” “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” “Lima 2018”, tuvo como objetivo principal evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” Lima 2018. Para ello la investigación adoptó un diseño no experimental, descriptivo, correlacional, mediante el uso de la encuesta como fuente primaria de información dirigida a una muestra conformada por 360 usuarios de la farmacia de consulta externa del Instituto Nacional Cardiovascular, y luego del análisis de los datos, se pudo concluir que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, estableciendo que el 72.2 % de usuarios considera que la atención es buena, por otro lado el 83.6 % considera que la satisfacción es buena, ello se encuentra determinado por los diversos indicadores, teniendo, inconvenientes más notorios en torno a la gestión de quejas y reclamos con un 36.9 % de usuarios que considera regular y en el tiempo de atención con un 31.1 % que considera regular.

**Becerra-Condori (2019)** (20) Con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de cuatro hospitales públicos de la región Ica luego de la implementación del plan «Cero colas» se encuestó a 1067 usuarios, utilizando un instrumento que indagaba sobre las características generales, calificación del servicio y satisfacción global. Se encontró un nivel de satisfacción global «muy satisfecho/satisfecho» del 72,5% en el Hospital de Apoyo de Nazca, 70,6% en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, 72,1% en el Hospital Regional de Ica y 73,7% en el Hospital San Juan de Dios de Pisco. Se concluye que la implementación del plan «Cero Colas» mejoró el nivel de satisfacción global, el buen trato, el cumplimiento del horario de atención médica y la claridad e información brindados por encima del estándar esperado.

## II. MATERIALES Y METODOS:

### 2.1. Diseño de la investigación

- Diseño: Es no experimental,
- Tipo: Es analítico, transversal y correlacional.
- Línea de investigación: Ciencias Farmacéuticas-Atención farmacéutica

### 2.2. Descripción del ámbito de la investigación

El proyecto de estudio se realizará en el Hospital "Carlos Monge Medrano" perteneciente a la red San Román - Juliaca, región de Puno que se encuentra sobre el 3820 m.s.n.m.

### 2.3. Población y muestra

Muestra: Sabiendo el número de población probabilística en los usuarios del servicio de farmacia, aplicamos la formula siguiente:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

En donde:

- N = Cantidad de la población
- e = Margen de error al 5 % = 0.05
- Z = Nivel de confianza al 95 % = 1.96
- q = Proporción de personas que no poseen esa característica = 0.5
- p = Proporción de personas que poseen esa característica = 0.5
- n = Muestra.

Reemplazamos a la formula los valores:

$$\begin{aligned}n &= \frac{290 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (290 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} \\n &= \frac{278.516}{1.6829} \\n &= 165.394 \\n &= 165\end{aligned}$$

Entonces como muestra obtenemos **165** usuarios del servicio de farmacia

## 2.4. Técnicas e instrumentos para la recopilación de datos

**Técnica:** Encuesta directa

**Fuente:** Usuarios del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital "Carlos Monge Medrano" que participarán en la investigación

**Instrumento:** Cuestionario de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital "Carlos Monge Medrano".

## 2.5. Validación de la contrastación de la hipótesis

**Formulamos la hipótesis:** Existe relación entre nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital "Carlos Monge Medrano"

**El nivel de significancia se determina en:**

- Si es igual o menor a 0.05 significa que hay una relación significativa entre las variables
- Si es igual o menor a 0.01 significa que hay una relación muy significativa entre las variables

Identificamos la estadística de prueba la correlación de Pearson y su fórmula es:

$$r = \frac{\delta xy}{\delta x + \delta y}$$

En donde:

- r = Es un coeficiente; Sxy = Covarianza; Sx = La desviación típica de X; y Sy = La desviación típica de y.

**Regla de decisión:  $-1 \leq r \leq 1$**

- Si r = -1 existe una correlación inversa fuerte
- Si r = 1 existe una correlación directa fuerte

<b>Para</b>	<b>Grados de</b>
-------------	------------------

<b>interpretación: r</b>	<b>correlación</b>
1	Perfecto
0.80 – 0.99	Muy alto
0.60 – 0.79	Alto
0.40 – 0.59	Moderado
0.20 – 0.39	Bajo
0.01 – 0.20	Muy bajo
0	Nulo

**Conclusión:**  $V1 = V2$ ;  $V1 \leq V2$  o  $V2 \neq V1$ ;  $V1 \geq V2$

En donde:  $V1$  = Nivel de satisfacción del usuario y  $V2$  = Calidad de atención.

## 2.6. Validación y confiabilidad del instrumento

La base del cuestionario se extrajo y se validará según la tesis de pregrado de María Lourdes Barzola Elescano y Ruth Mondaca Luna, titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU

ESSALUD. JULIO - SETIEMBRE 2018". (21)

Este cuestionario se aplicó a 170 usuarios del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital "Carlos Monge Medrano" de la ciudad de Juliaca, donde respondieron con respuestas de malo, regular y bueno.

