TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025

TESIS PRESENTADA POR:

DAVID WILFREDO RODRIGUEZ ALARCON

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

JULIACA - PERÚ

2026

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UNIVERSIDAD ANDINA

NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025

TESIS PRESENTADA POR:

DAVID WILFREDO RODRIGUEZ ALARCON

PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:

MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN

MENCIÓN: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD

APROBADA POR:

PRESIDENTE : Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA

PRIMER MIEMBRO : Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA

SEGUNDO MIEMBRO : Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA

ASESOR DE TESIS : Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN : ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 000362-2026-D-EPG-UANCV/J

Juliaca, 05 de junio del 2026

VISTOS:
El expediente N° 4233 presentado por el (la) Bachiller: **RODRIGUEZ ALARCON DAVID WILFREDO** quien solicita nominación de jurados, fecha y hora de sustentación de tesis, en la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez".

CONSIDERANDO:
Que, el (a) Bachiller: **RODRIGUEZ ALARCON DAVID WILFREDO** con número de **DNI 80068511** con número de matricula **29119036** ha solicitado asignación de jurados, Fecha y hora de sustentación de la Tesis Titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025** para optar el **GRADO** de: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** de la Escuela de Posgrado de la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez;
Que, de conformidad con lo previsto en el artículo 18° del Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos, **COMITÉ DE INVESTIGACIÓN**;
Que, mediante Resolución **N°1418-2025 -USA-EPG/UANCV SE APRUEBA Y AUTORIZA LA EJECUCION DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACION y con Resolución N°1872-2025-USA-EPG/UANCV, se APRUEBA y AUTORIZA EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (BORRADOR DE TESIS) Titulada: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025** La misma que pertenece a la Línea de Investigación: **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58;**
Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos en su artículo 28° **DE LA SUSTENTACIÓN.**
Y estando, la opinión favorable del Director de la Unidad de Investigación y el Director de la Escuela de Posgrado mediante acta de sorteo de jurado, con registro N° 000908 de fecha: 01 de junio del 2026 se nomina jurados.
Que, conforme al artículo 66° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado de la UANCV, establece que *la Tesis de Posgrado es un trabajo de investigación científica original de actualidad y de alto valor científico*;
En uso de las atribuciones conferidas a la Dirección en el inciso "J" del artículo 17° del Reglamento General de la Escuela de Posgrado, y el artículo 76° del Estatuto Universitario;

SE RESUELVE:
ARTÍCULO PRIMERO. - DECLARAR APTO para la sustentación presencial del **INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN** (borrador de tesis), TITULADO: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025** del (la) Bach: **RODRIGUEZ ALARCON DAVID WILFREDO,** para optar el **GRADO** de: **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN** Mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD,** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTÍCULO SEGUNDO. - NOMINAR JURADOS para la sustentación presencial y defensa de la tesis a los siguientes docentes ordinarios:

Presidente	**: Dr. ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA**
Primer miembro	**: Dra. MARYLUZ CRUZ COLCA**
Segundo miembro	**: Dr. ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA**
Asesor	**: Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**

ARTÍCULO TERCERO. - PROGRAMAR FECHA Y HORA de sustentación como se detalla:

Fecha	**: Miércoles, 10 de junio del 2026**
Hora	**: 04:00 p.m.**
Lugar	**: Aula N°206 Centro Comercial N° 03 UANCV-JULIACA**

ARTÍCULO CUARTO. - El Director de la Escuela de Posgrado queda encargado del cumplimiento de la presente Resolución.

Registrese, comuniquese y archivese.

UNIVERSIDAD ANDINA "NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO
DIRECCIÓN - JULIACA - PUNO
Dr. Enrique Eleuterio Zuñiga Medina
DIRECTOR (e)

DISTRIBUCIÓN:

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 01872-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 06 de noviembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° **2025-C-5841** de fecha **16 de octubre de 2025**, el (la) Bach. **RODRIGUEZ ALARCON DAVID WILFREDO**, con DNI N° **80068511**, código de matrícula N° **29119036**, quien solicita Revisión de Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis); **INFORME N° 001591-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** del **29 de octubre de 2025**, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N°**2025-C-5841** el (la) Bach. **RODRIGUEZ ALARCON DAVID WILFREDO**, solicita la revisión y aprobación del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025** Linea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**, para optar el **GRADO** de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** al Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis).

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró el asesoramiento en el Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis) del **ASESOR Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 001591-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (04 o 05) "Ficha de Opinión del Informe Final de la Investigación (borrador de Tesis)"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Títulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR EL INFORME FINAL DE LA INVESTIGACIÓN (BORRADOR DE TESIS) para la **REVISIÓN DE SIMILITUD TURNITIN**, titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025** presentado por el (la) **Bach. RODRIGUEZ ALARCON DAVID WILFREDO**, en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RATIFICAR, como **ASESOR** al (a) **Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaría Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Registrese, comuniquese y archivese.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV

UNIVERSIDAD ANDINA
"NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ"
ESCUELA DE POSGRADO

EPG UANCV

RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 001418-2025-USA-EPG/UANCV

Juliaca, 30 de setiembre de 2025

VISTOS:

El Expediente N° **2025-2407** de fecha **20 de agosto de 2025**, el (la) Bach. **RODRIGUEZ ALARCON DAVID WILFREDO**, con DNI N° **80068511**, código de matrícula N° **29119036**, quien solicita Revisión de propuesta de Investigación; **INFORME N° 001176-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** del **23 de setiembre de 2025**, que fue revisada por el Comité de Investigación de la Escuela de Posgrado.

CONSIDERANDO:

Que, las Unidades de Investigación son unidades académicas que agrupan a docentes y estudiantes de diversas disciplinas, en razón del desarrollo de investigación científica, tecnológica y humanista de acuerdo al Estatuto Universitario Modificado 2020 de nuestra primera Casa Superior de Estudios.

Que, con Expediente N° **2025-2407** el (la) Bach. **RODRIGUEZ ALARCON DAVID WILFREDO**, solicita la revisión y aprobación de la propuesta de Investigación titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025** Linea de investigación **ADMINISTRACIÓN PÚBLICA – P58**, para optar el **GRADO** de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD.**

Que, al haberse cumplido con los requisitos exigidos por el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Titulos plasmado en la Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R.

Que, el Comité de Investigación emitió su opinión **FAVORABLE** a la propuesta de investigación.

Que, el Director de la Unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado, corroboró la propuesta del **ASESOR Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**, quien debe estar acreditado y facultado para orientar y ayudar al asesorado en el proceso de elaboración del trabajo de investigación (Tesis) de acuerdo a la DIRECTIVA N° 004-2019-UANCV-VRAD-OI; y,

Estando, la opinión favorable del Comité de Investigación, según **INFORME N° 001176-2025-UI-EPG-UANCV** y el **Anexo (02 o 03) "Ficha de Opinión de la Propuesta de Investigación"** en concordancia con el Reglamento Interno de Trabajo de Investigación Conducente a Grados y Titulos Resolución N° 0294-2023-UANCV-CU-R, de conformidad a lo que establece la Ley Universitaria N° 30220, Ley de Creación de la UANCV N° 23738 y Modificatoria N° 24661 y el Estatuto de la UANCV, que confiere facultades a la unidad de Investigación de la Escuela de Posgrado.

SE RESUELVE:

ARTICULO PRIMERO.- APROBAR Y AUTORIZAR LA EJECUCIÓN DE LA PROPUESTA DE INVESTIGACIÓN, titulado: **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025** presentado por el (la) **Bach. RODRIGUEZ ALARCON DAVID WILFREDO**, para optar el **GRADO** de **MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN**, mención: **GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD** en virtud de los considerandos expuestos.

ARTICULO SEGUNDO.- RECONOCER, como **ASESOR** al (a) **Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO**.

ARTICULO TERCERO. - DISPONER que la Escuela de Posgrado, la Secretaria Académica y administrativa, quedan encargados del cumplimiento de la presente resolución.

Registrese, comuniquese y archivese.

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSGRADO

Dr. Daniel Romulo Quispe Zapana
DIRECTOR (e)

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
turnitin Página 1 de 160 - Portada
Identificador de la entrega trn:oid:::13016:607585557
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DAVID WILFREDO RODRIGUEZ ALARCON

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 20...

Trabajos de Maestria para Repositorio 2026

Detalles del documento

Identificador de la entrega
trn:oid:::13016:607585557

Fecha de entrega
13 jul 2026, 9:39 GMT-5

Fecha de descarga
13 jul 2026, 22:02 GMT-5

Nombre del archivo
T036_80068511_M.docx

Tamaño del archivo
18.6 MB

154 páginas

25.397 palabras

146.026 caracteres

turnitin Página 1 de 160 - Portada
Identificador de la entrega trn:oid:::13016:607585557
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

16% Similitud general

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para ca...

Filtrado desde el informe

- Bibliografía
- Coincidencias menores (menos de 10 palabras)

Fuentes principales

11% Fuentes de Internet
11% Publicaciones
14% Trabajos entregados (trabajos del estudiante)

Marcas de integridad

N.º de alertas de integridad para revisión

Los algoritmos de nuestro sistema analizan un documento en profundidad para buscar inconsistencias que permitirían distinguirlo de una entrega normal. Si advertimos algo extraño, lo marcamos como una alerta para que pueda revisarlo.

Una marca de alerta no es necesariamente un indicador de problemas. Sin embargo, recomendamos que preste atención y la revise.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

Metadatos complementarios

TÍTULO DE LA TESIS	
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025	
Datos de autor	
Nombres y apellidos	DAVID WILFREDO RODRIGUEZ ALARCON
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	80068511
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0008-8536-2292
Datos de asesor	
Nombres y apellidos	SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO
Tipo de documento de identidad	DNI
Número de documento de identidad	01309221
URL de ORCID	https://orcid.org/0009-0007-4145-7030
Datos del jurado	
Presidente del jurado	
Nombres y apellidos	ENRIQUE ELEUTERIO ZUÑIGA MEDINA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02419543
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0002-4793-9053
Miembro del jurado 1	
Nombres y apellidos	MARYLUZ CRUZ COLCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	29590767
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0003-4379-558X

Miembro del jurado 2	
Nombres y apellidos	ROBERTO PAYE COLQUEHUANCA
Tipo de documento	DNI
Número de documento de identidad	02145441
URL de ORCID	https://orcid.org/0000-0001-8237-5735
Datos de investigación	
Línea de investigación	ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58
Grupo de investigación	No aplica.
Agencia de financiamiento	Sin financiamiento.
Ubicación geográfica de la investigación	País: Perú Departamento: Cusco Provincia: Cusco Distrito: Espinar Coordenadas Latitud: -14.790538281502027 Longitud: -71.40393290323063 URL: https://maps.app.goo.gl/GCG5kxKR1Cr7Jyqt7 
Año o rango de años en que se realizó la investigación	Septiembre 2025 – Junio 2026
URL de disciplinas OCDE https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#2.02.04	**Negocios, Administración** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.02.04 **Administración pública** https://purl.org/pe-repo/ocde/ford#5.06.02

UNIVERSIDAD ANDINA NÉSTOR CÁCERES VELÁSQUEZ
ESCUELA DE POSTGRADO
M.Sc. Julio C. Barrionuevo Zapa
DIRECTOR
DE INVESTIGACIÓN - EPG

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DECLARACIÓN DE AUTENTICIDAD Y RESPONSABILIDAD

Yo DAVID WILFREDO RODRIGUEZ ALARCON, identificado con DNI Nro. 80068511 en mi condición de egresado de:

☐ **Escuela Profesional**

☐ **Programa de Segunda Especialidad,**

☒ **Programa de Maestría o Doctorado**

ADMINISTRACIÓN,

informo que he elaborado el/la ☒ **Tesis** o ☐ **Trabajo de Investigación,** ☐ **Trabajo Académico** denominada:

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025

Asesorado por: Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ MACEDO

Es un tema original.

Declaro que el presente trabajo de tesis es elaborado por mi persona y **no existe plagio/copia** de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero.

Dejo constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiré como suyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet.

Asimismo, ratifico que soy plenamente consciente de todo el contenido de la tesis y asumo la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas.

El incumplimiento de lo declarado da lugar a responsabilidad del declarante, en consecuencia; a través del presente documento asumo frente a terceros, la Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez y/o la Administración Pública toda responsabilidad que pueda derivarse por el trabajo final presentado. Lo señalado incluye responsabilidad pecuniaria incluido el pago de multas u otros por los daños y perjuicios que se ocasionen.

Juliaca 03 de JULIO del 2026

Firma del Asesor (obligatoria)

FIRMA (obligatoria)

Huella

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

DEDICATORIA

A mi familia, cuyo apoyo incondicional me ha dado las fuerzas para realizar este trabajo de investigación, quienes son mi fuerza y mi mayor motivación. Por estar siempre presentes y hacerme creer que todo es posible.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

AGRADECIMIENTO

A Dios, por darnos salud y el don de la perseverancia para alcanzar mis metas.

A mi familia por ser los faros en mi vida, iluminando el camino hacia el conocimiento y por inculcarme la importancia del trabajo duro.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA iii

AGRADECIMIENTO iv

ÍNDICE DE TABLAS ix

ÍNDICE DE FIGURAS xi

ABREVIATURAS xiii

RESUMEN xiv

ABSTRACT xv

INTRODUCCIÓN xvi

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Análisis de la situación problemática 19

1.2 Formulación del planteamiento del problema 22

1.2.1 Problema general 22

1.2.2 Problemas específicos 22

1.3 Justificación de la investigación 23

1.4 Objetivos 25

1.4.1 Objetivo general 25

1.4.2 Objetivo específico 25

1.5 Importancia y alcance de la investigación 25

1.6 Limitaciones y delimitaciones de la investigación 27

1.6.1 Limitación 27

1.6.2 Delimitaciones: 27

1.7 Hipótesis de investigación 27

1.7.1 Hipótesis general 27

1.7.2 Hipótesis específicos 28

1.8 Variables e indicadores 29

1.8.1 Conceptualización de la variable calidad de atención 29

1.8.2 Operacionalización de la variable calidad de atención. 29

1.8.3 Conceptualización de la variable satisfacción del usuario 30

1.8.4 Operacionalización de la variable satisfacción del usuario 30

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio 31

2.1.1 A nivel internacional 31

2.1.2. A nivel nacional 34

2.1.3 A nivel local 38

2.2 Bases teóricas 40

2.2.1 Enfoque teórico de la variable independiente 40

2.2.2 Definición de la calidad 40

2.2.3 Calidad de atención 42

2.2.4. Calidad como satisfacción de las expectativas 45

2.3 Dimensiones de la calidad de atención 45

2.3.1 Fiabilidad 45

2.3.2 Capacidad de Respuesta 46

2.3.3 Seguridad 46

2.3.4 Empatía 47

2.3.4 Tangibilidad 47

2.4 Desarrollo teórico de la variable dependiente 48

2.4.1 Definición de la satisfacción 48
2.4.2 Niveles de la satisfacción del usuario 48
2.5 Satisfacción del usuario 49
2.6 Modelo de medición de la satisfacción del usuario 50
2.7 Dimensión de la satisfacción del usuario 51
2.7.1 Dimensión Humana 51
2.7.2 Dimensión del Entorno 51
2.7.3 Dimensión Científico - Tecnológico 52
2.8 Servicio de farmacia 52
2.9 Servicios farmacéuticos 53
2.10 La calidad de servicio farmacéutico 57
2.11 Habilidades y destrezas de la persona farmacéutica asistencial 57

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación 59
3.2 Método aplicado en la investigación 59
3.3 Tipo de investigación 59
3.4 Nivel de investigación 60
3.5 Diseño de investigación 60
3.6 Población y muestra 61
3.6.1 Población 61
3.6.2 Muestra 61
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información 62
3.7.1 Técnicas de investigación 62
3.7.2 Descripción de instrumentos 64

3.7.3 Instrumentos de investigación 65

3.8 Validez y confiabilidad del instrumento de la investigación 66

3.8.1 Validación de los instrumentos 66

3.8.2 Confiabilidad de los instrumentos 66

3.9 Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis 67

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación, análisis e interpretación de los datos 69

4.2 Interpretación estadística 103

4.3 Proceso de la prueba de hipótesis 106

4.5 Discusión de los resultados 106

CONCLUSIONES 110

RECOMENDACIONES 112

REFERENCIAS 93

ANEXOS 124

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA 125

ANEXO 2 MATRIZ INSTRUMENTAL 128

ANEXO 3 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN 132

ANEXO 4 FICHA DE VALIDACIÓN 110

ANEXO 5 EVIDENCIAS DEL PROCESO DE RECOLECCIÓN DE DATOS 143

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1	Calidad de atención (Fiabilidad) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	65
Tabla 2	Calidad de atención (Fiabilidad) y satisfacción del usuario (Tecnológica-Científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	67
Tabla 3	Calidad de atención (Fiabilidad) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	69
Tabla 4	Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	71
Tabla 5	Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y satisfacción del usuario (Tecnológica-Científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	73
Tabla 6	Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	75
Tabla 7	Calidad de atención (Seguridad) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	77
Tabla 8	Calidad de atención (Seguridad) y satisfacción del usuario (Tecnológica-Científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	79

Tabla 9	Calidad de atención (Seguridad) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	81
Tabla 10	Calidad de atención (Empatía) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	83
Tabla 11	Calidad de atención (Empatía) y satisfacción del usuario (Tecnológica-Científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	85
Tabla 12	Calidad de atención (Empatía) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	87
Tabla 13	Calidad de atención (Tangibilidad) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	89
Tabla 14	Calidad de atención (Tangibilidad) y satisfacción del usuario (Tecnológica-Científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	91
Tabla 15	Calidad de atención (Tangibilidad) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	93
Tabla 16	Satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	95

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	Calidad de atención (Fiabilidad) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	67
Figura 2	Calidad de atención (Fiabilidad) y satisfacción del usuario (Tecnológica-Científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	69
Figura 3	Calidad de atención (Fiabilidad) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	71
Figura 4	Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	73
Figura 5	Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y satisfacción del usuario (Tecnológica-Científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	75
Figura 6	Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	77
Figura 7	Calidad de atención (Seguridad) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	79
Figura 8	Calidad de atención (Seguridad) y satisfacción del usuario (Tecnológica-Científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	81

Figura 9	Calidad de atención (Seguridad) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	83
Figura 10	Calidad de atención (Empatía) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	85
Figura 11	Calidad de atención (Empatía) y satisfacción del usuario (Tecnológica-Científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	87
Figura 12	Calidad de atención (Empatía) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	89
Figura 13	Calidad de atención (Tangibilidad) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	91
Figura 14	Calidad de atención (Tangibilidad) y satisfacción del usuario (Tecnológica-Científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	93
Figura 15	Calidad de atención (Tangibilidad) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	95
Figura 16	Satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025	97

ABREVIATURAS

1. **OMS** (Organización Mundial de la Salud)
2. **OPS** (Organización Panamericana de Salud)
3. **MINSA** (Ministerio de Salud)
4. **RM** (Resolución ministerial)
5. **SPSS 25** (Stadistical Package for the Social Sciences 25)
6. **HSR** (Hospital Santa Rosa)

RESUMEN

La presente investigación titulada Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco, 2025 tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco. La metodología correspondió a una investigación de tipo aplicada, con enfoque cuantitativo, nivel correlacional y diseño no experimental de corte transversal. La muestra estuvo conformada por 218 usuarios seleccionados mediante muestreo no probabilístico por conveniencia. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento un cuestionario estructurado; la confiabilidad fue evaluada mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, obteniéndose valores superiores a 0,90. Los resultados evidenciaron que la dimensión fiabilidad fue percibida principalmente como excelente (66,1%), mientras que la satisfacción del usuario presentó predominio del nivel medio en las dimensiones humanística (65,1%), tecnológica-científica (73,9%) y entorno (67,4%). Asimismo, se identificó una relación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, observándose que una mejor percepción de la calidad del servicio se asocia con mayores niveles de satisfacción. Se concluye que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco; además, la fiabilidad constituye la dimensión mejor valorada, mientras que la capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad requieren fortalecimiento para mejorar la experiencia y satisfacción de los usuarios.

Palabras calve: calidad de atención y satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia.

ABSTRACT

This research, entitled "Quality of Care and User Satisfaction in the Pharmacy Service of Espinar Hospital, Cusco, 2025," aimed to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in the pharmacy service of Espinar Hospital, Cusco. The methodology was applied research with a quantitative approach, correlational level, and non-experimental, cross-sectional design. The sample consisted of 218 users selected through non-probability convenience sampling. Data was collected using a survey and a structured questionnaire. Reliability was assessed using Cronbach's alpha coefficient, yielding values greater than 0.90. The results showed that the reliability dimension was perceived primarily as excellent (66.1%), while user satisfaction showed a predominance of medium levels in the humanistic (65.1%), technological-scientific (73.9%), and environmental (67.4%) dimensions. Furthermore, a positive relationship was identified between the quality of care and user satisfaction, with a better perception of service quality associated with higher levels of satisfaction. It is concluded that there is a direct relationship between the quality of care and user satisfaction with the pharmacy service at Espinar Hospital, Cusco. Reliability was the highest-rated dimension, while responsiveness, assurance, empathy, and tangibility require strengthening to improve the user experience and satisfaction.

Keywords: quality of care, user satisfaction, Pharmacy Service.

INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud, la calidad de la atención constituye un indicador esencial de los servicios de salud, en la medida en que estos se fundamenten en conocimientos profesionales y respondan tanto a las necesidades de los usuarios como de los proveedores de salud. En este sentido, la satisfacción del usuario ha cobrado mayor relevancia dentro de las instituciones sanitarias, por lo que resulta necesario evaluar la atención brindada por los profesionales de la salud en los servicios asistenciales, con el propósito de optimizar la percepción de los usuarios [(1)]. La calidad en la atención al usuario y su nivel de satisfacción han cobrado una relevancia significativa en el contexto hospitalario, como resultado de la necesidad de medir y asegurar la calidad de los servicios de salud. Estos elementos permiten evaluar si la atención brindada responde adecuadamente a las expectativas y necesidades de los usuarios. En consecuencia, durante las últimas décadas han sido objeto de evaluaciones continuas, constituyendo uno de los principales retos del sistema de salud, orientado a consolidar un modelo sanitario en el que el usuario tenga una percepción favorable de la atención recibida y se logre satisfacer de manera integral sus necesidades [(2)].

En este sentido, la calidad de la atención y la satisfacción del usuario constituyen indicadores fundamentales para evaluar la calidad de los servicios de salud, lo que exige la implementación de sistemas orientados a la mejora continua, capaces de optimizar la atención brindada a los usuarios que aún manifiestan insatisfacción. Asimismo, el fortalecimiento de la gestión administrativa resulta clave para alcanzar avances significativos, dado que la satisfacción del usuario representa un componente esencial en la evaluación de los servicios sanitarios.

En este contexto, la medición de la calidad y del nivel de satisfacción de los usuarios se consolida como una herramienta eficaz para identificar deficiencias o inconformidades en la atención en salud, permitiendo detectar áreas de mejora que contribuyan a elevar la calidad del servicio, cumplir las expectativas del paciente y, en consecuencia, incrementar la satisfacción del usuario [(3)]. La investigación se organiza en cuatro capítulos que el lector encontrará desarrollados a lo largo de este documento.

El Capítulo I presenta la formulación del problema de investigación. Se parte de un análisis de la situación problemática que contextualiza la relevancia de estudiar la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el entorno hospitalario actual, tanto a nivel global como en el contexto específico del Hospital Espinar. A partir de ese análisis se desprenden el problema general y los problemas específicos que orientan el estudio, así como los objetivos, la justificación, las hipótesis y las variables con sus respectivas definiciones conceptuales y operacionales.

El Capítulo II desarrolla el marco teórico que sustenta la investigación. Se revisan los antecedentes del estudio a nivel internacional, nacional y local, identificando los aportes de investigaciones previas que han abordado temáticas similares y cuyos hallazgos sirven como punto de referencia para interpretar los resultados obtenidos. Se presentan también las bases teóricas que fundamentan las variables de calidad de atención con sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad y satisfacción del usuario analizada desde las dimensiones humanística, tecnológica-científica y de entorno, así como los conceptos centrales relacionados con el servicio de farmacia y la atención farmacéutica.

El Capítulo III describe la metodología empleada en la investigación. Se detalla el enfoque cuantitativo adoptado, el método hipotético-deductivo, el tipo de investigación aplicada, el nivel descriptivo-correlacional y el diseño no experimental de corte transversal. Se explican también los criterios de determinación de la población y la muestra, los instrumentos de recolección de datos utilizados, los procedimientos de validación y confiabilidad aplicados, y la estrategia seguida para la prueba de hipótesis mediante el coeficiente de correlación de Pearson con el apoyo del software estadístico SPSS versión 25.

El Capítulo IV expone los resultados de la investigación a través de tablas y figuras que presentan la distribución de las variables y el análisis de la relación entre las dimensiones de calidad de atención y las de satisfacción del usuario. Se incluye la interpretación estadística de los datos, el proceso de prueba de hipótesis y la discusión de los resultados en contraste con los hallazgos de investigaciones previas. Finalmente, se presentan las conclusiones y recomendaciones derivadas del estudio, orientadas a fortalecer la calidad del servicio de farmacia y mejorar la experiencia de los usuarios que acuden al Hospital Espinar.

Se espera que esta investigación no solo contribuya al acervo científico sobre calidad y satisfacción en servicios farmacéuticos hospitalarios, sino que también sea un insumo útil para quienes tienen la responsabilidad de gestionar y mejorar los servicios de salud en contextos como el de Espinar, donde las condiciones de acceso y la diversidad cultural de la población hacen que la calidad de la atención sea, más que una aspiración institucional, una deuda pendiente con las personas que más lo necesitan.

CAPÍTULO I

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA

1.1 Análisis de la situación problemática

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la calidad de la atención constituye un elemento esencial en los servicios de salud, ya que debe estar alineada con los conocimientos profesionales y responder tanto a las expectativas de los usuarios como de los proveedores de atención sanitaria. En este sentido, la satisfacción del usuario ha adquirido una importancia creciente dentro de las instituciones de salud, lo que hace necesario evaluar de manera continua la atención brindada por los profesionales en los servicios asistenciales, con el propósito de fortalecer la percepción que tienen los usuarios sobre la atención recibida. [(1)] De igual manera, la calidad de la atención y la satisfacción del usuario han cobrado mayor relevancia en el ámbito hospitalario, debido a la necesidad de analizar y garantizar servicios que cumplan con niveles aceptables de satisfacción, de acuerdo con las necesidades de la población usuaria. Por ello, estos aspectos se han convertido en objeto de evaluación constante durante las últimas décadas, representando un desafío importante para el sistema de salud, el cual debe orientarse al desarrollo de un modelo

sanitario que promueva una percepción positiva de la atención brindada y permita cubrir de manera efectiva las necesidades de los usuarios. (2)

En este sentido, la calidad de la atención y la satisfacción del usuario se reconocen como indicadores esenciales para valorar la calidad de los servicios de salud. Para ello, es necesario implementar un sistema que promueva la mejora continua, orientado a optimizar la atención brindada, considerando que aún persisten manifestaciones de insatisfacción por parte de los usuarios. De igual manera, una adecuada gestión administrativa contribuye de manera significativa al fortalecimiento de la satisfacción del usuario, la cual constituye un aspecto clave en la evaluación de los servicios sanitarios. En este contexto, la evaluación de la calidad y del nivel de satisfacción de los usuarios se consolida como una herramienta eficaz para identificar deficiencias o inconformidades en la atención en salud, permitiendo reconocer oportunidades de mejora que favorezcan el incremento de la calidad del servicio y el cumplimiento de las expectativas del paciente. (3)

Por lo tanto, la calidad de la atención brindada en una institución de salud se manifiesta a través del proceso asistencial desarrollado por el equipo de salud, mientras que la satisfacción del usuario se concibe como el resultado de un proceso cognitivo en el que se contrastan las expectativas del paciente con los servicios efectivamente recibidos. En este sentido, la satisfacción del usuario adquiere un papel fundamental como criterio para evaluar la atención otorgada y se convierte en un insumo relevante para los responsables de la gestión, regulación y financiamiento de los sistemas de salud.

En este contexto, los hospitales del Perú presentan diversas limitaciones, tales como infraestructura deficiente, carencia de tecnología y equipamiento actualizado, insuficiencia de personal de salud, desabastecimiento de medicamentos e insumos médicos, debilidades en los procesos de gestión, inadecuada comunicación entre los profesionales de la salud y los usuarios, así como escasas oportunidades de capacitación continua. Para afrontar estas dificultades, resulta necesario adoptar un enfoque integral que permita consolidar un modelo de atención eficiente, orientado al fortalecimiento de la calidad del servicio y al aumento del nivel de satisfacción de los usuarios. (4)

Asimismo, la evaluación de la satisfacción del paciente posibilita la identificación de las deficiencias y el fortalecimiento de los aspectos positivos del sistema de salud, con el fin de garantizar una atención eficiente, oportuna y de calidad. En este contexto, la satisfacción del usuario en los hospitales se considera un indicador interno que evidencia el nivel de concordancia entre las expectativas y las percepciones del paciente, constituyéndose en un mecanismo de control para evaluar el desempeño del sistema sanitario en el Perú. (5)

La calidad de la atención en salud constituye un proceso continuo y permanente; en este contexto, la gestión de la calidad del servicio de farmacia debe orientarse a la mejora constante para incrementar la satisfacción de los usuarios. Para ello, es fundamental desarrollar programas de capacitación continua que promuevan el compromiso del personal de la unidad, contribuyendo así al fortalecimiento de la calidad de la atención y a una mayor satisfacción del usuario. (6)

Por lo tanto, es esencial resaltar la importancia de aplicar estrategias de gestión eficaces en las instituciones hospitalarias, a fin de asegurar un servicio de alta calidad que satisfaga las expectativas de los usuarios. En este contexto, una gestión y administración adecuadas de la calidad de la atención resultan determinantes para mejorar el nivel de satisfacción de los usuarios en el entorno hospitalario. (7)

A nivel local, el Hospital Espinar evidencia diversas deficiencias, entre las que destacan el desabastecimiento de medicamentos, una infraestructura poco adecuada y la limitada disponibilidad de recursos humanos. Del mismo modo, se identifican problemas relacionados con la gestión y la logística, así como una escasa humanización en la prestación del servicio. Estas limitaciones influyen directamente en la calidad de la atención brindada. En este escenario, la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los pacientes respecto a la atención otorgada por el personal de farmacia representan un desafío permanente en la labor diaria, ya que permiten evaluar el cumplimiento de los indicadores de calidad y promover mejoras orientadas a elevar las expectativas y la satisfacción del usuario.

1.2 Formulación del planteamiento del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025?

- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión seguridad del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión empatía del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025?
- ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión tangibilidad del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025?

1.3 Justificación de la investigación

Propósito de la investigación

Esta investigación busca evaluar la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden al área de farmacia, con el objetivo de identificar deficiencias en la atención y proponer mejoras concretas que fortalezcan la imagen institucional y garanticen un servicio más eficaz, eficiente y seguro.

Estudiar la calidad del servicio y la satisfacción del usuario resulta indispensable porque ambos aspectos involucran dimensiones humanísticas, tecnológicas y científicas que no pueden ignorarse. Vale precisar que la satisfacción no depende únicamente de la calidad objetiva del servicio recibido, sino también de las expectativas previas del usuario. Cuando esas expectativas son bajas o el acceso a los servicios es limitado,

el usuario tiende a aceptar atenciones de menor calidad; en cambio, expectativas más altas pueden generar insatisfacción incluso cuando el servicio cumple con estándares técnicos razonables.

Justificación teórica

El estudio se orientó a analizar la calidad de la atención brindada por el personal de salud del servicio de farmacia, quienes forman parte de un equipo multidisciplinario responsable de garantizar la correcta dispensación de medicamentos y acompañar el proceso de recuperación de los pacientes. Conocer la percepción de los propios usuarios resultó esencial, pues su valoración del servicio recibido constituye uno de los indicadores más fiables para medir la calidad real de la atención.

Justificación práctica

Esta investigación se llevó a cabo para identificar el nivel de calidad en la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Espinar. Los resultados obtenidos permitirán al personal de salud reforzar sus fortalezas y corregir las debilidades detectadas en las distintas dimensiones de la atención, sentando las bases para evaluaciones periódicas que den seguimiento a las mejoras implementadas.

Justificación metodológica

La investigación aporta una base de datos actualizada sobre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia, que podrá ser utilizada como referencia en futuros trabajos que apliquen el método científico en contextos similares.

1.4 Objetivos

1.4.1 Objetivo general

Determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

1.4.2 Objetivo especifico

- Identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.
- Identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.
- Identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión seguridad del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.
- Identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión empatía del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.
- Identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión tangibilidad del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

1.5 Importancia y alcance de la investigación

Conocer cómo perciben los usuarios la atención que reciben en el Servicio de Farmacia del Hospital Espinar no es un ejercicio meramente académico; tiene consecuencias directas sobre la forma en que se organiza y mejora el servicio. Identificar qué funciona bien y qué no permite tomar decisiones

fundamentadas, planificar intervenciones concretas y evaluar sus resultados a lo largo del tiempo.

Esta tarea no puede recaer en una sola persona ni en un área aislada. Requiere que todo el equipo de salud asuma un compromiso real con la calidad, entendiendo que una atención oportuna y eficiente no es un privilegio sino una necesidad básica del paciente durante su proceso de tratamiento y recuperación.

En ese sentido, realizar estudios sobre calidad de atención y satisfacción del usuario en los establecimientos de salud cobra especial relevancia, pues estos no solo sirven para detectar deficiencias internas, sino que también constituyen un insumo fundamental para los procesos de evaluación y acreditación en salud. En el caso específico de la farmacia hospitalaria, donde el manejo adecuado del medicamento incide directamente en la seguridad del paciente, contar con información actualizada y confiable sobre la calidad del servicio resulta sencillamente imprescindible.

1.6 Limitaciones y delimitaciones de la investigación

1.6.1 Limitación

Entre las limitaciones del estudio de investigación se considera la poca disponibilidad de los usuarios. Otra limitación que pude considerar fue la selección de los participantes según la edad y aceptabilidad.

1.6.2 Delimitaciones:

- **Temporal:** El presente estudio de investigación se desarrolló en el mes de agosto del año 2025 hasta diciembre del año 2025.
- **Espacial:** El presente estudio de investigación se desarrolló en los usuarios del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar.
- **Recursos**: En el presente estudio de investigación los recursos humanos y económicos fueron proporcionados por el autor de la investigación.

1.7 Hipótesis de investigación

1.7.1 Hipótesis general

H1: Existe un alto nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del hospital espinar, Cusco 2025.

HO: No Existe un alto nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del hospital espinar, Cusco 2025

1.7.2 Hipótesis específicos

H1: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del hospital espinar, Cusco 2025.

HO: No existe un alto el nivel de calidad de atención en la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del hospital espinar, Cusco 2025.

H1 Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

HO: No existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

H1: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

HO: No existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

H1: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

HO: No existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

H1: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

HO: No existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

1.8 Variables e indicadores

1.8.1 Conceptualización de la variable calidad de atención

La calidad puede entenderse como el conjunto de características y cualidades que las personas ponen en juego durante cada etapa del proceso de atención. En el ámbito de la salud, esto abarca tanto las competencias humanas y profesionales del trabajador como el funcionamiento global del sistema en que se desempeña, pues ambos aspectos inciden de manera directa en la experiencia del usuario. [8]

1.8.2 Operacionalización de la variable calidad de atención.

Para medir esta variable se utilizó un instrumento estructurado en torno a cinco dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Cada ítem fue calificado en una escala de cuatro valores 1, 2, 3 y 4 correspondientes a las categorías malo, regular, bueno y excelente. A partir del puntaje total obtenido, la calidad de atención se clasificó en tres niveles: deficiente, cuando el puntaje se ubicó entre 1 y 22 puntos; regular, entre 23 y 45 puntos; y excelente, entre 46 y 68 puntos.

1.8.3 Conceptualización de la variable satisfacción del usuario

La satisfacción puede describirse como el estado de bienestar que experimenta una persona cuando el servicio recibido responde a sus expectativas o las supera. En el campo de la salud, esta noción adquiere un carácter multidimensional, ya que la percepción del usuario no se forma únicamente a partir de lo que ocurre durante la atención, sino también de sus experiencias previas, sus expectativas iniciales y factores subjetivos que varían de una persona a otra [3].

1.8.4 Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

Para evaluar esta variable se empleó un instrumento organizado en tres dimensiones: humanística, tecnológica-científica y entorno. La escala de calificación contempló cuatro niveles 1, 2, 3 y 4 equivalentes a no satisfecho, poco satisfecho, satisfecho y muy satisfecho. El puntaje final permitió clasificar la satisfacción del usuario en tres categorías: deficiente, entre 1 y 22 puntos; regular, entre 23 y 45 puntos; y excelente, entre 46 y 68 puntos.

CAPÍTULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes del estudio

2.1.1 A nivel internacional

Noboa y Morocho, en Ecuador (2024), llevaron a cabo una investigación orientada a identificar los factores que inciden en la percepción de la calidad de atención en los servicios de emergencia hospitalaria. El estudio adoptó un diseño descriptivo de corte transversal y contó con una población de 255 usuarios. Para la recolección de datos se empleó una encuesta estructurada basada en el modelo SERVQUAL, herramienta ampliamente utilizada en la evaluación de la calidad de los servicios de salud por su capacidad para medir la brecha entre las expectativas del usuario y la atención efectivamente recibida. Los resultados evidenciaron que las mujeres tendieron a percibir una mayor calidad en la atención recibida en comparación con los hombres, y que la satisfacción de los usuarios estuvo principalmente vinculada a la dimensión de lealtad, entendida como la disposición a regresar al mismo establecimiento y recomendarlo. Este hallazgo resulta relevante porque sugiere que la fidelización del usuario constituye un indicador sensible de la calidad

percibida, más allá de los aspectos puramente técnicos de la atención. (9)

Vázquez et al., en México (2018), desarrollaron un estudio con el propósito de determinar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios en una unidad de atención médica de primer nivel. La investigación tuvo un enfoque cuantitativo, con un diseño descriptivo y transversal, e incluyó a 395 pacientes. Como instrumento de medición se utilizó el modelo SERVPREF, que a diferencia del SERVQUAL evalúa únicamente las percepciones del usuario sobre el servicio recibido, sin contrastarlas con sus expectativas previas. Los resultados mostraron que la satisfacción global superó el 60%, lo que refleja una valoración positiva de la atención brindada en ese nivel asistencial. No obstante, los autores advirtieron que aún existían aspectos susceptibles de mejora, particularmente en lo relacionado con los tiempos de espera y la comunicación entre el personal de salud y el paciente. (10)

Fontova, en España (2015), abordó la satisfacción desde una perspectiva dual, analizando tanto la experiencia de los pacientes como la del personal de salud que labora en un servicio de urgencias hospitalario. El diseño fue descriptivo transversal, con una población de 285 pacientes, y se aplicó el Cuestionario de Incentivos Laborales de Herzberg junto con la Escala General de Satisfacción. Los resultados revelaron una llamativa asimetría: mientras los pacientes expresaron un alto grado de satisfacción con la atención recibida, el personal sanitario mostró niveles considerablemente bajos de

satisfacción laboral, asociados fundamentalmente al agotamiento emocional derivado de la sobrecarga asistencial. Este contraste pone de manifiesto que la calidad percibida por el usuario no siempre refleja las condiciones reales en que trabaja el equipo de salud, lo que plantea interrogantes importantes sobre la sostenibilidad de los servicios de urgencias a largo plazo. (11)

Blázquez y Quezada, también en España (2014), centraron su investigación en la satisfacción de los pacientes hospitalizados en el servicio de medicina interna de un hospital de segundo nivel de atención, en relación con los cuidados de enfermería recibidos. El estudio tuvo un enfoque cuantitativo con diseño descriptivo transversal, y empleó el Patient Satisfaction Instrument como herramienta de recolección de datos. Los hallazgos indicaron que los pacientes se mostraron satisfechos con la atención de enfermería y la reconocieron como una función inherente al rol profesional de la enfermera. Este resultado es significativo porque evidencia que los usuarios no solo valoran la dimensión técnica de los cuidados, sino también el vínculo humano que se establece durante la atención, aspecto que con frecuencia resulta determinante en la experiencia global del paciente hospitalizado. (12)

Santana et al., en Brasil (2014), desarrollaron un estudio orientado a analizar la calidad de los cuidados de enfermería, el nivel de satisfacción de los pacientes y la relación existente entre ambas variables en un hospital universitario. La investigación tuvo un diseño transversal e incluyó a 275 pacientes hospitalizados. Para la

recolección de información se utilizaron tres instrumentos, entre ellos guías de entrevista orientadas a evaluar los cuidados de enfermería y un instrumento específico para medir la satisfacción del paciente. Los resultados arrojaron un hallazgo que merece especial atención: a pesar de que se identificaron deficiencias objetivas en la calidad de los cuidados brindados, los pacientes reportaron niveles elevados de satisfacción con la atención recibida. Esta aparente contradicción refleja la complejidad del concepto de satisfacción en salud y confirma que la percepción del usuario está fuertemente condicionada por sus expectativas previas, su estado de vulnerabilidad y la relación afectiva que establece con el personal que lo atiende, variables que no siempre guardan correspondencia directa con los indicadores técnicos de calidad. (13)

2.1.2. A nivel nacional

Arce y Aliaga, en Lima (2024), desarrollaron una investigación cuyo eje central fue examinar si existe alguna vinculación entre la calidad de la atención que reciben los pacientes y el grado de satisfacción que estos reportan tras su paso por el servicio de emergencia de un hospital del Seguro Social en la región sur del Perú. La pregunta de fondo no era menor: en un sistema de salud donde los recursos son limitados y la demanda suele superar la oferta, saber si la calidad percibida realmente incide en la satisfacción del usuario resulta fundamental para orientar las decisiones de gestión. Trabajaron con una población de 400 pacientes bajo un diseño analítico de corte transversal, y recurrieron a dos instrumentos de probada trayectoria

en la investigación en salud: el cuestionario SERVPERF y el instrumento desarrollado por Feletti, Firman y Sansón-Fisher. Los resultados confirmaron lo que la teoría anticipaba: existe una relación positiva moderada y estadísticamente significativa entre ambas variables. El calificativo "moderada" no debe interpretarse como una debilidad del hallazgo, sino como un reconocimiento de que la satisfacción del usuario es un fenómeno complejo, influido por múltiples factores que van más allá de la calidad técnica de la atención, como las expectativas previas, el estado emocional del paciente o las condiciones del entorno físico en que se brinda el servicio. (14)

León y Arévalo, también en Lima (2023), se adentraron en una pregunta específica dentro de ese universo más amplio: ¿en qué medida la calidad de la atención que brinda el personal de enfermería incide en la satisfacción de los pacientes del servicio de emergencia? Para responderla, trabajaron con 93 pacientes mediante un diseño no experimental, correlacional y transversal, aplicando el método hipotético-deductivo. Una de las fortalezas de este estudio radica en el cuidado metodológico con que se construyeron los instrumentos de recolección de datos: elaborados y validados por los propios autores mediante juicio de expertos, los cuestionarios alcanzaron valores de confiabilidad de 0.799 para la variable calidad de atención y de 0.828 para satisfacción del paciente, medidos a través del coeficiente Alfa de Cronbach. Estos valores reflejan una consistencia interna adecuada que otorga solidez a los resultados obtenidos. Las

conclusiones del estudio fueron claras: a mayor calidad en la atención de enfermería, mayor es el nivel de satisfacción que experimenta el paciente. Este hallazgo no solo confirma la importancia del rol enfermero en la experiencia hospitalaria del usuario, sino que también subraya que la calidad no es un concepto abstracto, sino algo que el paciente percibe, valora y recuerda. (2)

Herrera y Arteaga, en Lima (2024), se enfocaron en un grupo de usuarios particularmente relevante para el sistema público de salud peruano: los afiliados al Seguro Integral de Salud atendidos en el Hospital Sergio Bernales. Con una población de 179 usuarios y un diseño descriptivo, correlacional, no experimental y transversal, aplicaron dos encuestas adaptadas al contexto específico del estudio. Lo que hace especialmente valioso este trabajo es que no se conformó con analizar la relación entre calidad y satisfacción de manera global, sino que desagregó el análisis por dimensiones, evaluando por separado la fiabilidad, la capacidad de respuesta, la seguridad, la empatía y los elementos tangibles. En todas ellas se encontró una relación positiva y estadísticamente significativa con la satisfacción del usuario. Este resultado es elocuente: no basta con mejorar un aspecto aislado de la atención para que el usuario se sienta satisfecho. La experiencia del paciente es integral, y cualquier debilidad en alguna de sus dimensiones puede afectar la valoración global del servicio recibido. Para efectos del presente estudio, este antecedente resulta especialmente pertinente por la similitud del perfil poblacional analizado. (7)

Claros, en Barranca-Lima (2024), aportó una perspectiva diferente al incorporar un contexto no sanitario en el análisis de la relación entre calidad del servicio y satisfacción del usuario. Su investigación se realizó con 208 estudiantes del primer ciclo de Estudios Generales de la Universidad Nacional de Barranca, bajo un enfoque cuantitativo, no experimental, correlacional y transversal. El instrumento utilizado fue un cuestionario con escala Likert de cinco alternativas, validado por juicio de expertos. Aunque el escenario universitario dista considerablemente del hospitalario, los resultados apuntan en la misma dirección: existe una relación significativa entre la calidad del servicio percibida y el nivel de satisfacción de los usuarios. Este hallazgo tiene un valor conceptual importante, pues demuestra que el vínculo entre ambas variables no es exclusivo del ámbito de la salud, sino que responde a una lógica más amplia sobre cómo las personas evalúan cualquier tipo de servicio que reciben. Para el presente estudio, este antecedente contribuye a reforzar la solidez teórica del modelo empleado y confirma su aplicabilidad en contextos institucionales diversos. (15)

2.1.3 A nivel local

Venancio y Mamani, en Juliaca (2023), llevaron a cabo una investigación que buscaba responder una pregunta sencilla en apariencia, pero de enorme relevancia práctica: ¿existe alguna relación entre la forma en que el personal de enfermería atiende a los pacientes y el grado de satisfacción que estos experimentan? Para abordarla, los investigadores se centraron en los servicios de cirugía y medicina de un hospital de Juliaca, espacios donde la interacción entre el enfermero y el paciente es cotidiana, intensa y determinante para la recuperación del usuario. La población estudiada estuvo conformada por 148 pacientes, y la investigación se desarrolló bajo un enfoque cuantitativo, con un diseño no experimental, correlacional y de corte transversal, lo que permitió capturar una fotografía clara de la situación en un momento determinado sin intervenir en las variables analizadas.

Para recoger la información necesaria se utilizaron dos instrumentos reconocidos en el campo de la investigación en salud: el Cuestionario de Calidad de la Atención de Enfermería y una versión modificada del cuestionario SERVQUAL, herramienta que permite evaluar la brecha entre lo que el usuario espera recibir y lo que efectivamente recibe. Los resultados fueron contundentes: se confirmó la hipótesis alterna y se descartó la hipótesis nula, concluyéndose que existe una relación significativa entre la calidad de la atención de enfermería y la satisfacción de los usuarios. Este hallazgo cobra especial relevancia en el contexto local, pues evidencia que la calidad del cuidado

enfermero no es una variable secundaria ni un lujo del sistema sanitario, sino un factor directamente vinculado a la experiencia que vive el paciente durante su hospitalización. En una ciudad como Juliaca, donde la demanda de servicios de salud supera con frecuencia la capacidad instalada de los establecimientos, mejorar la calidad de la atención de enfermería representa una de las intervenciones con mayor potencial de impacto sobre el bienestar del usuario. (16)

Roa y Vilca, también en Juliaca (2023), desarrollaron un estudio que resulta particularmente pertinente para la presente investigación, dado que se enfocó específicamente en el servicio de farmacia, el mismo ámbito que aquí se analiza. Su propósito fue determinar si existe alguna relación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio brindado en el área de farmacia del Centro de Salud La Revolución. Para ello trabajaron con una población de 364 usuarios, bajo un diseño no experimental, descriptivo-correlacional y de corte transversal, aplicando dos instrumentos orientados a evaluar tanto la satisfacción como la calidad de la atención farmacéutica.

Los resultados que obtuvieron son llamativos por más de una razón. Por un lado, el 94% de los encuestados percibió la calidad de la atención como muy buena, una cifra que podría interpretarse como un indicador de buen desempeño del servicio. Por otro lado, el 80% manifestó un alto nivel de satisfacción, lo que confirma que la valoración positiva de la atención recibida se traduce, en la mayoría de los casos, en usuarios satisfechos. La conclusión de los autores

fue que existe una relación significativa entre ambas variables en el contexto de la farmacia comunitaria de ese establecimiento de salud. Sin embargo, más allá de los números, este estudio abre una reflexión importante: si en un centro de salud de primer nivel como La Revolución los usuarios perciben una atención de alta calidad y reportan elevados niveles de satisfacción, ¿qué ocurre en un hospital de mayor complejidad como el Hospital Espinar, donde la presión asistencial es mayor y las expectativas de los usuarios pueden ser más exigentes? Esa pregunta constituye precisamente uno de los puntos de partida que justifican la realización del presente estudio, y los hallazgos de Roa y Vilca sirven como referente valioso para contrastar los resultados que se obtengan en un contexto hospitalario de mayor envergadura. [17]

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Enfoque teórico de la variable independiente

2.2.2 Definición de la calidad

Se concibe como el conjunto de competencias y cualidades propias del individuo que permiten diferenciar al ser humano en la prestación de los servicios que ofrece; en consecuencia, se requiere una gestión eficiente de la calidad en la atención sanitaria. Asimismo, resulta indispensable mantener una adecuada organización de los procesos internos y garantizar que los resultados cumplan con los estándares previamente establecidos.[18] Asimismo la calidad constituye un concepto multidimensional que ha sido analizado desde dos enfoques principales: uno objetivo, enfocado en los factores que inciden en la

provisión de los servicios de salud, y otro subjetivo, basado en las expectativas y experiencias de los usuarios, las cuales representan un elemento clave para la evaluación de la calidad. En este contexto, resulta esencial garantizar el acceso y la cobertura universal en salud. [19] Esto implica que la calidad se configura como el resultado de la articulación de todos los elementos que intervienen a lo largo del proceso de atención, desde su ejecución hasta la prestación efectiva del servicio por parte del profesional de salud en el establecimiento. Dicho proceso abarca múltiples factores, tales como las competencias del personal y la eficiencia del sistema de salud en su conjunto. [8] Del mismo modo la calidad es el cumplimiento de los requerimientos establecidos por el usuario, por lo que resulta indispensable que estos sean definidos de manera clara y precisa. Del mismo modo, la calidad debe ser objeto de evaluaciones periódicas que permitan comprobar la conformidad de dichos requerimientos y, a su vez, identificar posibles no conformidades, las cuales evidencian deficiencias en el nivel de calidad. [20]

En consecuencia, si bien no se deben ignorar los aspectos objetivos que influyen en la calidad de los servicios, la forma en que el usuario percibe la atención recibida constituye un elemento fundamental dentro de cualquier proceso de calidad. Por ello, resulta necesario desarrollar estudios que permitan analizar las experiencias de los usuarios en relación con los procesos de atención en los servicios de farmacia. De igual manera, todos los integrantes de las

instituciones tienen la obligación de identificar, supervisar y mejorar los niveles de calidad que se encuentran bajo su responsabilidad.

2.2.3 Calidad de atención

Hablar de calidad en los servicios de salud implica ir mucho más allá de los protocolos escritos o los manuales de procedimientos. En su sentido más elemental, la calidad es aquello que el usuario percibe, valora y recuerda de cada encuentro con el sistema sanitario. Desde el modelo industrial, esta noción ha sido consistente: es el propio usuario quien, en última instancia, determina si el servicio recibido satisfizo sus necesidades y respondió a sus expectativas. No hay evaluador más honesto ni más exigente que quien vivió la experiencia directamente.

La Organización Panamericana de la Salud ha sido enfática en señalar que la calidad de la atención sanitaria no puede tratarse como un complemento opcional del sistema de salud, sino como uno de sus pilares fundamentales. Ampliar el acceso a los servicios sin mejorar simultáneamente su calidad es una tarea incompleta, y en algunos casos contraproducente. Una atención deficiente, especialmente cuando está asociada a prácticas inseguras, no solo pone en riesgo la salud del paciente, sino que erosiona la confianza de la población en las instituciones sanitarias, un daño que puede ser mucho más difícil de reparar que cualquier deficiencia técnica. Por eso, integrar la calidad como eje central de las intervenciones en los establecimientos de salud no es una aspiración idealista, sino una condición necesaria para avanzar de manera real hacia la cobertura universal de salud.

Ishikawa, uno de los referentes más influyentes en el campo de la gestión de la calidad, entendía este concepto como el conjunto de atributos y características de un servicio que le permiten responder a las necesidades concretas de quienes lo utilizan. Desde su perspectiva, abordar la calidad no es un ejercicio abstracto, sino un proceso que exige reconocer las necesidades reales del usuario, contrastarlas con lo que el servicio efectivamente ofrece y trabajar de manera sistemática para cerrar esa brecha. Lo más valioso de su enfoque es que desmonta la idea de que la calidad es algo que simplemente ocurre o no ocurre: es algo que puede planificarse, evaluarse y perfeccionarse. Pero para ello se requiere algo más que buenas intenciones: es necesaria la participación activa de todo el personal, nuevos enfoques de liderazgo y estrategias concretas orientadas a transformar los servicios desde adentro.

En esa misma línea, la evidencia acumulada en distintos estudios sobre gestión en salud confirma que la calidad de la atención es un componente clave de los instrumentos de mejora institucional. La coordinación efectiva entre los miembros del equipo, el trabajo colaborativo, la incorporación de herramientas tecnológicas y el desarrollo de liderazgos sólidos son factores que marcan la diferencia entre un servicio que simplemente funciona y uno que realmente responde a las necesidades de sus usuarios.

En el caso específico del servicio de farmacia, este desafío adquiere características propias. El profesional farmacéutico trabaja en un entorno marcado por tensiones cotidianas: alta demanda, recursos

limitados, presiones administrativas y, en ocasiones, conflictos entre los miembros del equipo. Todo ello puede repercutir directamente en la calidad de la atención que recibe el usuario. Por eso, más allá de los conocimientos técnicos, resulta indispensable promover una comunicación efectiva dentro del equipo, el respeto mutuo entre sus integrantes y una cultura de cooperación que no pierda de vista la eficiencia y la seguridad en cada etapa del proceso de dispensación.

Desde el punto de vista conceptual, la calidad en los servicios de salud puede analizarse a partir de tres enfoques complementarios que permiten comprender su alcance en toda su complejidad:

La calidad como excelencia sitúa el foco en la búsqueda permanente del mejor resultado posible. Bajo esta perspectiva, las organizaciones no se conforman con cumplir los requisitos mínimos establecidos, sino que orientan sus esfuerzos hacia la mejora continua y el desempeño sobresaliente, aspirando a superar consistentemente las expectativas de sus usuarios.

La calidad como ajuste a especificaciones introduce una dimensión más objetiva y medible. Este enfoque permite evaluar con mayor precisión las diferencias entre la calidad esperada y la calidad alcanzada, facilitando la identificación de brechas concretas sobre las cuales intervenir. Su principal aporte radica en que transforma la calidad en un concepto gestionable, susceptible de ser medido, comparado y mejorado de manera sistemática.

La calidad como valor integra las dos perspectivas anteriores y las proyecta sobre el usuario. Se trata de ofrecer una atención eficiente,

segura y centrada en la persona, que maximice los beneficios, minimice los riesgos y produzca resultados que superen lo que el usuario esperaba encontrar. Este enfoque reconoce que la calidad no puede desligarse de la gestión responsable de los recursos ni de la satisfacción del paciente como indicador central del desempeño institucional.