## 2.7. Plan de recopilación y procesamiento de datos

Para la recopilación de datos se utilizó la encuesta en el servicio de farmacia consultorio externo del Hospital "Carlos Monge Medrano" con el siguiente procedimiento:

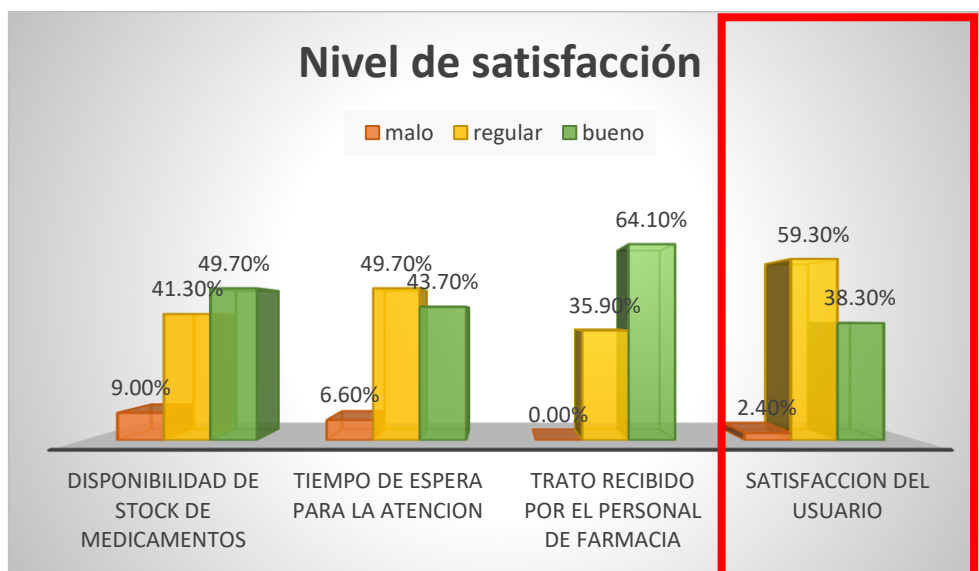
- La encuesta se realizó de forma individual o personal con el usuario.
- La encuesta tuvo una duración de 8 a 10 minutos aproximadamente por cada usuario.

- Los resultados serán procesados después de haber terminado la entrevista de la encuesta.

Mientras para el procesamiento de datos se tabulará la encuesta del cuestionario de 14 interrogantes cerradas de tipo ordinal con opciones de respuesta de 1 a 3 luego se exporto en Excel a IBM SPSS versión 24.0, para su análisis de los resultados. Malo = 1, Regular = 2 y Bueno = 3.

### III. RESULTADOS

**Gráfico 1.** Distribución del usuario de la farmacia de consultorio externo del hospital Carlos Monge Medrano enero -marzo 2024 según nivel de satisfacción.



*gráfico 1 nivel de satisfacción*

#### **Interpretación.**

En la tabla N°1 se observa que el 59,3% (99) de usuarios de farmacia consultorio externo del hospital Carlos Monge Medrano enero-marzo 2024 tienen un nivel de satisfacción regular, sin embargo, el 38,3% (64) tiene un nivel de satisfacción buena, siendo el aspecto que más contribuye: el trato recibido por el personal de farmacia específicamente con la mejor calificación 64,1% (107).



**Gráfico 2.** Distribución del usuario de la farmacia de consultorio externo del hospital Carlos Monge Medrano enero -marzo 2024 según calidad de servicio.

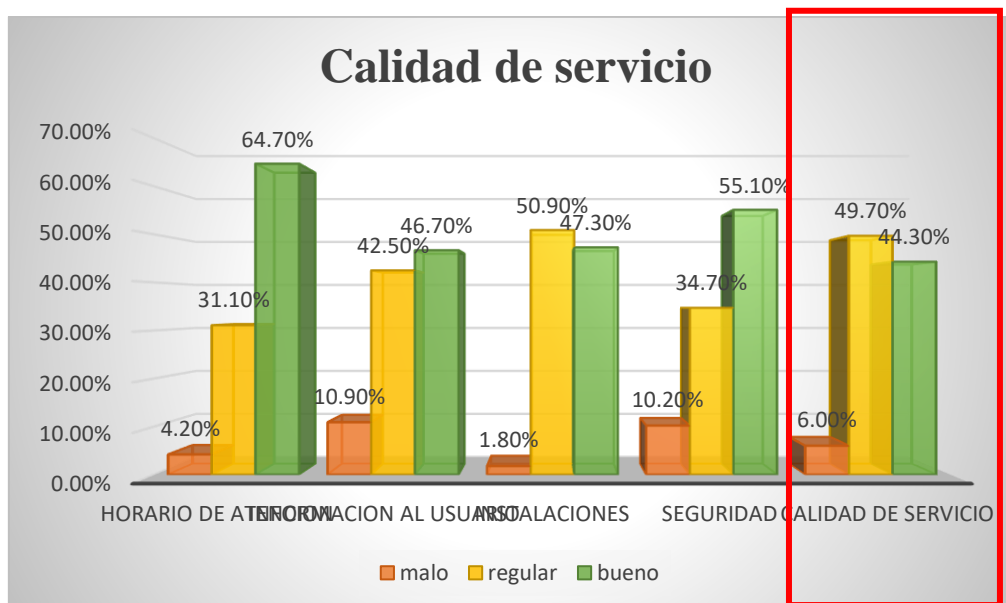


gráfico 2 calidad de servicio

**Interpretación.** En la tabla 2 se puede observar que el 49,7% (83) de los usuarios de la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano enero- marzo 2024 tienen una percepción de que la calidad de servicio es regular, mientras que un 44,3(74) lo percibe de una manera buena, siendo el aspecto horario de atención el más discutido pues tiene los porcentajes más altos en la categoría buena con 64,7% (108).

**Tabla 1.** Distribución del usuario de la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca enero-marzo 2024 según calidad de servicio con el nivel de satisfacción.

		NIVEL DE SATISFACCION			Total	Chi cuadrado
		Malo	Regular	Bueno		
CALIDAD DE SERVICIO	Malo	2	8	0	10	0,00
	Regular	2	74	7	83	
	Bueno	0	17	57	74	
Total		4	99	64	<b>167</b>	

Tabla 1 fuente: cuestionario aplicado

**Gráfico 3.** Relación de nivel de satisfacción con calidad de servicio.

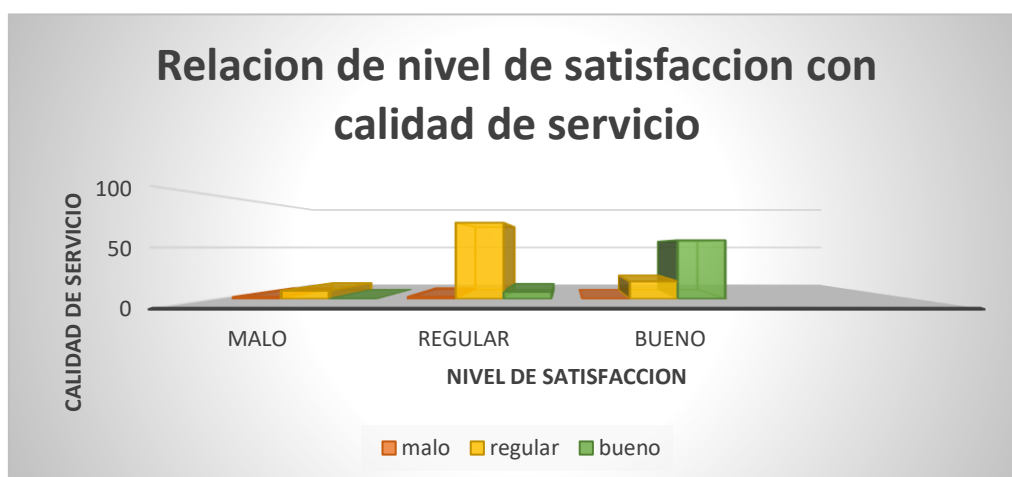


gráfico 3relacion entre nivel de satisfacción y calidad de servicio.

**Interpretación.** En la tabla 1 se puede observar que tanto en el nivel de satisfacción (99) y la calidad de servicio (83) tenemos un nivel regular y que hace constar que la relación tiene un 95% de veracidad que es determinada con la prueba de chi cuadrado de Pearson que nos dice que los valores iguales o menores a 0,01 son muy significativas y relacionadas entre sí.

**Tabla 2.** Distribución del usuario de la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca enero-marzo 2024 según horario de atención por nivel de satisfacción.

		NIVEL DE SATISFACCION			Total	Chi cuadrado
		Malo	Regular	Bueno		
HORARIO DE ATENCION	Malo	3	4	0	7	0,00
	Regular	0	49	3	52	
	Bueno	1	46	61	108	
Total		4	99	64	<b>167</b>	

Tabla 2 fuente: cuestionario aplicado

**Interpretación:** la tabla 2 podemos observar que el nivel de satisfacción tiene una categoría regular (99) y se diferencia con el horario de atención que tiene una categoría buena (108) esto hace constar que las variables se relacionan en un 95% con la prueba de

chi cuadrado que nos indica que los valores iguales o menores a 0,01 tiene una relación muy significativa entre variables.

**Tabla 3.** Distribución del usuario de la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca enero-marzo 2024 según información al usuario por nivel de satisfacción.

NIVEL DE SATISFACCION						
		Malo	Regular	Bueno	Total	Chi cuadrado
INFORMACION AL USUARIO	Malo	4	14	0	18	0,00
	Regular	0	64	7	71	
	Bueno	0	21	57	78	
Total		4	99	64	<b>167</b>	

Tabla 3 fuente: cuestionario aplicado

**Interpretación:** En la tabla 3 podemos observar que el nivel de satisfacción tiene una categoría regular (99) con relación a la información al usuario que tiene una categoría buena (78) esto nos hace constar que las variables están relacionadas entre sí en un 95% con la prueba de chi cuadrado que indica que los valores iguales o menores a 0,01 tiene una relación muy significativa entre variables.

**Tabla 4.** Distribución del usuario de la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca enero-marzo 2024 según instalaciones de la farmacia por nivel de satisfacción.

NIVEL DE SATISFACCION							
		Malo	Regular	Bueno	Total	Chi cuadrado	
INSTALACIONES DE LA FARMACIA	Malo	0	3	0	3	valor	Sig.
	Regular	4	76	5	85	84,833 <sup>a</sup>	0,00
	Bueno	0	20	59	79		
Total	4	99	64	<b>167</b>			

Tabla 4 fuente: cuestionario aplicado

**Interpretación:** En la tabla 4 podemos observar que el nivel de satisfacción tiene una categoría regular (99) sobresaliente, con relación a las instalaciones de la farmacia que de igual manera tiene una categoría regular (85) sobresaliente, esto nos hace constar que las variables están relacionadas entre sí en un 95% con la prueba de chi cuadrado que nos indica que los valores igual o menor que 0,01 tiene una relación muy significativa entre las variables.

**Tabla 5.** Distribución del usuario de la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca enero-marzo 2024 según seguridad por nivel de satisfacción

NIVEL DE SATISFACCION							
SEGURIDAD		Malo	Regular	Bueno	Total	Chi cuadrado	
	Malo	2	15	0	17	Valor	Sig.
	Regular	2	47	9	58	Asintótica(bilateral)	
	Bueno	0	37	55	82	46,818 <sup>a</sup>	0,00
Total		4	99	64	<b>167</b>		

*Tabla 5 fuente: cuestionario aplicado*

**Interpretación:** En la tabla 5 podemos observar que el nivel de satisfacción tiene una categoría regular (99) sobresaliente con relación a la seguridad que está en la categoría buena (82), esta tabla nos hace constar que las variables están relacionadas en un 95% con la prueba de chi cuadrado que nos indica que los valores iguales o menores a 0,01 tienen una relación muy significativa entre ambas variables.