2.2.4. Calidad como satisfacción de las expectativas

La calidad asociada a la satisfacción del usuario representa una dimensión subjetiva clave dentro del proceso de atención que ofrecen las instituciones de salud. En consecuencia, es fundamental realizar evaluaciones continuas de la situación actual de cada establecimiento en cuanto a la calidad del servicio y el nivel de satisfacción de los usuarios, dado que este indicador es ampliamente utilizado como un criterio esencial para medir la calidad en los hospitales. De este modo, la gestión de la calidad debe orientarse de manera permanente a satisfacer las expectativas del usuario mediante la provisión de servicios de calidad. Esto permitirá no solo diferenciar a la institución frente a otras, sino también obtener resultados positivos en las evaluaciones de desempeño y fortalecer la fidelización de los pacientes o usuarios. (23)

2.3 Dimensiones de la calidad de atención

2.3.1 Fiabilidad

Se refiere al grado en que el resultado obtenido representa fielmente el valor real, es decir, al nivel de precisión con el que una medición permite evaluar la eficiencia del servicio. Esta característica implica la

capacidad de identificar problemas y corregir las deficiencias presentes en la atención brindada por las instituciones. (24)

2.3.2 Capacidad de Respuesta

La capacidad de respuesta se refiere a la habilidad de brindar a los usuarios los servicios ofrecidos dentro de un tiempo adecuado y razonable, garantizando una atención oportuna y ágil. Esto es especialmente relevante en el ámbito de la salud, ya que muchos usuarios suelen mostrar impaciencia y demandan ser atendidos con prontitud. Para ello, el profesional responsable del servicio debe actuar en función de los conocimientos adquiridos y las habilidades desarrolladas, las cuales fortalecen la capacidad institucional para comprender las necesidades del usuario y responder de manera efectiva. Asimismo, la capacidad de respuesta se vincula con el desempeño, la rapidez y la coordinación con que se ejecutan, evalúan y mejoran continuamente las acciones. En este contexto, las instituciones de salud que destacan por su rápida respuesta tienden a posicionarse como organizaciones más competitivas y reconocidas. (25)

2.3.3 Seguridad

La seguridad se entiende como una manera de orientar y actuar cuyo propósito es proteger a los usuarios, reduciendo al máximo su exposición a posibles amenazas. Esta implica brindar un servicio caracterizado por la claridad y la confiabilidad, el cual recae principalmente en el profesional encargado de la atención. Dicho

profesional debe transmitir confianza a través de una conducta honesta y respetuosa, permitiendo que el paciente se sienta tranquilo y con el menor nivel de riesgo posible. (26)

2.3.4 Empatía

La empatía constituye una habilidad esencial del ser humano, que le permite ponerse en el lugar de otra persona y comprender sus necesidades, pensamientos y estados emocionales, considerando sus creencias y valores. Según el modelo, la competencia emocional de la empatía se alcanza mediante la integración de la escucha activa en el plano intelectual, la comprensión en el plano emocional y la asertividad en el plano conductual. (27)

2.3.4 Tangibilidad

La tangibilidad hace referencia a los elementos físicos que pueden ser percibidos directamente, como las instalaciones, los equipos y los recursos disponibles, lo que permite evaluar de manera integral esta dimensión. En el contexto del sector salud, esta dimensión revela una situación crítica, ya que se evidencia el incumplimiento de estándares adecuados en muchos establecimientos. Entre las principales deficiencias se encuentran la falta de espacios suficientes, una distribución inadecuada de las áreas, el desabastecimiento de medicamentos y la carencia de equipos básicos, como sistemas de aire acondicionado, refrigeración y herramientas informáticas, lo cual impacta negativamente en la calidad del servicio ofrecido. (28)

2.4 Desarrollo teórico de la variable dependiente

2.4.1 Definición de la satisfacción

La satisfacción se define como la valoración que realiza el usuario sobre un servicio, en función del grado en que este responde a sus necesidades y expectativas. Asimismo, se relaciona con la percepción subjetiva del agrado experimentado durante la atención recibida. En este sentido, la implementación de modelos de gestión eficaces puede contribuir significativamente a mejorar la satisfacción del usuario; además, dicha mejora genera un impacto positivo en la salud general de la población. Garantizar servicios de salud accesible, equitativa y de alta calidad favorece el bienestar colectivo y contribuye al fortalecimiento de los indicadores de salud pública a largo plazo. (29)

2.4.2 Niveles de la satisfacción del usuario

La satisfacción se entiende como el grado en que se cumplen los requerimientos del usuario, permitiendo alcanzar un resultado caracterizado por un nivel determinado de agrado y aceptación. Esta experiencia se manifiesta a través de tres niveles, los cuales reflejan la percepción del usuario frente al servicio recibido, y son los siguientes:

- ✓ Nivel alto (Satisfecho): Un alto nivel de satisfacción del usuario de acuerdo a su evaluación subjetiva de la atención recibida, donde las expectativas superadas. Esto implica que el usuario se siente satisfecho porque sus necesidades fueron atendidas en su momento y se siente a gusto con la interacción del profesional de farmacia, la cual puede basarse en la calidad, la eficacia, la confianza y el trato recibido. (30)

- ✓ Nivel medio (Medianamente satisfecho): El nivel medianamente de satisfecho es una situación en la que los usuarios han experimentado una atención que ha cumplido sus expectativas de forma básica, pero sin superarlas. El usuario se encuentra en un punto intermedio, de satisfacción donde no es positiva ni negativa, sino que se considera regular. (31)
- ✓ Nivel bajo (Insatisfacción): Un nivel bajo de insatisfacción es cuando el usuario no alcanza a cubrir sus expectativas respecto a la atención brindada por el profesional de salud, esto indica que hay problemas en el servicio y que debe ser evaluado y resuelto con prontitud. (31)

2.5 Satisfacción del usuario

La satisfacción se entiende como la respuesta del usuario ante la atención recibida o como el cumplimiento de sus expectativas. En los servicios de salud, este concepto es de carácter multidimensional y está influenciado por diversos factores subjetivos, como las experiencias personales del usuario. Esta característica complejiza su evaluación; no obstante, también la convierte en una herramienta valiosa para la obtención de información que permita optimizar la gestión de los servicios y mejorar la capacidad de respuesta frente a las necesidades de la población usuaria. Asimismo, resulta fundamental identificar los factores que generan insatisfacción, con el fin de planificar y organizar acciones orientadas a las áreas más críticas, asegurando una atención integral que responda de manera efectiva a las expectativas y requerimientos de los usuarios.(3) Por otra parte, la satisfacción del usuario está determinada principalmente por dos elementos: las expectativas previas y la experiencia vivida durante la

atención recibida. La comparación entre ambos factores permite establecer el nivel de satisfacción o insatisfacción del usuario. En este sentido, el grado de satisfacción varía entre un usuario que acude por primera vez a un hospital y aquel paciente que asiste de manera frecuente, debido a las diferencias en sus experiencias acumuladas y en la formación de sus expectativas. [32] En consecuencia, la satisfacción del usuario constituye un proceso de evaluación continua de la atención recibida y de la interacción con el profesional de la salud. La medición sistemática de la satisfacción no solo permite evaluar la calidad de la atención brindada por una institución de salud, sino que también contribuye a una mejor comprensión de las percepciones, expectativas y necesidades del usuario. [33] En este sentido, el personal de farmacia debe desarrollar habilidades y competencias que le permitan brindar un servicio de alta calidad, caracterizado por una atención oportuna, la resolución eficaz de los problemas de los usuarios y la oferta de alternativas que favorezcan la mejora de su estado de salud conforme a su tratamiento farmacológico. Por lo tanto, se establece que los profesionales del servicio farmacéutico deben estar capacitados para proporcionar una atención individualizada, orientada a satisfacer las necesidades específicas de cada usuario. [34]

2.6 Modelo de medición de la satisfacción del usuario

Se trata de un instrumento que posibilita la medición cuantitativa del nivel de satisfacción respecto a un servicio específico. En este sentido, la aplicación de un modelo de satisfacción proporciona fundamentos para el mejoramiento de la calidad del servicio en las instituciones, ya que su

análisis permite identificar factores que influyen positivamente en la percepción de los usuarios de los distintos establecimientos de salud. (35)

2.7 Dimensión de la satisfacción del usuario

2.7.1 Dimensión Humana

Este constituye un aspecto fundamental de la atención, caracterizado por las relaciones interpersonales que se establecen entre el usuario y el personal de farmacia, en el marco del respeto a sus derechos, la provisión de una atención oportuna y la entrega de información clara, veraz y comprensible. Aunque esta dimensión suele ser relegada o subestimada, reviste gran importancia, ya que debe representar la esencia de la bioética. Asimismo, se centra en el ámbito interpersonal y se vincula con los valores ético-morales y cívicos, donde se destaca la discreción, así como la necesidad de ofrecer al usuario una atención respetuosa, cordial y solidaria. (36)

2.7.2 Dimensión del Entorno

En este marco, el confort se relaciona directamente con la atención brindada, constituyendo un elemento esencial en la interacción entre el personal de salud y el usuario. Este aspecto incluye la existencia de un ambiente apropiado, con iluminación suficiente y adecuada ventilación. En consecuencia, la labor del personal de farmacia en la dimensión ambiental de la atención se orienta a generar un entorno agradable y confortable, considerando y respetando las creencias y costumbres de los usuarios. (37)

2.7.3 Dimensión Científico - Tecnológico

La dimensión científico-técnica se orienta a garantizar la aplicación de las mejores acciones dirigidas al usuario, con el propósito de brindar una atención oportuna y de calidad. Esta se caracteriza por alcanzar resultados óptimos en términos de efectividad, seguridad y cumplimiento de las normas establecidas para la prestación de los servicios de salud. En este sentido, dicha dimensión se encuentra vinculada a los conocimientos teóricos y científicos, así como a las competencias prácticas y a la actualización permanente del profesional de la salud, ya sea químico farmacéutico o técnico en farmacia. Para ello, resulta fundamental que el personal cuente con un título profesional debidamente acreditado. No obstante, un aspecto crítico dentro de esta dimensión lo constituye la limitada disponibilidad de recursos humanos en el servicio, además de la influencia negativa del desabastecimiento de medicamentos. [38]

2.8 Servicio de farmacia

El servicio de farmacia constituye un área especializada de carácter integral dentro del ámbito hospitalario, encargada de la gestión de los medicamentos y productos sanitarios. Corresponde al espacio físico del hospital donde se realiza la dispensación de medicamentos sujetos a prescripción médica y de venta libre. Este servicio se encuentra bajo la dirección de un químico farmacéutico, quien en el ejercicio de su labor profesional asume la responsabilidad de resolver problemas relacionados con el uso de medicamentos, así como de garantizar el cumplimiento de

las buenas prácticas de almacenamiento y dispensación, con la finalidad de asegurar una farmacoterapia adecuada y segura para el usuario. (39)

De acuerdo con la OPS/OMS, los medicamentos forman parte de los insumos fundamentales dentro de los servicios de farmacia hospitalarios, ya que contribuyen de manera directa al ejercicio del derecho al nivel más alto posible de salud. Los medicamentos esenciales representan un apoyo clave para que los países alcancen sus objetivos sanitarios. En este sentido, cada nación, considerando sus condiciones y necesidades específicas, tiene la responsabilidad de definir cuáles medicamentos son prioritarios, proceso que debe ser evaluado y actualizado de forma periódica. (40)

2.9 Servicios farmacéuticos

El servicio farmacéutico puede entenderse como un conjunto articulado de intervenciones dentro del sistema de salud, cuyo propósito central es garantizar una atención integral y continua que responda de manera efectiva a las necesidades y problemas de salud de la población, tanto en su dimensión individual como colectiva. En ese marco, el medicamento ocupa un lugar estratégico, pues constituye uno de los instrumentos más poderosos para promover el acceso equitativo a la salud y asegurar su uso racional. Estas actividades recaen fundamentalmente en el profesional farmacéutico, quien no actúa de manera aislada, sino como parte de un equipo de salud interdisciplinario y en permanente coordinación con los usuarios, con el objetivo de alcanzar resultados sanitarios que contribuyan de manera tangible a mejorar la calidad de vida de las personas y de la comunidad en su conjunto.

Esta visión del servicio farmacéutico como espacio de cuidado integral no es nueva, pero sigue siendo necesario reivindicarla. Durante mucho tiempo, la farmacia hospitalaria fue percibida casi exclusivamente como un área logística, reducida a la tarea de dispensar medicamentos. Hoy, sin embargo, existe consenso en que su rol va mucho más allá: implica orientar al paciente, vigilar la seguridad del tratamiento, detectar interacciones medicamentosas y contribuir activamente al éxito terapéutico. En ese sentido, la calidad de la atención farmacéutica no es un asunto menor, sino una responsabilidad directa sobre la salud y el bienestar de quienes acuden al servicio. (40)

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud ha precisado que los medicamentos esenciales son aquellos que han sido seleccionados para cubrir las principales necesidades de salud de la población, sustentados en criterios de seguridad, eficacia comprobada y costo-efectividad. No basta con que estos medicamentos existan en teoría; deben estar disponibles de forma permanente en los servicios de salud, en cantidades suficientes, bajo formas farmacéuticas adecuadas, con garantías de calidad verificables y a precios que no representen una barrera para el acceso, ni para el individuo ni para la comunidad. La OPS también ha señalado que la selección de medicamentos esenciales no puede ser rígida ni universal, sino que debe ajustarse a las realidades epidemiológicas, culturales y económicas de cada país, reconociendo que las necesidades de salud varían significativamente de un contexto a otro.

En consecuencia, los servicios farmacéuticos asumen una responsabilidad que trasciende la simple entrega de un medicamento. Son actores clave en

el fortalecimiento de la calidad de la atención sanitaria, con una orientación que debe estar centrada en la persona, la familia y la comunidad. Para cumplir ese rol de manera efectiva, se requiere una gestión eficiente de los recursos disponibles, procesos de dispensación seguros y una cultura institucional que coloque el uso racional del medicamento como principio rector de toda la actividad farmacéutica. Sin ese compromiso, cualquier esfuerzo por mejorar la calidad del servicio corre el riesgo de quedarse en la superficie. (41)

La satisfacción de los usuarios constituye un elemento clave en la evaluación de los servicios de salud, ya que permite identificar la percepción que estos tienen sobre la atención recibida y aporta información valiosa para el desarrollo y mejora de los servicios farmacéuticos a nivel nacional. Este conocimiento facilita que los farmacéuticos y las instituciones de salud ajusten tanto el alcance como la calidad de los servicios ofrecidos, de acuerdo con las expectativas, necesidades y opiniones de los usuarios. Del mismo modo, favorece el fortalecimiento del vínculo entre el usuario y el profesional farmacéutico.

Asimismo, la evaluación de la calidad en la atención farmacéutica representa un factor determinante y debe contemplar no solo el proceso de dispensación de medicamentos, sino también la competencia del personal para responder de manera efectiva a las demandas del usuario. En este sentido, la satisfacción del usuario se ha consolidado como un indicador fundamental de la calidad del servicio, al influir positivamente en los comportamientos relacionados con la salud y en la obtención de mejores resultados terapéuticos. Por ello, el rol del farmacéutico debe trascender la

simple entrega de medicamentos e incorporar el seguimiento farmacoterapéutico y el trabajo colaborativo con otros profesionales de la salud, en beneficio del usuario, como parte de un proceso permanente y dinámico.(42)

En consecuencia, la atención farmacéutica se concibe como un modelo de ejercicio profesional sustentado en principios éticos y filosóficos, que surge del acuerdo entre el usuario y el farmacéutico, quienes comparten la responsabilidad de velar por el adecuado proceso de uso de los medicamentos. Este modelo se desarrolla en el marco de las políticas de salud, las cuales evolucionan a través de la actualización de la normativa orientada a garantizar el acceso a los medicamentos y a alcanzar resultados específicos que contribuyan a mejorar la calidad de la farmacoterapia (43). De este modo, la utilización de los medicamentos debe llevarse a cabo de manera segura, eficaz y con estándares de calidad que permitan optimizar los resultados en salud, incluyendo la mejora de la calidad de vida de los pacientes, lo cual constituye el objetivo central del ejercicio profesional farmacéutico. En este sentido, dichos principios deben estar presentes desde la formación universitaria, ya que la calidad en la preparación de los profesionales de farmacia representa una necesidad fundamental, no solo para alcanzar los estándares de calidad y los procesos de acreditación, sino también para garantizar una atención y un servicio de mayor calidad a los usuarios. (44)

2.10 La calidad de servicio farmacéutico

La prestación de servicios farmacéuticos debe orientarse a asegurar la seguridad, efectividad y satisfacción del usuario, mediante una organización que priorice la atención centrada en la persona, la calidad en la dispensación de medicamentos y el seguimiento terapéutico. El rol del farmacéutico trasciende la simple entrega de fármacos, incorporando el seguimiento farmacoterapéutico y el trabajo conjunto con otros profesionales de la salud en favor del paciente, como parte de un proceso permanente y dinámico. En consecuencia, la satisfacción de los usuarios constituye un elemento clave para la evaluación de los servicios de salud, ya que el análisis de su percepción permite fortalecer y optimizar los servicios farmacéuticos. (42)

En este sentido, la calidad del servicio farmacéutico durante la dispensación de medicamentos constituye un factor determinante que influye directamente en la percepción de los usuarios. Las deficiencias en este proceso se reflejan en el uso inadecuado de los medicamentos, lo que ha generado efectos adversos en la salud de la población. Diversos estudios resaltan, además, la relevancia de una atención farmacéutica personalizada y de calidad como estrategia fundamental para fortalecer la adherencia terapéutica y, en consecuencia, incrementar el nivel de satisfacción del usuario. (45)

2.11 Habilidades y destrezas de la persona farmacéutica asistencial

Las habilidades se definen como las capacidades que posee una persona para ejecutar una tarea de manera eficaz y con destreza, las cuales se desarrollan a partir de la experiencia en la realización de determinadas

acciones. En este contexto, el farmacéutico debe contar con un conjunto de habilidades y destrezas específicas que le permitan desempeñarse adecuadamente en la atención del usuario o paciente, que debe contar con los siguientes perfiles:

- Habilidades de comunicación oral y escrita, con enfoque empático y asertivo.
- Competencia en el uso de herramientas y paquetes informáticos.
- Dominio del idioma inglés como segunda lengua.
- Capacidad de liderazgo.
- Aptitud para el trabajo colaborativo.
- Habilidad para la toma de decisiones.
- Pensamiento crítico y actitud autocrítica frente a la información.
- Pensamiento divergente orientado al respeto por la diversidad y la multiculturalidad.
- Aplicación efectiva de conocimientos técnico-científicos.[44]

CAPÍTULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Enfoque de la investigación

La investigación adoptó un enfoque cuantitativo, lo que implicó recoger información a través de instrumentos de medición estructurados, procesar los datos obtenidos mediante análisis estadístico y presentar los resultados de manera objetiva y verificable. Este enfoque resulta el más adecuado cuando se busca establecer relaciones entre variables y expresar esas relaciones en términos numéricos que permitan comparaciones y generalizaciones fundamentadas.