#### IV. DISCUSIÓN

Con nuestros resultados obtenidos, se logró tener el conocimiento sobre el nivel de satisfacción del usuario del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca ,empleando el método SERVQUAL con una población de 167 usuarios, lo cual nos indica que el 2,4% (4) tiene un nivel de satisfacción malo ,el 59,3% (99) tienen un nivel de satisfacción regular y el 38,3%(64) tiene un nivel de satisfacción buena, siendo el aspecto que más se considera es la categoría regular.

En los indicadores podemos resaltar que en disponibilidad de stock el 49,7% considera que la disponibilidad de medicamentos es buena, en la categoría tiempo de espera podemos decir que el 49,7% considera que es regular, en la categoría trato recibido por el personal de farmacia el 64.1% considera que el trato recibido por el personal de farmacia es bueno.

Comparada con **Barzola-Elescano et al. (2019)** (12) “los resultados indican que el 18,8% tiene un grado de satisfacción bajo, mientras que solo el 13% de las persona tienen un buen grado de satisfacción, el aspecto que más destaca es el tiempo de espera con la peor puntuación con el 26,2%, el 43,4% personas piensan que la atención es mala”

Comparamos con **De la Cruz-Allecca et al. (2018)** (14) los resultados obtenidos en esta investigación fue que el 34,72% de usuarios insatisfechos, el 65,28% de usuarios satisfechos, donde concluye que “existe una calidad de atención muy satisfactoria durante la atención a los pacientes”.

Comparada con **Copa-Chura (2019)** (16) donde los resultados obtenidos en este trabajo de investigación fueron que “la confiabilidad es buena al 47,2%, en interacción a la funcionabilidad de contestación el 50,7% es buena ,en función a la estabilidad el 47,8% aseguran que es bueno, sobre la empatía el 41,3% aseguran que es buena y recursos tangibles el 49,3% indican que es buena”.

La mayoría de los encuestados tienen una percepción que la calidad de servicio es regular con el 49.7% de usuarios, sin embargo, el 44,3% indican que la calidad del servicio es buena y solo el 6,0% indican que la calidad de servicio es mala.

En las categorías de calidad de servicio tenemos el horario de atención el cual al 64,7% de usuarios tienen buena percepción, en la categoría información al usuario podemos decir que el 46,7% aseguran que es buena, en la categoría instalaciones de la farmacia el 50,9%

de usuarios aseguran que es regular y en la categoría seguridad podemos decir que el 55,1% tiene una percepción buena.

Respecto a la calidad de servicio con el nivel de satisfacción, los resultados nos indican que 83 usuarios opinan que la calidad d servicio es regular también con respecto al nivel de satisfacción 99 usuarios opinan de igual manera, esto podemos contrastar con el valor de chi-cuadrado con un valor de 96,495<sup>a</sup>, la significación asintótica es 0,00, lo que indica que la asociación entre estas dos variables es estadísticamente significativa. El valor de chi-cuadrado para la relación entre horario de atención y nivel de satisfacción es 92,213<sup>a</sup>, la significación asintótica es 0,00 sugiriendo una relación estadísticamente significativa entre el horario de atención y el nivel de satisfacción. El valor de chi-cuadrado para la relación información al usuario y nivel de satisfacción es 105,824<sup>a</sup>, y la significación asintótica es 0,00 la cual nos indica que la relación entre ambas variables es estadísticamente significativa entre información al usuario y nivel de satisfacción. El valor de chi-cuadrado para la relación entre instalaciones de la farmacia y nivel de satisfacción su valor es 84,833<sup>a</sup>, su significación asintótica es 0,00 lo que nos indica que hay una relación estadísticamente significativa entre ambas variables. El valor de chi-cuadrado para la relación entre seguridad y nivel de satisfacción es 46,818<sup>a</sup> su significación asintótica es 0,00 con esto confirmamos que ambas variables están relacionadas y son estadísticamente significativas.

En resumen, esta investigación nos proporciona una relación detallada entre la calidad del servicio y el nivel de satisfacción a los usuarios de la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano de la ciudad de Juliaca-2024.

## V. CONCLUSIÓN

- Existe una relación de manera significativa entre la calidad de servicio y el nivel de satisfacción percibida por los usuarios encuestados en la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca 2024. Ambos con la puntuación regular. Nivel de satisfacción 89,3% (99) y calidad de servicio 49,7% (83) de usuarios encuestados teniendo una relación significativa entre ambas variables con la prueba de chi-cuadrado con una significación asintótica de 0.00 que confirma dicha relación.
- Así mismo se determinó que existe relación de las categorías como horario de atención 64,7% (108) con una calificación buena, con el nivel de satisfacción 89,3(99) con una calificación regular. teniendo una relación considerable entre ambas variables con la prueba de chi-cuadrado y con significación asintótica de 0,00.
- Existe una relación considerable entre información al usuario 46,7% (78) con una puntuación buena con el nivel de satisfacción 89,3% (99) con una puntuación regular verificado con la prueba estadística de chi-cuadrado con la significación asintótica de 0,00.
- Existe relación entre instalaciones de la farmacia 50,9% (85) y el nivel de satisfacción 89,3% (99) de los usuarios de la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano Juliaca-2024 quienes indican la puntuación regular a ambas variables por lo cual se considera una relación considerable con la prueba de chi-cuadrado y la significación asintótica de 0,00.
- Existe una relación considerable entre la seguridad 55,1% (92) con puntuación buena y el nivel de satisfacción 89,3(99) con puntuación regular, verificado con la prueba de chi-cuadrado y su significación asintótica de 0,00.

## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se debe adicionar una ventanilla de atención preferencial en el área de farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano.
- Mas capacitaciones para el personal de farmacia con el objetivo de seguir mejorando hasta llegar a una óptima satisfacción al usuario.
- Adicionar más asientos de espera para los usuarios de farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano.



## REFERENCIAS

1. Apaza Aruquipa EA, Auccatinco Bernal XM. SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE SERVICIO DEL ÁREA DE FARMACIA, HOSPITAL II CARLOS MONGE MEDRANO. Tesis Postgrado. Juliaca: Universidad Maria Auxiliadora, Puno.
2. Matute Cevallos MM. Estudio comparativo de procesos de gestión de la calidad total aplicable a farmacias hospitalarias. tesis pregrado. guayaquil: Universidad de guayaquil, guayaquil.
3. Febres Ramos R, Mercado Rey M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. SCIELO. 2020; 20(3).
4. Rodriguez CdC. Políticas americanas de salud y de formación farmacéutica. SCIELO. 2011; 40(1).
5. rodas trujillo kj. NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO Y CALIDAD DE ATENCION BRINDADA EN EL SERVICIO DE FARMACIA,CENTRO DE SALUD MIRAFLORES. tesis doctoral. chimbote: universidad catolica los angeles de chimbote, Departamento de enfermería.
6. videnza consultores. Medicamentos ilegales en el Perú:Diagnóstico de la situación y recomendaciones políticas. lima: Asociacion Nacional de Cadenas de Boticas.
7. Jimenez R. Indicadores de calidad y eficiencia de los servicios hospitalarios. Una mirada actua. SCIELO. 2004; 30(1).
8. velasquez a, cespedes s, malo m. la salud hoy: problemas y soluciones. primera ed. arroyo J, editor. lima: CENTRUM; 2015.
9. choque e. satisfaccion percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes en la ciudad de sucre. bio scientia. 2019; ii(4).
10. Toral-Tinitana RdC, Gallardo NA, Pasaca-Mora ME, Ceballos Cueva CE. La gestion del entorno comercial y su relacion con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmaceutico ,Loja-ECUADOR. tesis doctoral. Loja: Universidad Nacional de Loja, Departamento de farmacia.
11. Sánchez-Moya J, Lopez-Pintor E, Sanz-Valero J. Familia de acogida. [Online]; 2020. Disponible en: <https://dx.doi.org/10.22/hospdomic.v4i4.113>.
12. Barzola-Elescano ML , Mondaca-Luna R. Hospital de Urgencias Grau Essalud III Farmacia Ambulatoria Satisfacción y Calidad de Atención del Usuario. lima: Universidad Norbert Wiener, LIMA.

13. Barrientos-Valdez J. Calidad de atención y satisfacción del usuario en los servicios de farmacia del Centro de Salud Laura Caller en Los Olivos. lima: Universidad Cesar Vallejo, LIMA.
14. De la Cruz-Allcca Y, Tambracc-Osejo R. La calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria de clínicas privadas. lima: Universidad de las Américas, LIMA.
15. Paredes-Bellido L. Cumplimiento de la Farmacia Hospital Juliaca Carlos Monge Medrano con las prácticas de dispensación y satisfacción del usuario. juliaca: UANCV, PUNO.
16. Copa-Chura J. El servicio de farmacia del Policlínico Militar Manco Cápac en Puno de la Cuarta Brigada de Montaña ha recibido atención relacionada con las expectativas de los usuarios. juliaca: UANCV, PUNO.
17. Hinostroza Ochante AM. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el área de farmacia del Hospital Santa Rosa 2019. Universidad Privada Norbert Wiener . 2022.
18. Guevara Carranza M. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota. tesis maestría. chichas: Universidad Cesar vallejo.
19. Guerrero Tello LR, Galoc Pinedo G. Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular ‘Carlos Alberto Peschiera Carrillo. tesis de pregrado. Lima: Universidad Norbert Wiener.
20. Becerra Canales B, Condori Becerra A. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «cero colas» en Ica. SCIELO. 2019.
21. Mondaca Luna R, Barzola Elescano ML. Calidad de Servicio en la atención y el Nivel de Satisfacción del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital III de emergencias Grau Essalud. tesis postgrado. lima: universidad winer, Lima.
22. Armando PD, Vega EM, Martínez-Pérez SR, Martí-Pallarés M, Solá NH, Faus-Dáder MJ. Validación de un cuestionario de satisfacción de pacientes con el servicio de indicación en farmacias comunitarias. REVISTA DE SALUD PÚBLICA. 2009; 11(5): p. 784-793.