3.2 Método aplicado en la investigación

Se empleó el método hipotético-deductivo, que parte de la observación de los hechos y el análisis de los fenómenos para formular hipótesis que luego son contrastadas con la realidad. Este método permite avanzar desde premisas generales hacia conclusiones particulares verificables, lo que garantiza un razonamiento ordenado y coherente a lo largo de todo el proceso investigativo. (46)

3.3 Tipo de investigación

El estudio fue de tipo aplicado, orientado a generar conocimiento útil a partir de una realidad concreta y observable. A diferencia de la investigación

básica, que busca ampliar el conocimiento teórico sin una aplicación inmediata, la investigación aplicada se nutre de ese conocimiento para proponer soluciones a problemas específicos, en este caso vinculados a la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia.

3.4 Nivel de investigación

El nivel fue descriptivo y correlacional. El componente descriptivo permitió caracterizar cada una de las variables estudiadas calidad de atención y satisfacción del usuario tal como se presentaron en la realidad, sin introducir modificaciones. El componente correlacional posibilitó determinar si existe alguna relación estadística entre ambas variables y en qué medida una se asocia con la otra, sin establecer relaciones de causalidad entre ellas. (46)

3.5 Diseño de investigación

El diseño utilizado fue no experimental, transversal y correlacional. No experimental porque las variables fueron observadas en su entorno natural, sin ser manipuladas ni controladas por el investigador. Transversal porque la recolección de datos se realizó en un único momento, ofreciendo una imagen clara de la situación en el período estudiado sin seguimiento en el tiempo. Correlacional porque el propósito central fue identificar y medir la relación existente entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, permitiendo extraer conclusiones sobre el comportamiento conjunto de ambas variables. (46)

3.6 Población y muestra

3.6.1 Población

La población estuvo conformada por 500 usuarios de ambos sexos que acudieron al Servicio de Farmacia del Hospital Espinar durante el período de estudio. Dado que no era posible acceder a todos los usuarios de manera aleatoria en todo momento, se optó por un muestreo no probabilístico por conveniencia, seleccionando a los participantes en función de su disponibilidad y accesibilidad durante el período de recolección de datos. Este criterio de selección responde a las condiciones prácticas del trabajo de campo en un entorno hospitalario real.

3.6.2 Muestra

En la presente investigación, se consideró como población finita a los usuarios del servicio de Farmacia del Hospital Espinar. El tamaño de la muestra fue determinado mediante la aplicación de la siguiente fórmula:

$$n = [EDFF*Np(1-p)]/ [(d2/Z21-\alpha/2*(N-1)+p*(1-p)]$$

Considerando una población de N = 500 usuarios, una proporción esperada de p = 50%, una precisión de d = 5% y un efecto de diseño igual a 1, con un intervalo de confianza del 95%, el tamaño mínimo de muestra calculado fue de 218 usuarios. Este número garantiza que los resultados obtenidos sean representativos de la población total atendida en el servicio de farmacia y que las conclusiones del estudio tengan el respaldo estadístico necesario para ser consideradas válidas y confiables.

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de información

3.7.1 Técnicas de investigación

Para la recolección de información se utilizó la encuesta como técnica principal, aplicada a través de dos cuestionarios diseñados para medir, por separado, la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Ambos instrumentos están compuestos por preguntas debidamente estandarizadas que permiten obtener respuestas comparables y susceptibles de análisis estadístico.

La base conceptual de estos cuestionarios tiene una historia relevante. Fueron desarrollados originalmente a partir de 1983 por A. Parasuraman, V. Zeithaml y L. Berry, con el respaldo del Instituto de Ciencias del Marketing de la Universidad de Cambridge, en Boston, Massachusetts. Desde su creación, este modelo ha sido uno de los más utilizados y citados en la investigación sobre calidad de servicios a nivel mundial, precisamente porque logró traducir un concepto abstracto como la calidad percibida en dimensiones concretas y medibles que reflejan la experiencia real del usuario.

A lo largo de los años, el instrumento original ha sido adaptado y ajustado por numerosos investigadores para responder a contextos específicos, particularmente en el ámbito de la salud. Para efectos del presente estudio, se empleó la versión modificada y validada en el año 2018 por tres jueces expertos en el marco del trabajo de investigación titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018". La validación por juicio de expertos garantiza que los

ítems del instrumento midan efectivamente lo que se proponen medir, dotando al cuestionario de la validez de contenido necesaria para su aplicación en contextos similares, como el del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar.

El procedimiento de aplicación fue el siguiente:

- ✓ Previo a la aplicación del instrumento, se llevó a cabo una sesión de capacitación orientada a explicar la estructura del mismo y los procedimientos que debían seguirse durante su implementación.
- ✓ Antes de llevar a cabo la aplicación del instrumento, se obtuvo la autorización pertinente del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar. Se coordinó con el jefe del Servicio de Farmacia para la realización de la encuesta a todos los usuarios.
- ✓ Previo a cada aplicación, se presentó y explicó el propósito del estudio, asegurando la confidencialidad de la información brindada y dejando constancia de la disposición del equipo investigador para aclarar cualquier inquietud que pudiera surgir durante la realización de la encuesta
- ✓ Los instrumentos fueron aplicados a la totalidad de los usuarios del Servicio de Farmacia durante el mes de diciembre, en las guardias diurnas, a lo largo de 30 días consecutivos.
- ✓ La técnica empleada para la recolección de la información fue la encuesta, utilizando como instrumentos dos cuestionarios, uno para cada una de las variables estudiadas.

3.7.2 Descripción de instrumentos

El instrumento utilizado para evaluar la variable calidad de atención de los usuarios fue un cuestionario de preguntas estandarizadas, estructurado en cinco dimensiones y conformado por un total de veinte ítems, distribuidos según cada dimensión.

- Fiabilidad : Preguntas del 01 al 04.
- Capacidad de respuesta : Preguntas del 05 al 08.
- Seguridad : Preguntas del 09 al 12.
- Empatía : Preguntas del 13 al 16.
- Tangibilidad : Preguntas del 17 al 20.

Para evaluar la calidad de atención se catalogará de la siguiente manera las dimensiones:

a) Malo: 1 ptos.

b) Regular: 2 ptos

c) Bueno: 3 ptos

d) Excelente: 4 ptos

La calidad de la atención fue evaluada y clasificada según cada una de sus dimensiones de la siguiente manera

- Calidad de atención deficiente: 01 a 22 puntos
- Calidad de atención Regular: 23 a 45 puntos
- Calidad de atención Excelente: 46 a 68 puntos

El instrumento utilizado para evaluar la variable satisfacción de los usuarios fue un cuestionario de preguntas estandarizadas, estructurado en tres dimensiones, el cual estuvo conformado por un total de 15 ítems, distribuidos de la siguiente manera:

- ✓ Humanística : preguntas 01 al 05.
- ✓ Tecnológica-Científica : preguntas 06 al 10.
- ✓ Entorno : preguntas 11 al 15.

Es importante señalar que cada pregunta presenta cuatro alternativas de respuesta, cada una con su correspondiente valoración:

a) No satisfecho: 1 ptos

b) Poco satisfecho: 2 ptos

c) Satisfecho : 3 ptos

d) Muy satisfecho: 4 ptos

Para medir la satisfacción de los usuarios, de acuerdo a cada dimensión se catalogó de la siguiente forma:

- ✓ (Bajo) Insatisfecho: de 01 a 25puntos
- ✓ (Medio) Medianamente satisfecho: de 26 a 51 puntos.
- ✓ (Alto) Satisfecho: de 52 a 100 puntos.

3.7.3 Instrumentos de investigación

Para recoger la información necesaria se recurrió a dos cuestionarios aplicados de manera independiente: uno orientado a evaluar la calidad de la atención percibida por el usuario y otro destinado a medir su nivel de satisfacción con el servicio recibido. Ambos instrumentos están estructurados en torno a preguntas estandarizadas, lo que permite obtener respuestas uniformes, comparables entre sí y susceptibles de ser procesadas mediante análisis estadístico. La estandarización de los ítems también contribuye a reducir la subjetividad en la recolección de datos y a garantizar que todos los

participantes respondan bajo las mismas condiciones y con las mismas opciones de respuesta.

3.8 Validez y confiabilidad del instrumento de la investigación

3.8.1 Validación de los instrumentos

El instrumento empleado fue un cuestionario, cuya validez se estableció a través del juicio de tres expertos. Dicho instrumento se diseñó con base en el modelo SERVQUAL y fue sometido a evaluación por especialistas, quienes analizaron los ítems en relación con las variables correspondientes, considerando su pertinencia y coherencia. (23)

3.8.2 Confiabilidad de los instrumentos

Para verificar que los instrumentos medían de manera consistente lo que se proponían medir, se evaluó su fiabilidad mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. Con ese propósito se llevó a cabo una prueba piloto aplicada a 15 usuarios externos, considerando ambas variables de estudio: calidad de atención y satisfacción del usuario.

Los resultados fueron satisfactorios: en ambos casos el coeficiente Alfa de Cronbach superó el valor de 0.9, lo que indica un nivel de fiabilidad excelente. Este resultado no es un dato menor, pues significa que las preguntas que conforman cada cuestionario guardan entre sí una alta coherencia interna y que, por tanto, los instrumentos producen resultados estables y confiables al ser aplicados a la población de estudio. Un coeficiente tan elevado otorga solidez metodológica a la investigación y permite confiar en que los datos recogidos reflejan con fidelidad la realidad que se buscaba medir. (23)

3.9 Diseño de la estrategia para la prueba de hipótesis

Para probar la hipótesis del presente estudio de investigación:

HG: Existe un alto nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del hospital espinar, Cusco 2025.

HE: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del hospital espinar, Cusco 2025.

HE: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

HE: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

HE: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

HE: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Se utilizó la correlaciones de Pearson con lo que garantiza la fiabilidad y validez de la relación y la autenticidad de la información entre las dimensiones de la calidad de atención (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad) y las dimensiones de satisfacción del usuario (humanística, tecnológica–científica y entorno) Destacan las correlaciones moderadas y altas entre seguridad y empatía ($r = 0.580$; $p <$

0.01), así como entre fiabilidad y capacidad de respuesta ($r = 0.489$; $p < 0.01$) y fiabilidad y seguridad ($r = 0.488$; $p < 0.01$).

CAPÍTULO IV

RESULTADOS

4.1 Presentación, análisis e interpretación de los datos

Tabla 1.- Calidad de atención (Fiabilidad) y satisfacción del usuario (humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Fiabilidad)	Satisfacción del Usuario (Humanística)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	4	1.8	3	1.4	1	0.5	8	3.7
Regular	3	1.4	47	21.6	16	7.3	66	30.3
Excelente	0	0.0	92	42.2	52	23.9	144	66.1
Total	7	3.2	142	65.1	69	31.7	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla Nº 1 nos muestra la relación entre la Calidad de atención (Fiabilidad) y la Satisfacción del Usuario (Humanística) en una muestra de 218 usuarios.

Se puede observar que la calidad de atención tiene un predominio excelente, el 66.1% (144 usuarios) percibe la fiabilidad del servicio como excelente, seguido de un 30.3% que la considera regular y solo el 3.7% la califica como deficiente.

La satisfacción del usuario es mayormente media y alta, la satisfacción media es 65.1%, la satisfacción alta es 31.7% y la satisfacción baja apenas el 3.2%.

Existe una clara asociación positiva entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario, cuando la calidad es excelente, la mayoría de usuarios presenta satisfacción media (42.2%) y alta (23.9%).

En la calidad regular, predomina la satisfacción media (21.6%), aunque aún se observa un grupo con satisfacción alta (7.3%).

La calidad deficiente se concentra principalmente en niveles de satisfacción baja y media, con presencia mínima de satisfacción alta (0.5%).

Conclusión.

Los resultados obtenidos permiten afirmar que existe una relación directa entre la fiabilidad de la atención y la satisfacción del usuario: cuando el servicio se percibe como confiable y consistente, la experiencia del usuario mejora de manera notable. El hecho de que una proporción significativa de usuarios haya calificado la atención como excelente se refleja con claridad en los niveles medios y altos de satisfacción humanística reportados, lo que habla bien del desempeño general del servicio. Este hallazgo no solo confirma que la fiabilidad es una dimensión valorada por el usuario, sino que también envía un mensaje claro a quienes gestionan el servicio: sostener y fortalecer esa fiabilidad en el tiempo no es opcional, sino una condición indispensable para seguir mejorando la experiencia de quienes acuden a la farmacia.

Figura 1

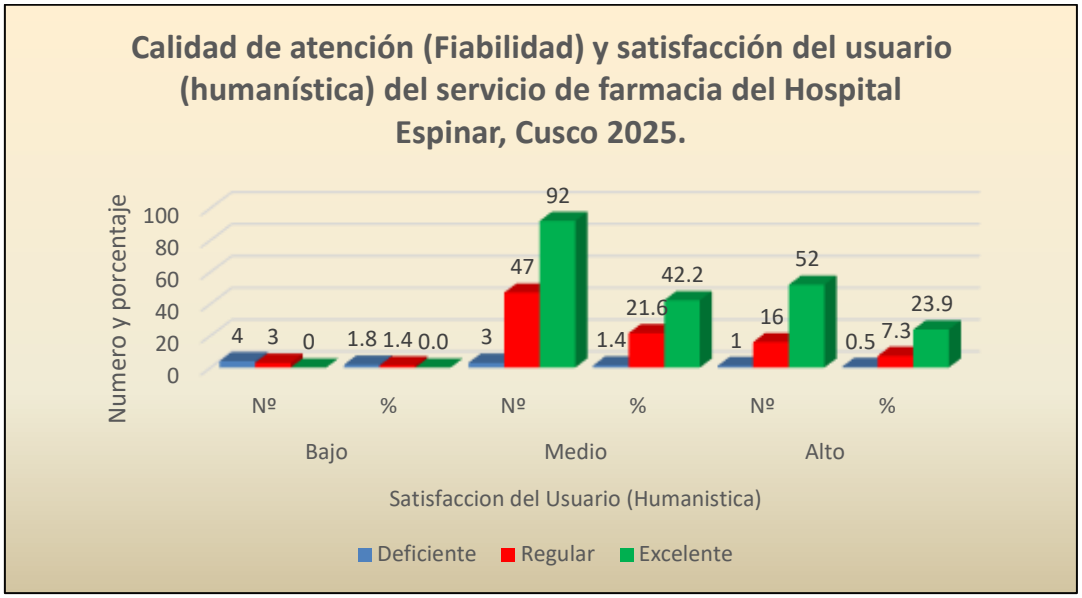


Tabla 2.- Calidad de atención (Fiabilidad) y satisfacción del usuario (Tecnológica - científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Fiabilidad)	Satisfacción del Usuario (Tecnológica - científica)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	2	0.9	3	1.4	3	1.4	8	3.7
Regular	1	0.5	50	22.9	15	6.9	66	30.3
Excelente	1	0.5	108	49.5	35	16.1	144	66.1
Total	4	1.8	161	73.9	53	24.3	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla N° 2 muestra la relación entre la fiabilidad como dimensión de la calidad de atención y la satisfacción tecnológica-científica, evaluada sobre una muestra de 218 usuarios.

En cuanto a la calidad de atención, los resultados revelan que la mayoría de los usuarios tuvo una percepción favorable del servicio: el 66.1% calificó la fiabilidad como excelente, el 30.3% como regular y apenas el 3.7% como deficiente. Por el lado de la satisfacción tecnológica-científica, el nivel medio fue el predominante con un 73.9%, seguido del nivel alto con 24.3%, mientras que solo el 1.8% reportó satisfacción baja.

Al analizar la relación entre ambas variables, se aprecia una tendencia clara: los usuarios que percibieron una calidad excelente concentraron sus respuestas en satisfacción media (49.5%), aunque con una proporción relevante en el nivel alto (16.1%). Entre quienes calificaron la calidad como regular, predominó igualmente la satisfacción media (22.9%), con menor presencia del nivel alto (6.9%). En los casos de calidad deficiente, la distribución fue más dispersa y la satisfacción alta resultó prácticamente marginal (1.4%).

Estos datos confirman que existe una relación positiva entre la fiabilidad del servicio y la satisfacción del usuario en su dimensión tecnológica-científica. Si bien la satisfacción se concentra mayoritariamente en un nivel medio, son los usuarios que perciben una atención excelente quienes muestran una mayor tendencia hacia niveles altos de satisfacción. Este hallazgo refuerza la necesidad de fortalecer continuamente la fiabilidad del servicio, pues su mejora tiene un impacto directo y medible sobre la percepción que el usuario construye de la dimensión tecnológica-científica de la atención recibida.

Figura 2

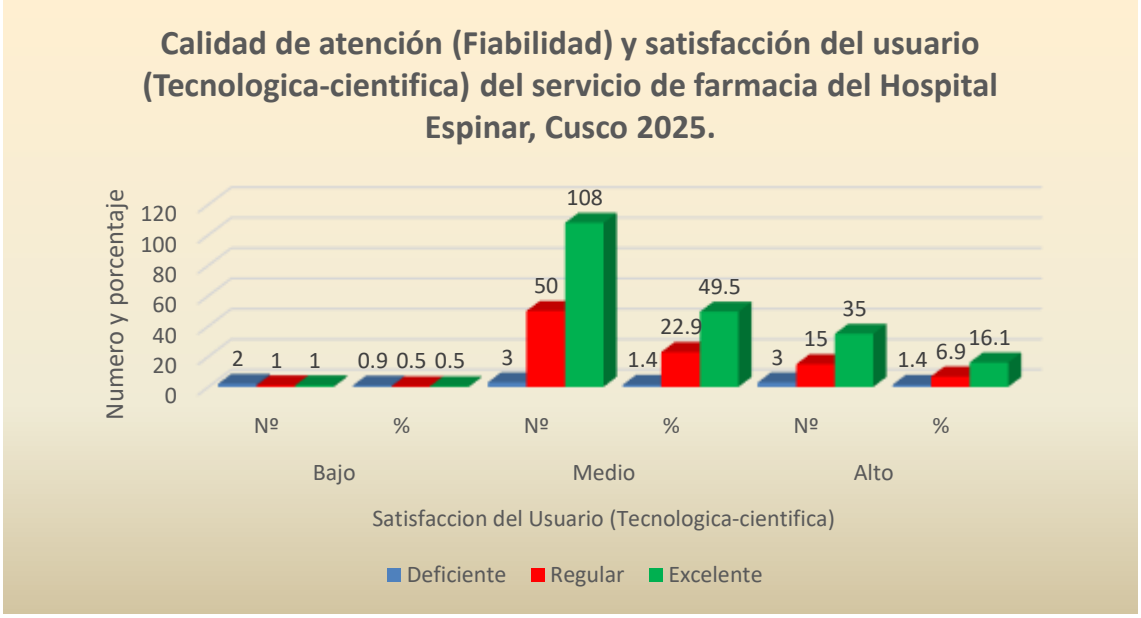


Tabla 3.- Calidad de atención (Fiabilidad) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Fiabilidad)	Satisfacción del Usuario (Entorno)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	2	0.9	5	2.3	1	0.5	8	3.7
Regular	3	1.4	43	19.7	20	9.2	66	30.3
Excelente	1	0.5	99	45.4	44	20.2	144	66.1
Total	6	2.8	147	67.4	65	29.8	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla Nº 3 se presenta la relación entre la Calidad de atención (Fiabilidad) y la Satisfacción del Usuario en la dimensión entorno, en una muestra de 218 usuarios.