## **ANEXOS**

## 8.1. Matriz de consistencia:

<b>“CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS DE FARMACIA CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL “CARLOS MONGE MEDRANO”, JULIACA - 2024”</b>				
<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>METODOLOGÍA</b>
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es la relación entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, Juliaca - 2024?</p> <p><b>Problemas Específicos</b></p> <p><b>a.</b> ¿Qué relación existe entre el horario de atención con el nivel de satisfacción del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024?</p> <p><b>b.</b> ¿Cuál es la relación entre la información al usuario con el nivel de satisfacción de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024?</p> <p><b>c.</b> ¿Qué relación existe entre las instalaciones de la farmacia con el nivel de satisfacción de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024?</p> <p><b>d.</b> ¿Cuál es la relación entre la seguridad con el nivel de satisfacción del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Determinar la relación entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, Juliaca – 2024.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p> <p><b>a.</b> Determinar la relación que existe entre el horario de atención con el nivel de satisfacción del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024.</p> <p><b>b.</b> Evaluar la relación entre la información al usuario con el nivel de satisfacción del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024.</p> <p><b>c.</b> Determinar la relación que existe entre las instalaciones de la farmacia y el nivel de satisfacción de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024.</p> <p><b>d.</b> Evaluar la relación entre la seguridad con el nivel de satisfacción de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024.</p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>La relación que existe entre calidad de servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, Juliaca – 2024, se relaciona directamente.</p> <p><b>Hipótesis Específicas</b></p> <p><b>a.</b> La relación que existe entre el horario de atención con el nivel de satisfacción del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024, es directa.</p> <p><b>b.</b> La relación que existe entre la información al usuario con el nivel de satisfacción del servicio de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024, es directa.</p> <p><b>c.</b> La relación que existe entre las instalaciones de la farmacia y el nivel de satisfacción de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024, es directa.</p> <p><b>d.</b> La relación que existe entre la seguridad con el nivel de satisfacción de farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, enero - marzo 2024, es directa.</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad de Servicio</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Horario de atención al usuario.</li> <li>• Instalaciones de la farmacia</li> <li>• seguridad</li> </ul> <p><b>Variable 2</b></p> <p>Nivel de satisfacción</p> <p><b>Dimensiones</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Disponibilidad de stock de medicamentos</li> <li>• Tiempo de espera para la atención</li> <li>• Trato recibido por el personal de farmacia</li> </ul>	<p><b>Enfoque de investigación</b> Mixto</p> <p><b>Tipo de Investigación</b> Analítico y Transversal</p> <p><b>Nivel de Investigación</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño de investigación</b> No experimental</p> <p><b>Población</b> Usuarios de la farmacia del Hospital “Carlos Monge Medrano”, Juliaca – 2024.</p> <p><b>Muestra</b> 167 usuarios de la farmacia consultorio externo del Hospital “Carlos Monge Medrano”, Juliaca – 2024.</p> <p><b>Técnicas</b> Encuesta directa Análisis e interpretación de resultados</p> <p><b>Instrumentos</b> Cuestionario de la calidad de servicio y el nivel de satisfacción Software de análisis e interpretación de resultados</p>

## 8.2. Instrumento para la validación de datos:

MARCAR CON UNA "X", CADA UNA DE LAS RESPUESTAS DE LA SIGUIENTE ESCALA DE ATRIBUTOS. SOBRE LA ATENCIÓN QUE BRINDA EL SERVICIO DE FARMACIA CONSULTA EXTERNA		
<b>MALO (1)</b>	<b>REGULAR (2)</b>	<b>BUENO (3)</b>

### NIVEL DE SATISFACCIÓN

INDICADORES	ESCALA VALORATIVA		
<b>DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTOS</b>			
1 ¿El servicio de farmacia consultorio externo cuenta con los medicamentos que le prescribió el médico?	1	2	3
2 ¿Cree usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia consultorio externo son de calidad?	1	2	3
<b>TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN</b>			
3 ¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta en el servicio de farmacia consultorio externo?	1	2	3
4 ¿El personal de farmacia consultorio externo resuelve sus dudas y/o consultas sobre la medicación que le dio el médico?	1	2	3
<b>TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE FARMACIA</b>			
5 ¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y/o técnicos de farmacia para solicitar alguna información que no fue brindada al momento de su atención?	1	2	3
6 ¿El personal de farmacia consultorio externo lo atiende con amabilidad, respeto y paciencia?	1	2	3

### CALIDAD DE SERVICIO

INDICADORES	ESCALA VALORATIVA		
<b>HORARIO DE ATENCIÓN</b>			
7 ¿Considera usted que el horario de atención de la farmacia consultorio externo es la adecuada?	1	2	3
<b>INFORMACION AL USUARIO</b>			

8 ¿Las quejas y/o recomendaciones de los usuarios de la farmacia consultorio externo son solucionadas con prontitud?	1	2	3
9 ¿Se brinda información y orientación suficientes al usuario de farmacia consultorio externo, en cuanto a ubicación y trámites necesarios?	1	2	3
<b>INSTALACIONES DE LA FARMACIA</b>			
10 ¿Las instalaciones de la farmacia consultorio externo son limpias u ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes?	1	2	3
11. ¿El personal de farmacia consultorio externo está adecuadamente uniformado e identificado?	1	2	3
12. ¿En el hospital Carlos Monge Medrano de Juliaca las señalizaciones (carteles, letreros y flechas) le parecen los indicados para orientar a los usuarios?	1	2	3
<b>SEGURIDAD</b>			
13. ¿En el servicio de farmacia consultorio externo se le brinda la información adecuada sobre sus dudas respecto al medicamento solicitado?	1	2	3
14. ¿Se siente en confianza para realizar una consulta sobre alguna duda al personal de farmacia consultorio externo?	1	2	3

### 8.3. Operacionalización de variables:

definición	Variable	Dimensiones	Ítems	Unidad
La calidad al paciente son los servicios de asistencia que se les brinda para mejorar su salud, en la que influye los conocimientos brindados por el profesional en atención y llegar a una calidad óptima	<p><b>Variable 1</b></p> <p>Calidad de Servicio</p>	<p>Horario de atención</p> <p>Información al usuario</p> <p>Instalaciones de la farmacia</p> <p>Seguridad</p>	<p>El horario de atención es de su grado</p> <p>Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud</p> <p>Se entrega información y orientación suficientes al usuario</p> <p>Las instalaciones de la farmacia son ordenadas</p> <p>El personal de farmacia está correctamente uniformado</p> <p>En el servicio de farmacia se le brinda la información correcta</p> <p>Se siente seguro al realizar una consulta</p>	<p>ORDINAL</p> <p>Malo (1)</p> <p>Regular (2)</p> <p>Bueno (3)</p>

<p>La satisfacción del usuario es el resultado final que tiene como objetivo la empresa, Ello actúa como un termómetro midiendo permanentemente lo que ofrece al cliente, lo que este recibe y el resultado final</p>	<p><b>Variable 2</b></p> <p>Nivel de satisfacción</p>	<p>Disponibilidad de stock de medicamentos</p> <p>Tiempo de espera para la atención</p> <p>Trato recibido por el personal de farmacia</p>	<p>Se cuenta con los medicamentos requeridos</p> <p>Los medicamentos dispensados son de calidad</p> <p>Tiempo de atención de la receta</p> <p>El personal de farmacia resuelve las dudas y consultas</p> <p>El Químico Farmacéutico genera confianza</p> <p>El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia</p>	<p>ORDINAL:</p> <p>Malo (1)</p> <p>Regular 2)</p> <p>Bueno (3)</p>
---	---	---	--	--



#### 8.4. Solicitud de permiso para realizar trabajo de investigación:

**SOLICITO:**Permiso para realizar  
trabajo de investigación

**SEÑOR: Q.F. Roos Mery Quispe Abarca**

**JEFE DEL ÁREA DE FARMACIA DEL HOSPITAL "CARLOS MONGE MEDRANO"**

**YO,HILASACA CHURA EDITH KATERIN,identificada con  
DNI N°70424357 ,con domicilio Av santa rosa 815 del distrito de  
Juliaca.Ante Ud.respetuosamente me presento y expongo:**

Que habiendo culminado la carrera profesional de **FARMACIA Y BIOQUIMICA** en la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez,solicito a Ud. Permiso para realizar mi trabajo de investigación en su institución sobre **"CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA FARMACIA DEL HOSPITAL "CARLOS MONGE MEDRANO"** para optar el grado de **QUIMICO FARMACEUTICO**.

**POR LO EXPUESTO:**

Ruego a usted acceder a mi solicitud.

Juliaca ,febrero del 2024

  
  
Bach.Edith Katerin Hilasaca Chura  
DNI N°70424357

  
-----  
Q.F. Ross Mery Quispe Abarca  
C.Q.F.P. N° 22169  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA  
HOSPITAL "CARLOS MONGE MEDRANO"  
-----  
Q.F.Ross Mery Quispe Abarca  
C.Q.F.P. N°22169

## 8.5. Constancia de Aplicación de Tesis:



*"Año Del Bicentenario, De La Consolidación De Nuestra Independencia, Y De La Conmemoración De Las Heroicas Batallas De Junín Y Ayacucho"*

## CONSTANCIA de Aplicación de Tesis

EL JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL "CARLOS MONGE MEDRANO" Q.F Ross Mery Quispe Abarca identificada con C.Q.F.P N°22169.

Del Distrito JULIACA provincia de SAN ROMAN departamento de PUNO, que suscribe:

### HACE CONSTAR

**Que:** En el Hospital "CARLOS MONGE MEDRANO" de la ciudad de Juliaca, El **Bachiller Edith Katerin Hilasaca Chura** identificada con DNI N°70424357 de la Universidad Privada "FRANKLIN ROOSEVELT" de la ciudad de Huancayo, Facultad de Ciencias de la salud, ha aplicado su instrumento de tesis titulado: **CALIDAD DE SERVICIO Y NIVEL DE SATISFACCION EN USUARIOS DE FARMACIA CONSULTORIO EXTERNO DEL HOSPITAL "CARLOS MONGE MEDRANO" JULIACA-2024**. La cual inicio en el mes de enero y culmino en el mes de marzo, demostrando responsabilidad concerniente a la aplicación de instrumento de tesis en forma satisfactoria.

Se le expide la presente constancia a fines que sea concerniente.

JULIACA, 25 de marzo del 2024

Atentamente

Q.F. Ross Mery Quispe Abarca  
C.Q.F.P N° 22169  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA  
HOSPITAL CARLOS MONGE MEDRANO

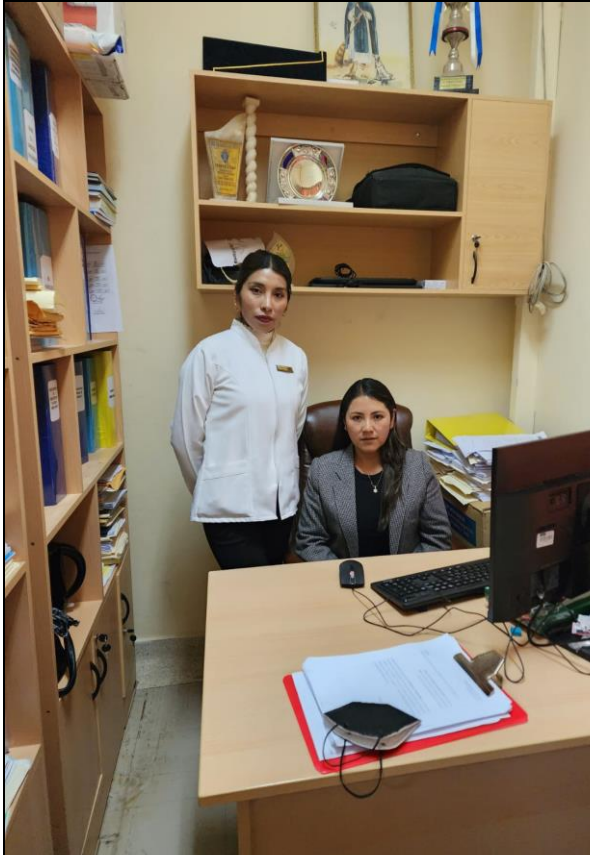
Q.F. Ross Mery Quispe Abarca  
JEFE DEL DEPARTAMENTO DE FARMACIA

Carretera Huancané km.2-Juliaca/Teléfono 321370, Fax:321750-R.S.S. R:324967 -Hosp.:321901