La calidad de atención (fiabilidad) es predominantemente Excelente (66.1%), seguida de Regular (30.3%) y, en menor medida, Deficiente (3.7%) y en cuanto

a la satisfacción del usuario (entorno), la mayoría se concentra en el nivel Medio (67.4%), seguido de Alto (29.8%) y un porcentaje menor en Bajo (2.8%).

Existe una asociación positiva entre mayor calidad de atención y mayor satisfacción, la categoría Excelente se vincula principalmente con satisfacción Media (45.4%) y Alta (20.2%), la calidad Regular también se concentra en satisfacción Media (19.7%) y Alta (9.2%), aunque en menor proporción y la calidad Deficiente aporta porcentajes mínimos en todos los niveles de satisfacción.

Conclusión.

La mayoría de los usuarios percibe la atención como Excelente, lo que se refleja en niveles de satisfacción Medios y Altos del entorno. Los resultados sugieren que mejorar o mantener una alta fiabilidad en la atención contribuye a una mayor satisfacción del usuario, mientras que la atención deficiente tiene un impacto limitado pero negativo. En conjunto, el servicio evaluado muestra un desempeño favorable, con oportunidades de reforzar aspectos del entorno para desplazar más usuarios hacia la satisfacción Alta.

Figura 3

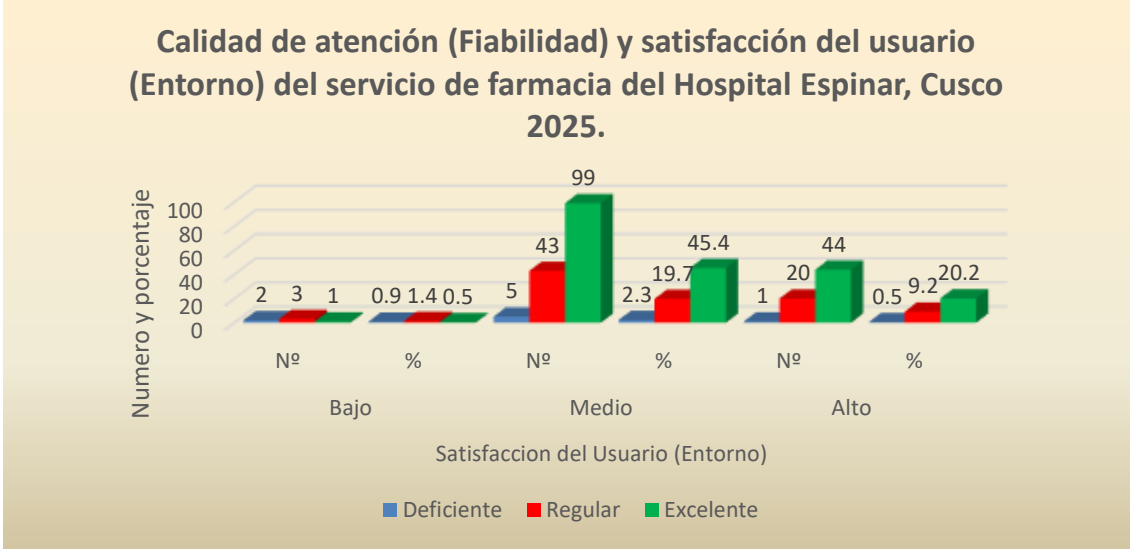


Tabla 4.- Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Capacidad de respuesta)	Satisfacción del Usuario (Humanística)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	3	1.4	8	3.7	1	0.5	12	5.5
Regular	4	1.8	134	61.5	68	31.2	206	94.5
Total	7	3.2	142	65.1	69	31.7	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla Nº 4 nos muestra la relación entre la Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y la Satisfacción del Usuario en la dimensión humanística, en una muestra de 218 usuarios.

La calidad de atención en la capacidad de respuesta es percibida casi en su totalidad como Regular (94.5%), con una proporción pequeña que es Deficiente (5.5%) y sin registros de Excelente.

La satisfacción del usuario en el aspecto humanístico se concentra principalmente en los niveles Medio (65.1%) y Alto (31.7%), con un porcentaje mínimo en Bajo (3.2%).

La calidad Regular se asocia fuertemente con satisfacción Media (61.5%) y Alta (31.2%), lo que indica que, aun sin alcanzar niveles excelentes de capacidad de respuesta, los usuarios mantienen una percepción humanística favorable.

La calidad Deficiente muestra porcentajes bajos y dispersos, con mayor peso en satisfacción Media (3.7%) y mínima en Alta (0.5%), evidenciando un impacto menos favorable.

Conclusión.

En conclusión, la capacidad de respuesta regular, logra generar niveles de satisfacción humanística mayormente medios y altos. La ausencia de valoraciones Excelente nos indica una oportunidad clara de mejora en la capacidad de respuesta, la cual podría elevar aún más la satisfacción del usuario, especialmente hacia el nivel Alto.

En conjunto, los resultados reflejan una percepción humanística positiva, aunque con margen para fortalecer la rapidez y eficacia de la atención.

Figura 4

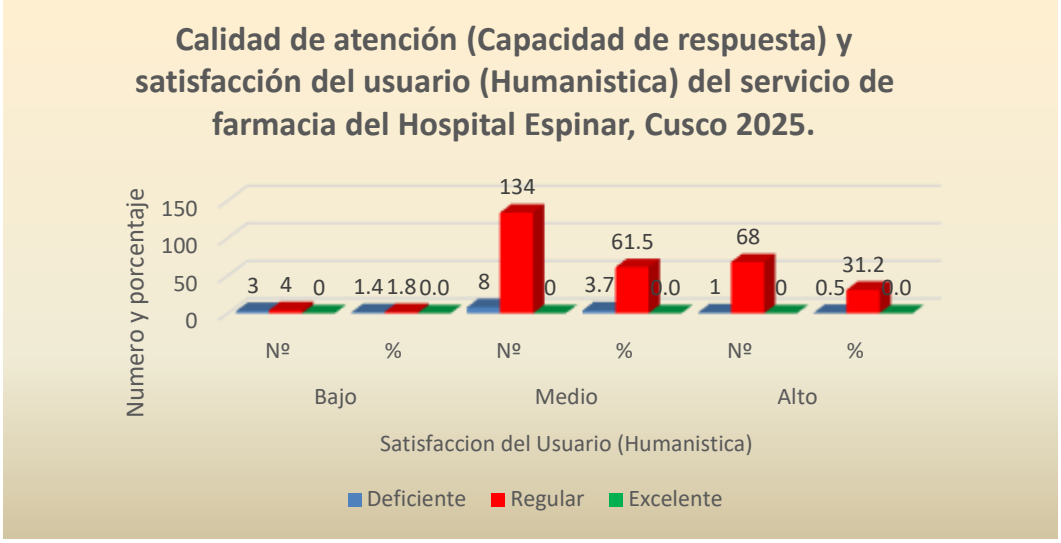


Tabla 5.- Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y satisfacción del usuario (Tecnológica - científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Capacidad de respuesta)	Satisfacción del Usuario (Tecnológica - científica)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	2	0.9	7	3.2	3	1.4	12	5.5
Regular	2	0.9	154	70.6	50	22.9	206	94.5
Total	4	1.8	161	73.9	53	24.3	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla Nº 5 se observa la relación entre la Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y la Satisfacción del Usuario en la dimensión Tecnológica - científica, en una muestra de 218 usuarios.

Se puede observar que la calidad de atención en la capacidad de respuesta es valorada mayoritariamente como Regular (94.5%), con una pequeña proporción Deficiente (5.5%) y sin registros de Excelente.

La satisfacción del usuario en el componente tecnológico-científico se concentra principalmente en el nivel Medio (73.9%), seguido del Alto (24.3%), mientras que el nivel Bajo es mínimo (1.8%).

La categoría Regular de la capacidad de respuesta se asocia sobre todo con una satisfacción Media (70.6%) y, en menor medida, Alta (22.9%), lo que indica que el desempeño tecnológico-científico es percibido como adecuado, pero no sobresaliente.

La calidad Deficiente presenta porcentajes reducidos y dispersos, con mayor peso en satisfacción Media (3.2%) y menor en Alta (1.4%), evidenciando un impacto negativo limitado pero presente.

Conclusión.

En conclusión, se muestra un predominio de la capacidad de respuesta regular, que se traduce en una satisfacción tecnológica-científica principalmente media, con cerca de una cuarta parte de usuarios altamente satisfechos. La ausencia de valoraciones excelentes señala una oportunidad de mejora en los procesos y recursos tecnológicos, cuya optimización podría incrementar la satisfacción hacia niveles Altos, en conjunto, el servicio muestra un desempeño aceptable, aunque con margen para fortalecer su componente tecnológico-científico.

Figura 5

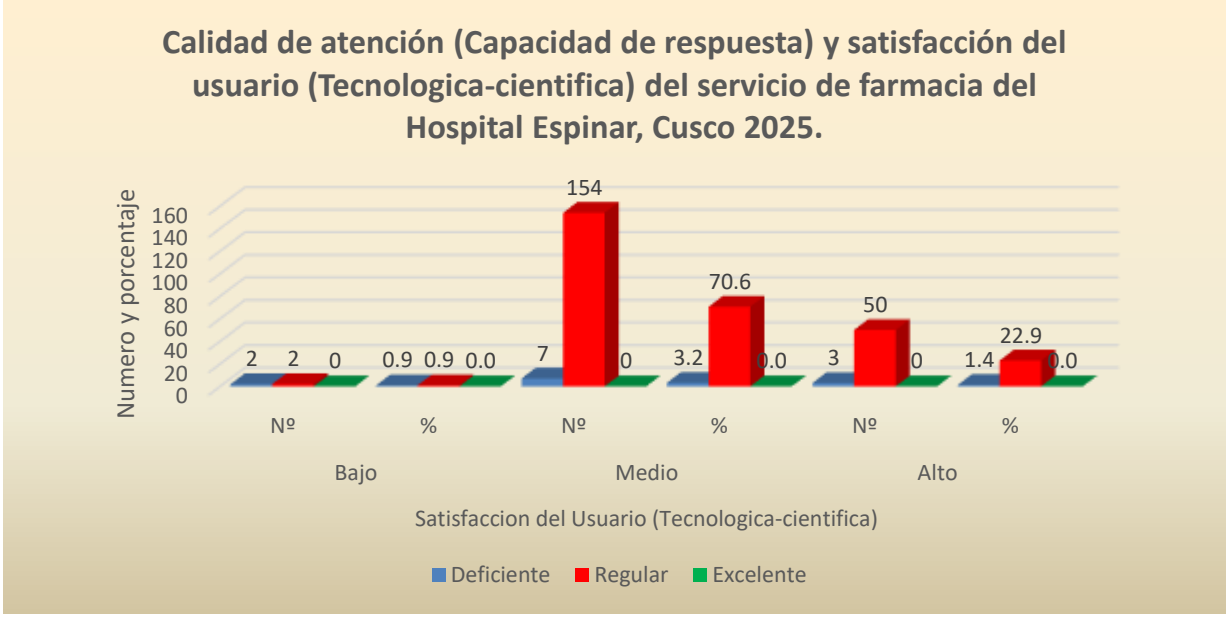


Tabla 6.- Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Capacidad de respuesta)	Satisfacción del Usuario (Entorno)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	1	0.5	8	3.7	3	1.4	12	5.5
Regular	5	2.3	139	63.8	62	28.4	206	94.5
Total	6	2.8	147	67.4	65	29.8	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla Nº 6 podemos observar la relación entre la Calidad de atención (Capacidad de respuesta) y la Satisfacción del Usuario en la dimensión entorno, en una muestra de 218 usuarios.

La calidad de atención en la capacidad de respuesta es evaluada predominantemente como Regular (94.5%), con una proporción menor Deficiente (5.5%) y sin valoraciones Excelente.

La satisfacción del usuario respecto al entorno se concentra en los niveles Medio (67.4%) y Alto (29.8%), con un porcentaje reducido en Bajo (2.8%).

La calidad Regular de la capacidad de respuesta se asocia principalmente con satisfacción Media (63.8%) y Alta (28.4%), lo que indica que, aunque la respuesta no es óptima, el entorno es percibido de manera favorable por la mayoría de los usuarios.

La calidad Deficiente presenta porcentajes bajos, con mayor presencia en satisfacción Media (3.7%) y menor en Alta (1.4%), reflejando un impacto negativo limitado.

Conclusión.

En conclusión, el predominio de la capacidad de respuesta regular, que logra generar una satisfacción del entorno mayoritariamente media y alta. La ausencia de evaluaciones excelentes evidencia una oportunidad de mejora en la capacidad de respuesta, cuyo fortalecimiento podría incrementar la proporción de usuarios con satisfacción Alta, en conjunto, los resultados muestran una percepción universalmente favorable del entorno, aunque con margen para optimizar la atención.

Figura 6

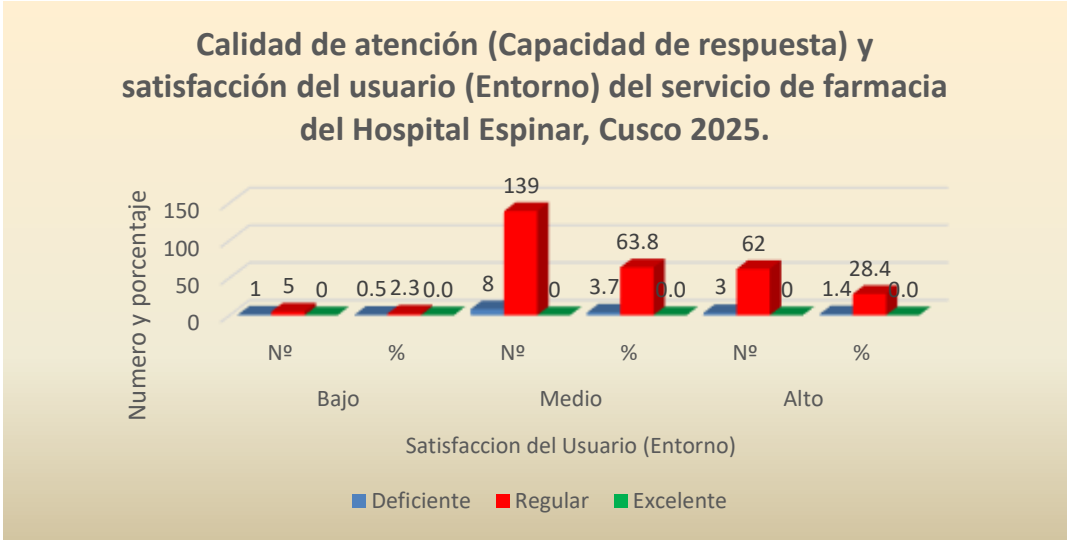


Tabla 7.- Calidad de atención (Seguridad) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Seguridad)	Satisfacción del Usuario (Humanística)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	1	0.5	15	6.9	2	0.9	18	8.3
Regular	6	2.8	71	32.6	31	14.2	108	49.5
Excelente	0	0.0	56	25.7	36	16.5	92	42.2
Total	7	3.2	142	65.1	69	31.7	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla Nº 7 podemos observar la relación entre la Calidad de atención (seguridad) y la Satisfacción del Usuario en la dimensión humanística, en una muestra de 218 usuarios.

La calidad de atención en la dimensión seguridad es percibida principalmente como Regular (49.5%), seguida de Excelente (42.2%) y en menor proporción Deficiente (8.3%).

La satisfacción del usuario en el aspecto humanístico se concentra en los niveles Medio (65.1%) y Alto (31.7%), con un porcentaje reducido en Bajo (3.2%).

La seguridad Regular se asocia mayormente con satisfacción Media (32.6%) y Alta (14.2%), mientras que la seguridad Excelente muestra una relación importante con satisfacción Media (25.7%) y Alta (16.5%), evidenciando un efecto positivo claro.

La seguridad Deficiente presenta porcentajes bajos y se vincula principalmente con satisfacción Media (6.9%), lo que indica menor impacto favorable en la percepción humanística.

Conclusión.

En conclusión, los resultados muestran que una mayor percepción de seguridad en la atención se relaciona con mejores niveles de satisfacción humanística. En donde predominan valoraciones Regulares y Excelentes de seguridad, lo que se traduce en satisfacción Media y Alta para la mayoría de usuarios. No obstante, la presencia de un porcentaje aún significativo de seguridad Regular indica oportunidades de mejora para fortalecer la confianza del usuario y aumentar la satisfacción Alta.

Figura 7

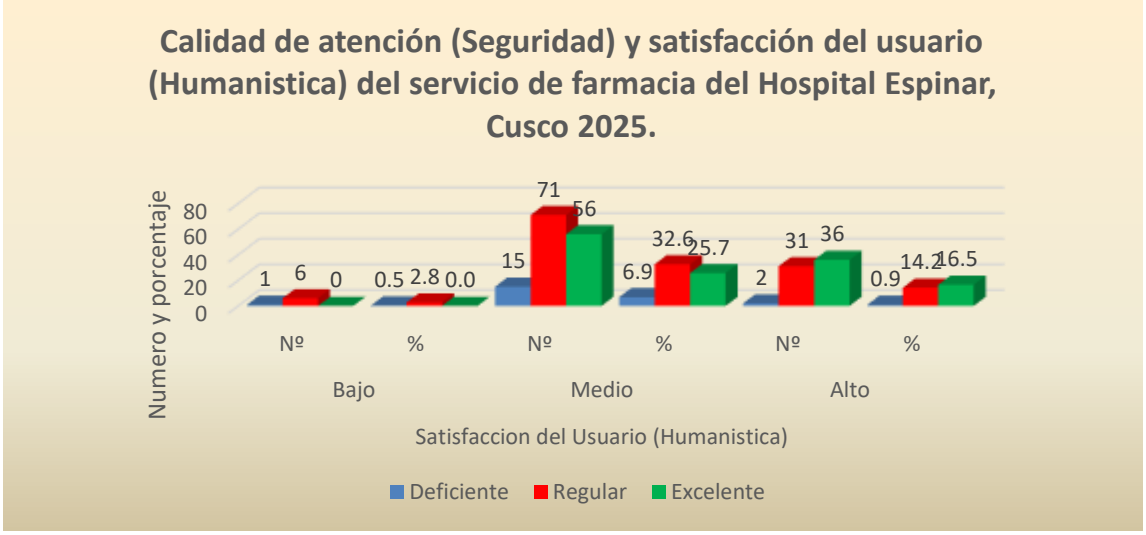


Tabla 8.- Calidad de atención (Seguridad) y satisfacción del usuario (Tecnológico - científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Seguridad)	Satisfacción del Usuario (Tecnológica - científica)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0.0	14	6.4	4	1.8	18	8.3
Regular	3	1.4	82	37.6	23	10.6	108	49.5
Excelente	1	0.5	65	29.8	26	11.9	92	42.2
Total	4	1.8	161	73.9	53	24.3	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla Nº 8 nos muestra el analices de la relación entre la calidad de atención en la dimensión Seguridad y el nivel de satisfacción del usuario en el ámbito tecnológico-científico, en una muestra total de 218 usuarios.

La calidad de atención en la dimensión seguridad es percibida principalmente como Regular (49.5%), seguida de Excelente (42.2%) y en menor proporción Deficiente (8.3%).

La satisfacción del usuario en el componente tecnológico-científico se concentra en el nivel Medio (73.9%), seguido del Alto (24.3%), con un porcentaje mínimo en Bajo (1.8%).

La seguridad Regular se asocia mayormente con satisfacción Media (37.6%) y, en menor grado, Alta (10.6%), lo que indica un desempeño, aceptable pero con margen de mejora en el soporte tecnológico-científico.

La seguridad Excelente muestra una relación relevante con satisfacción Media (29.8%) y Alta (11.9%), evidenciando que una mayor percepción de seguridad se traduce en mejores valoraciones tecnológicas.

La seguridad Deficiente tiene baja frecuencia y se vincula principalmente con satisfacción Media (6.4%) y Alta (1.8%), reflejando un impacto negativo limitado pero presente.

Conclusión.

En conclusión, los resultados indican que mejorar la seguridad en la atención se asocia con mayores niveles de satisfacción tecnológica-científica, principalmente en los niveles Medio y Alto, predominan percepciones Regulares y Excelentes de seguridad, lo que indica un servicio tecnológicamente aceptable, aunque con oportunidades claras de fortalecimiento para aumentar la proporción de usuarios altamente satisfechos.

Figura 8

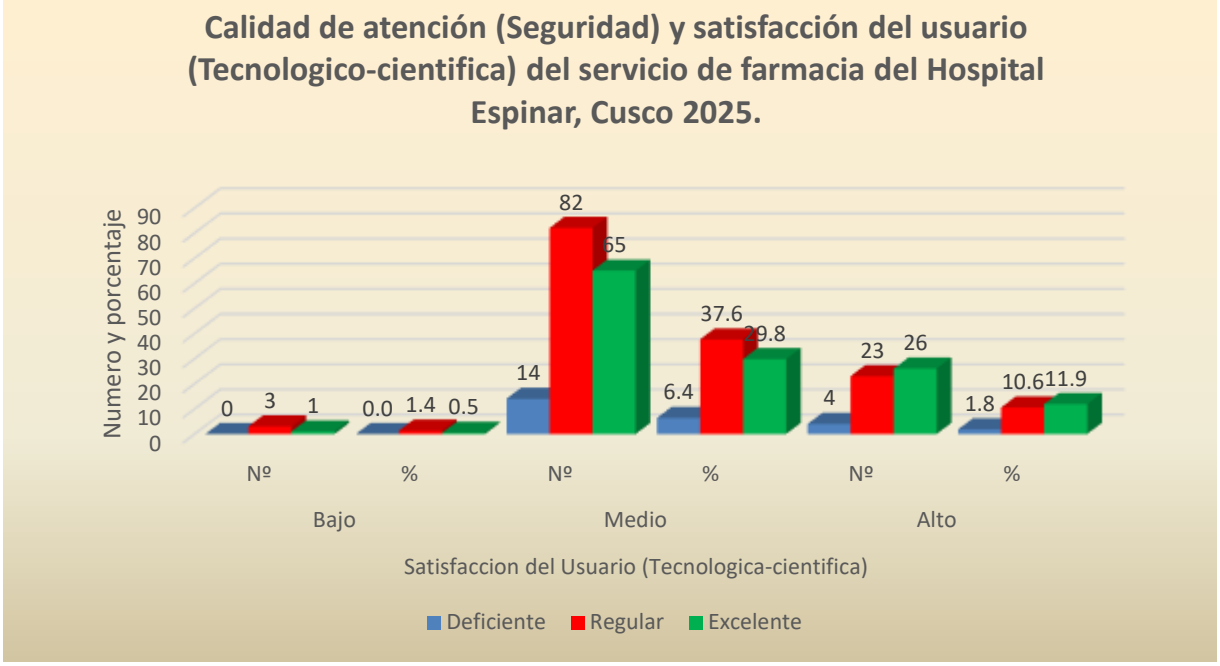


Tabla 9.- Calidad de atención (Seguridad) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Seguridad)	Satisfacción del Usuario (Entorno)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	0	0.0	10	4.6	8	3.7	18	8.3
Regular	6	2.8	81	37.2	21	9.6	108	49.5
Excelente	0	0.0	56	25.7	36	16.5	92	42.2
Total	6	2.8	147	67.4	65	29.8	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla Nº 9 nos muestra el analices de la relación entre la calidad de atención en la dimensión Seguridad y el nivel de satisfacción del usuario en el ámbito entorno, en una muestra total de 218 usuarios.

La calidad de atención en la dimensión seguridad es percibida principalmente como Regular (49.5%), seguida de Excelente (42.2%) y en menor proporción Deficiente (8.3%).

La satisfacción del usuario respecto al entorno se concentra mayoritariamente en los niveles Medio (67.4%) y Alto (29.8%), con un porcentaje mínimo en Bajo (2.8%).

La seguridad Regular se asocia sobre todo con satisfacción Media (37.2%) y Alta (9.6%), lo que indica que el entorno es percibido como adecuado cuando la seguridad es aceptable.

La seguridad Excelente presenta una relación clara con satisfacción Media (25.7%) y Alta (16.5%), evidenciando que una mayor percepción de seguridad mejora la valoración del entorno.

La seguridad Deficiente, aunque minoritaria, se vincula principalmente con satisfacción Media (4.6%) y Alta (3.7%), sin presencia en el nivel bajo, lo que sugiere un impacto negativo limitado pero relevante.

Conclusión.

En conclusión, los resultados muestran que una mejor percepción de seguridad en la atención se relaciona con mayores niveles de satisfacción del entorno, por lo que predominan las valoraciones Regulares y Excelentes de seguridad, lo que se traduce en satisfacción Media y Alta para la mayoría de los usuarios. No obstante, el peso de la seguridad Regular indica oportunidades de mejora para fortalecer las condiciones de seguridad y elevar la proporción de usuarios con satisfacción Alta respecto al entorno.

Figura 9

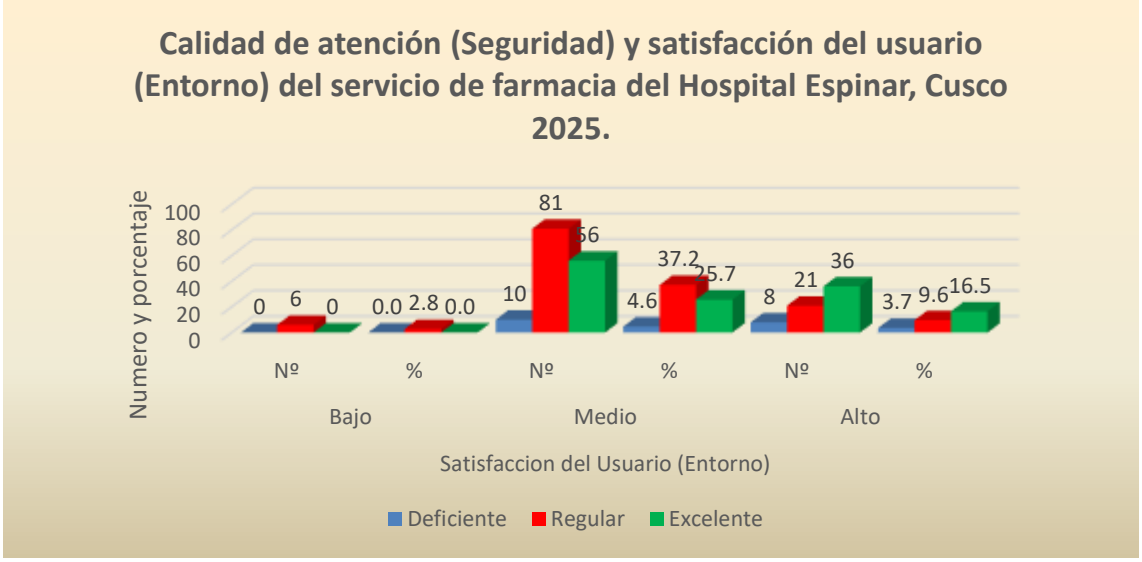


Tabla 10.- Calidad de atención (Empatía) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Empatía)	Satisfacción del Usuario (Humanística)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	4	1.8	15	6.9	3	1.4	22	10.1
Regular	3	1.4	85	39.0	39	17.9	127	58.3
Excelente	0	0.0	42	19.3	27	12.4	69	31.7
Total	7	3.2	142	65.1	69	31.7	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla Nº 10 muestra la relación entre la calidad de atención en la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario en el enfoque humanístico, considerando una muestra total de 218 usuarios.

La calidad de atención en la dimensión empatía es percibida mayoritariamente como Regular (58.3%), seguida de Excelente (31.7%) y, en menor proporción, Deficiente (10.1%).

La satisfacción del usuario en el aspecto humanístico se concentra principalmente en los niveles Medio (65.1%) y Alto (31.7%), con un porcentaje reducido en Bajo (3.2%).

La empatía Regular se asocia sobre todo con satisfacción Media (39.0%) y Alta (17.9%), indicando que un trato empático aceptable genera percepciones positivas, aunque no óptimas.

La empatía Excelente muestra una relación clara con satisfacción Media (19.3%) y Alta (12.4%), evidenciando que mayores niveles de empatía contribuyen a una mejor valoración humanística.

La empatía Deficiente presenta mayor concentración en satisfacción Media (6.9%) y presencia en Bajo (1.8%), lo que refleja un impacto menos favorable en la percepción del usuario.

Conclusión.

En conclusión, los resultados evidencian que la empatía en la atención es un factor clave para la satisfacción humanística del usuario. Predominan valoraciones Regulares y Excelentes, asociadas principalmente a satisfacción Media y Alta. Sin embargo, el porcentaje de empatía Regular sugiere la necesidad de fortalecer las habilidades de trato y comunicación, lo que podría incrementar la proporción de usuarios con satisfacción Alta.

Figura 10

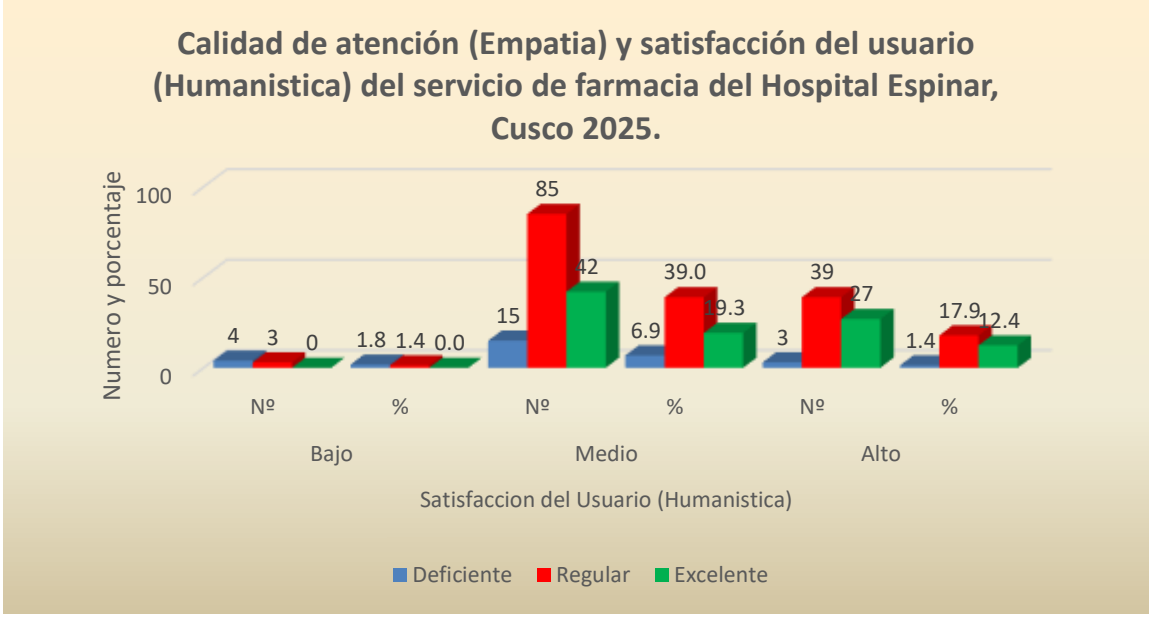


Tabla 11.- Calidad de atención (Empatía) y satisfacción del usuario (Tecnológica - científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Empatía)	Satisfacción del Usuario (Tecnológica - científica)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	2	0.9	17	7.8	3	1.4	22	10.1
Regular	1	0.5	99	45.4	27	12.4	127	58.3
Excelente	1	0.5	45	20.6	23	10.6	69	31.7
Total	4	1.8	161	73.9	53	24.3	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla Nº 11 muestra la relación entre la calidad de atención en la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario en el enfoque Tecnológico - científico, considerando una muestra total de 218 usuarios.

La calidad de atención en la dimensión empatía es percibida principalmente como Regular (58.3%), seguida de Excelente (31.7%) y Deficiente (10.1%).

La satisfacción del usuario en el componente tecnológico-científico se concentra en el nivel Medio (73.9%), seguido del Alto (24.3%), con un porcentaje bajo en Bajo (1.8%).

La empatía Regular se asocia mayoritariamente con satisfacción Media (45.4%) y, en menor medida, Alta (12.4%), lo que indica que un trato empático adecuado favorece una percepción tecnológica aceptable.

La empatía Excelente muestra una relación relevante con satisfacción Media (20.6%) y Alta (10.6%), evidenciando que un mayor nivel de empatía contribuye a mejorar la valoración del componente tecnológico-científico.

La empatía Deficiente, aunque minoritaria, se vincula principalmente con satisfacción Media (7.8%) y presenta presencia en satisfacción Baja (0.9%), reflejando un impacto menos favorable.

Conclusión.

En conclusión, los resultados indican que la empatía en la atención influye positivamente en la satisfacción tecnológica-científica del usuario, concentrándose principalmente en niveles Medios y Altos. Predominan percepciones Regulares y Excelentes de empatía; sin embargo, fortalecer el trato empático podría contribuir a elevar la satisfacción Alta, mejorando la percepción global del servicio desde una perspectiva tecnológica-científica.

Figura 11

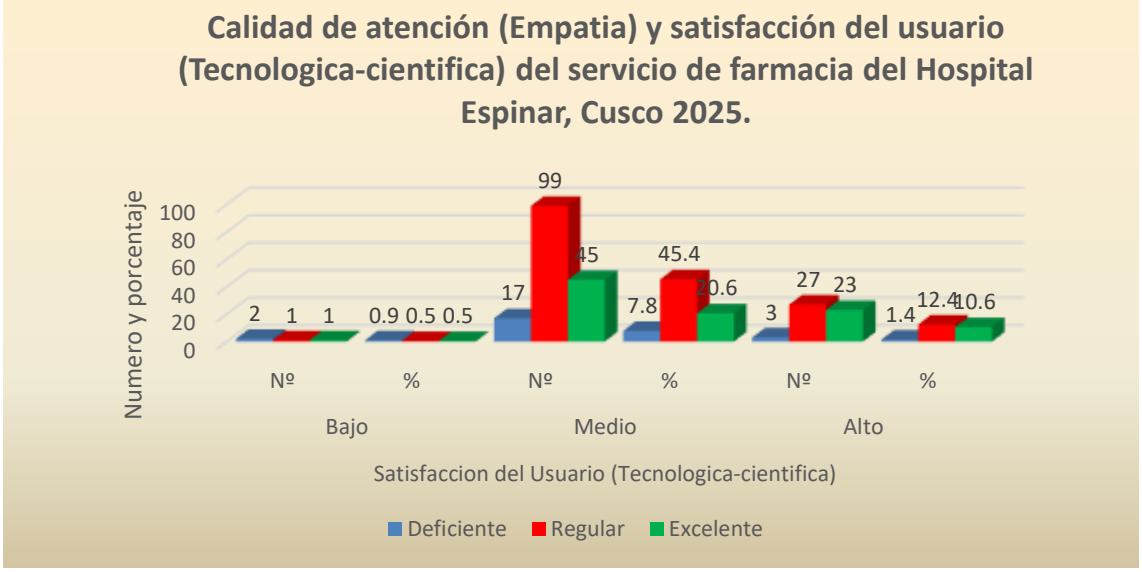


Tabla 12.- Calidad de atención (Empatía) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Empatía)	Satisfacción del Usuario (Entorno)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	3	1.4	10	4.6	9	4.1	22	10.1
Regular	2	0.9	94	43.1	31	14.2	127	58.3
Excelente	1	0.5	43	19.7	25	11.5	69	31.7
Total	6	2.8	147	67.4	65	29.8	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

La tabla Nº 12 muestra la relación entre la calidad de atención en la dimensión Empatía y la satisfacción del usuario en el enfoque Entorno, considerando una muestra total de 218 usuarios.

La calidad de atención en la dimensión empatía es percibida mayoritariamente como Regular (58.3%), seguida de Excelente (31.7%) y Deficiente (10.1%).

La satisfacción del usuario respecto al entorno se concentra en los niveles Medio (67.4%) y Alto (29.8%), con una proporción mínima en Bajo (2.8%).

La empatía Regular se asocia principalmente con satisfacción Media (43.1%) y Alta (14.2%), indicando que un trato empático aceptable favorece una percepción positiva del entorno.

La empatía Excelente muestra una relación clara con satisfacción Media (19.7%) y Alta (11.5%), evidenciando que mayores niveles de empatía contribuyen a mejorar la valoración del entorno.