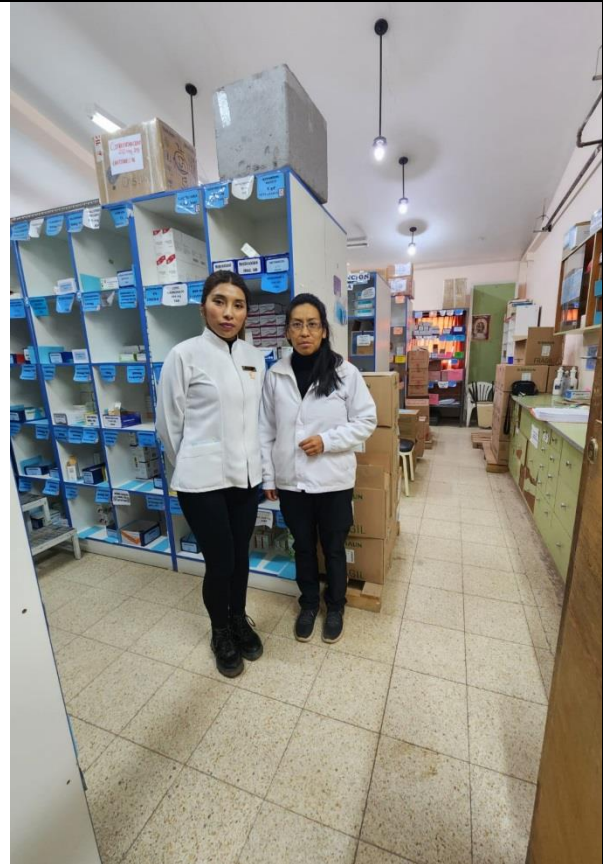
## 8.6. Fotos de referencia:

### ANEXO

#### Fotos de referencia



*Ilustración 1 Q.F Ross Mery Quispe. jefe del departamento de farmacia del Hospital Carlos Monge Medrano*



*Ilustración 2 Q.F América Quispe. Jefe del área de consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano*



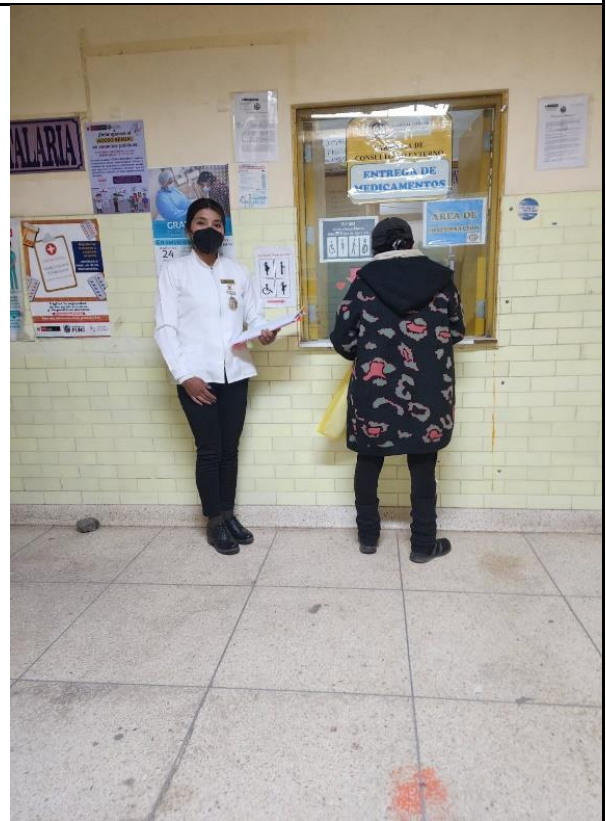
*Ilustración 3 Almacén de consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano*



*Ilustración 4 Área de dispensación del consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano*



*Ilustración 5 Encuesta a los usuarios sobre nivel de satisfacción y calidad de servicio en la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano*



*Ilustración 6 Encuesta a los usuarios sobre nivel de satisfacción y calidad del servicio de la farmacia consultorio externo del Hospital Carlos Monge Medrano*

**PROMEDIO DE  
VALORACIÓN**

95

**OPINIÓN DE  
APLICABILIDAD**

1) Deficiente    2) Baja    3) Regular    4) Buena    **5) Muy Buena**

Nombres y Apellidos    : José Maldonado Laurente  
DNI N°    : 45459453    Teléfono/Celular:  
987829626:  
Dirección domiciliaria    : : Prolongación Tarapacá 193-  
HUANCAYO  
Título Profesional    : QUIMICO FARMACEUTICO  
Grado Académico    : Magister  
Mención    : Ciencias Criminalísticas.



Firma y sello  
**Huancayo, 28 de febrero del  
2024**

**PROMEDIO DE  
VALORACIÓN**

95

**OPINIÓN DE  
APLICABILIDAD**

1) Deficiente    2) Baja    3) Regular    4) Buena    **5) Muy Buena**

Nombres y Apellidos    : Lizeth Mejía Abanto

DNI N°    : 41751595

Teléfono/Celular: 966739106

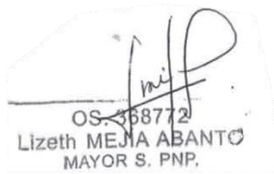
Dirección domiciliaria    : Jr. Antenor Orrego 814 Block W

Departamento 202 residencial el jockey

Título Profesional    : QUIMICO FARMACEUTICO

Grado Académico    : Magister

Mención    : Gestión en los servicios de salud



Firma y sello  
**Huancayo, 28 de febrero del  
2024**

**PROMEDIO DE  
VALORACIÓN**

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

BUENA

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente      b) Baja      c) Regular      d) Buena      **e) Muy Buena**

Nombre y Apellidos      : Rojas Aire Max Carlos

DNI N°      : 40126133      Teléfono/Celular: 978514440

Dirección domiciliaria      : Jr. inca Ripac N°120 Inca Ripac -Huancayo

Título Profesional      : Químico Farmacéutico

Grado Académico      : Magister

Mención      : Salud Publica

Firma