La empatía Deficiente presenta presencia relevante en satisfacción Alta (4.1%) y Media (4.6%), así como en Baja (1.4%), lo que indica variabilidad en la percepción del entorno aun cuando la empatía es limitada.

Conclusión.

En conclusión, los resultados indican que la empatía del personal influye de manera importante en la satisfacción del usuario respecto al entorno. Predominan valoraciones Regulares y Excelentes de empatía, asociadas principalmente a satisfacción Media y Alta. No obstante, el peso de la empatía Regular señala oportunidades de mejora en el trato interpersonal, que podrían incrementar la proporción de usuarios con satisfacción Alta y reducir percepciones menos favorables del entorno.

Figura 12

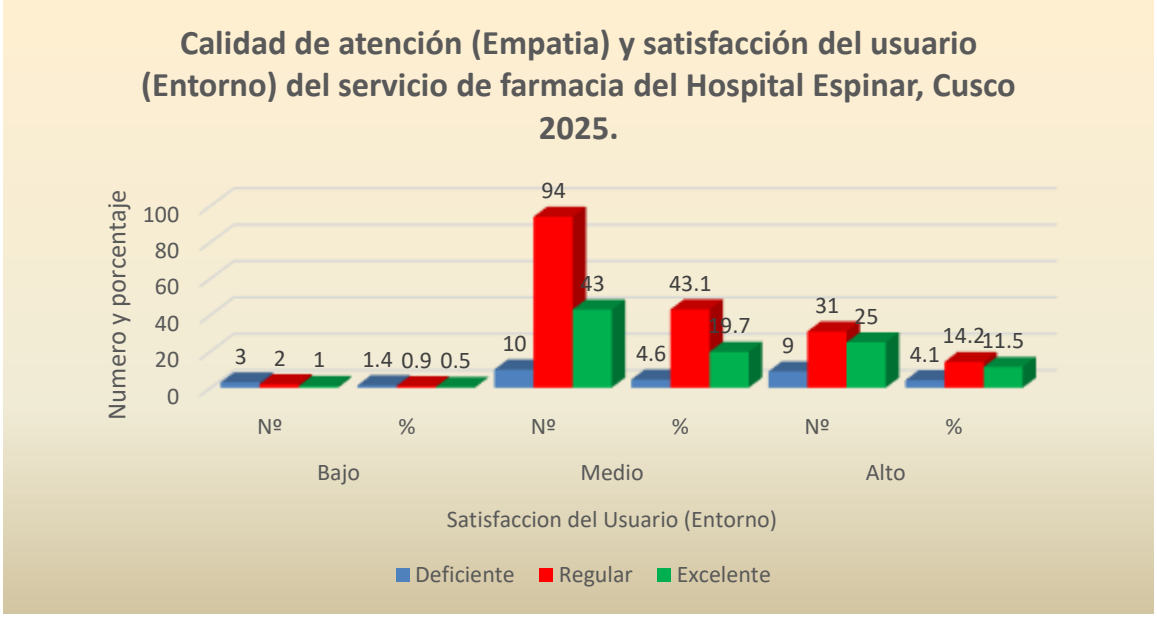


Tabla 13.- Calidad de atención (Tangibilidad) y satisfacción del usuario (Humanística) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Tangibilidad)	Satisfacción del Usuario (Humanística)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	2	0.9	7	3.2	1	0.5	10	4.6
Regular	5	2.3	95	43.6	46	21.1	146	67.0
Excelente	0	0.0	40	18.3	22	10.1	62	28.4
Total	7	3.2	142	65.1	69	31.7	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla Nº 13 se presenta los resultados donde se evidencian la relación entre la calidad de atención en la dimensión tangibilidad (condiciones físicas, infraestructura, presentación del personal y recursos visibles) y la satisfacción

del usuario en la dimensión humanística, que incluye el trato, la amabilidad, el respeto y la comunicación del personal de farmacia.

En la calidad de atención deficiente, representa el 4.6% del total de usuarios, en este grupo, predomina la satisfacción media (3.2%), seguida de la satisfacción baja (0.9%) y, en menor proporción, la satisfacción alta (0.5%), estos resultados indican que una percepción deficiente de los aspectos tangibles limita la valoración positiva del trato humano.

En la calidad de atención regular, la categoría más frecuente con el 67.0% de los usuarios, en donde la mayor parte presenta satisfacción media (43.6%), seguida de satisfacción alta (21.1%) y un menor porcentaje de satisfacción baja (2.3%), esto nos indica que, cuando la tangibilidad es considerada regular, el trato humano es percibido como adecuado, aunque no logra alcanzar altos niveles de satisfacción en todos los usuarios.

En la calidad de atención excelente, abarca el 28.4% de los usuarios, en este grupo, en tanto se observa una mayor concentración de satisfacción positiva, con 18.3% en satisfacción media y 10.1% en satisfacción alta, sin presencia de satisfacción baja. Esto evidencia que una adecuada infraestructura y presentación del servicio contribuyen favorablemente a la percepción del trato humanístico.

Conclusión.

Los resultados evidencian que la tangibilidad del servicio es decir, sus aspectos físicos y visibles guarda una relación directa con la satisfacción humanística del usuario en el servicio de farmacia. Si bien el nivel medio de satisfacción predomina en todos los grupos, independientemente de cómo se perciba la calidad tangible, la tendencia es clara: conforme mejora la percepción de los

elementos físicos del servicio, la satisfacción alta aumenta y la insatisfacción retrocede.

Este hallazgo invita a reflexionar sobre algo que con frecuencia se subestima en la gestión de los servicios de salud: el entorno físico en que se brinda la atención no es un detalle secundario. Las condiciones del espacio, la presentación del personal, la organización visible del servicio y otros elementos tangibles influyen de manera real en cómo el usuario percibe el trato que recibe. Mejorar esos aspectos no es solo una cuestión estética, sino una estrategia concreta para elevar la satisfacción del usuario y fortalecer la dimensión más humana de la atención farmacéutica.

Figura 13

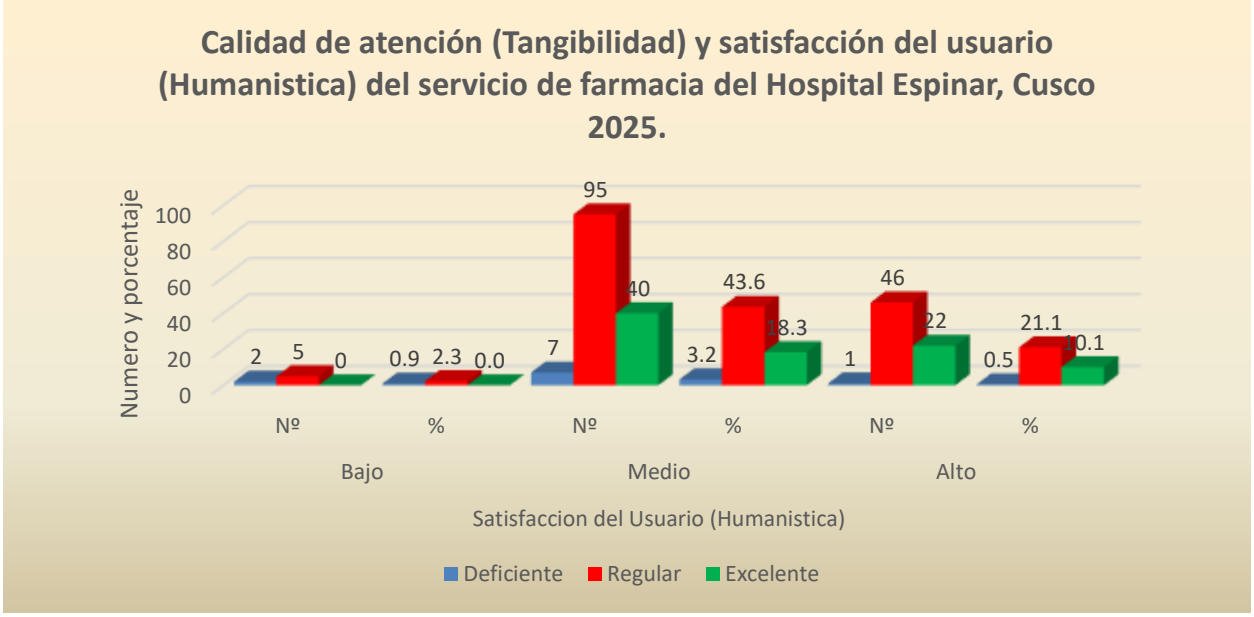


Tabla 14.- Calidad de atención (Tangibilidad) y satisfacción del usuario (Tecnológica - científica) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Fuente: Elaboración propia.

Calidad de atención (Tangibilidad)	Satisfacción del Usuario (Tecnológica - científica)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	1	0.5	7	3.2	2	0.9	10	4.6
Regular	2	0.9	105	48.2	39	17.9	146	67.0
Excelente	1	0.5	49	22.5	12	5.5	62	28.4
Total	4	1.8	161	73.9	53	24.3	218	100.0

En la tabla Nº 14 nos muestra los resultados donde se evidencian cómo la percepción de la tangibilidad del servicio influye en la satisfacción del usuario respecto a los aspectos tecnológicos–científicos, tales como el manejo técnico, la información brindada sobre medicamentos y la confiabilidad de los procesos.

En la calidad de atención deficiente, representa el 4.6% de los usuarios, en este grupo, predomina la satisfacción media (3.2%), seguida de la satisfacción alta (0.9%) y un mínimo nivel de satisfacción baja (0.5%). Esto indica que, aun cuando la tangibilidad es percibida como deficiente, algunos usuarios valoran positivamente los aspectos tecnológicos–científicos, aunque de forma limitada.

En la calidad de atención regular, es la categoría predominante con el 67.0% del total, pero la mayor proporción de estos usuarios presenta satisfacción media (48.2%), seguida de satisfacción alta (17.9%) y un porcentaje muy bajo de satisfacción baja (0.9%). Esto nos indica que una percepción regular de los

elementos tangibles se asocia principalmente con una valoración técnica aceptable del servicio.

En la calidad de atención excelente, abarca el 28.4% de los usuarios, en este grupo, la satisfacción media alcanza el 22.5% y la satisfacción alta el 5.5%, con una presencia mínima de satisfacción baja (0.5%), ya que estos resultados indican que una mejor percepción de la infraestructura y recursos físicos favorece la confianza del usuario en los procesos tecnológicos–científicos, aunque aún predomina la satisfacción media.

Conclusión.

En conclusión, la calidad de atención en la dimensión tangibilidad se relaciona con la satisfacción del usuario en la dimensión tecnológica–científica del servicio de farmacia, el predominio es la satisfacción media en todos los niveles de calidad; sin embargo, cuando la tangibilidad es percibida como regular o excelente, se incrementan los niveles de satisfacción alta y se reduce la insatisfacción. Estos hallazgos resaltan la necesidad de fortalecer los aspectos tangibles del servicio como estrategia para mejorar la percepción tecnológica–científica y elevar la satisfacción del usuario.

Figura 14

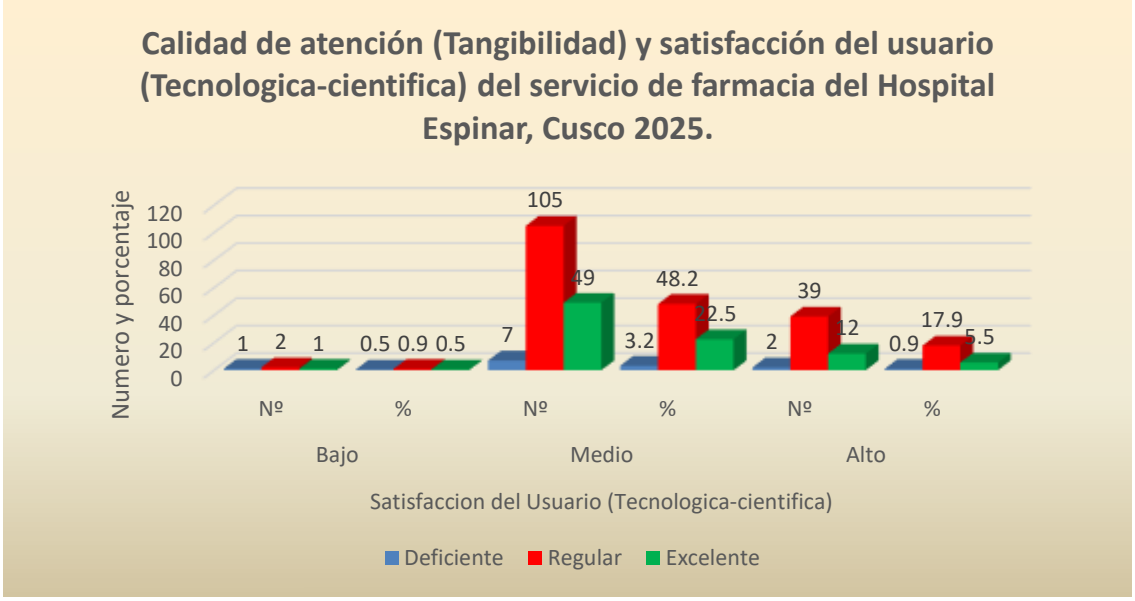


Tabla 15.- Calidad de atención (Tangibilidad) y satisfacción del usuario (Entorno) del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Calidad de atención (Tangibilidad)	Satisfacción del Usuario (Entorno)						Total	
	Bajo		Medio		Alto			
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Deficiente	2	0.9	8	3.7	0	0.0	10	4.6
Regular	4	1.8	106	48.6	36	16.5	146	67.0
Excelente	0	0.0	33	15.1	29	13.3	62	28.4
Total	6	2.8	147	67.4	65	29.8	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados de la tabla 15 se evidencian una relación clara entre la calidad de atención en su dimensión de tangibilidad (infraestructura, equipos, limpieza, comodidad y presentación del servicio) y el nivel de satisfacción del usuario respecto al entorno.

La calidad de atención deficiente representa el 4.6% del total de usuarios, dentro de este grupo, la mayoría presenta satisfacción media (3.7%), mientras que un pequeño porcentaje manifiesta satisfacción baja (0.9%) y ninguno alcanza satisfacción alta, esto indica que una percepción deficiente de la tangibilidad limita significativamente la satisfacción del usuario con el entorno.

En la calidad de atención regular, es la categoría predominante, con el 67.0% de los usuarios, en este grupo, la mayor proporción se concentra en la satisfacción media (48.6%), seguida de la satisfacción alta (16.5%) y un bajo porcentaje de satisfacción baja (1.8%), esto nos indica que cuando la tangibilidad es percibida como regular, el entorno resulta aceptable, aunque no logra generar altos niveles de satisfacción en la mayoría de los usuarios.

En la calidad de atención excelente, comprende el 28.4% de los usuarios, en esta categoría, se observa un mayor nivel de satisfacción positiva, con 15.1% en satisfacción media y 13.3% en satisfacción alta, sin presencia de satisfacción baja. Este hallazgo demuestra que una adecuada infraestructura, orden y condiciones físicas del servicio influyen favorablemente en la percepción del entorno.

Conclusión

En conclusión, los resultados muestran que la calidad de atención en la dimensión tangibilidad influye directamente en la satisfacción del usuario respecto al entorno del servicio de farmacia, por lo que predomina la percepción de calidad regular, asociada principalmente a un nivel medio de satisfacción; sin embargo, cuando la calidad es percibida como excelente, aumenta considerablemente la satisfacción alta y desaparece la insatisfacción. Por ello, se recomienda fortalecer los aspectos tangibles del servicio (infraestructura, equipamiento y condiciones ambientales) para mejorar la experiencia del usuario y elevar su nivel de satisfacción.

Figura 15

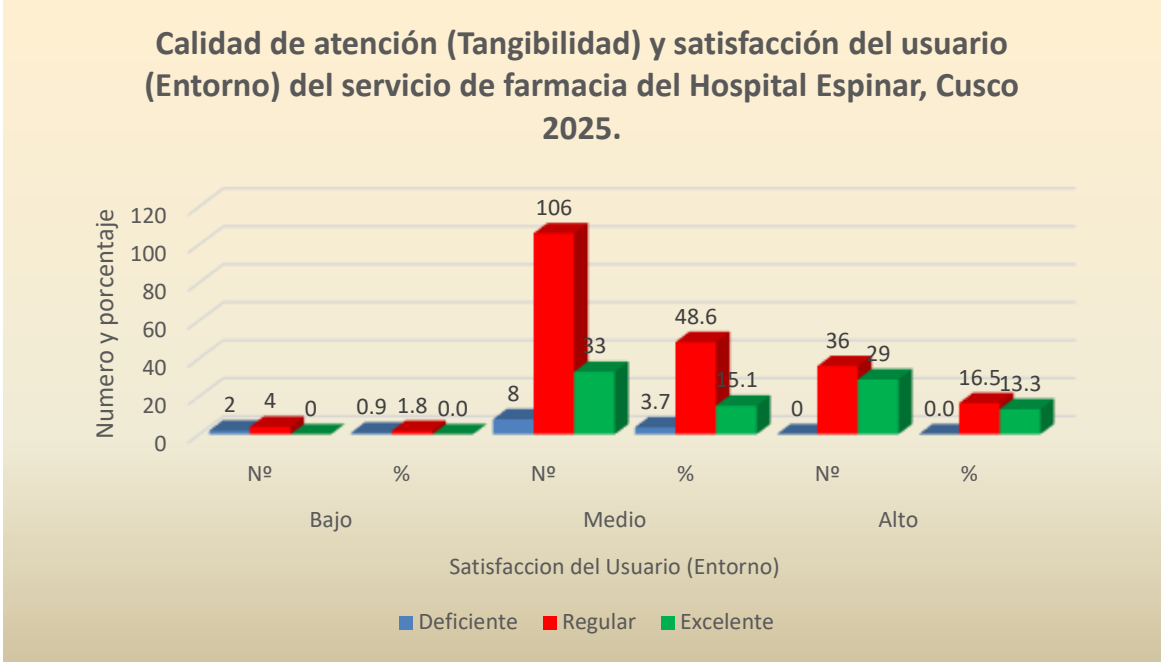


Tabla 16.- Satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.

Satisfacción del Usuario	Bajo		Medio		Alto		Total	
	Nº	%	Nº	%	Nº	%	Nº	%
Humanística	7	3.2	142	65.1	69	31.7	218	100.0
Tecnológica – científica	4	1.8	161	73.9	53	24.3	218	100.0
Entorno	6	2.8	147	67.4	65	29.8	218	100.0

Fuente: Elaboración propia.

Los resultados presentados en la tabla N° 16 revelan que la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia se ubica predominantemente en un nivel medio en las tres dimensiones evaluadas: humanística, tecnológica-científica y entorno. Este comportamiento uniforme a lo largo de las distintas dimensiones no es un dato menor, pues indica que el servicio logra responder de manera aceptable a

las expectativas generales de los usuarios, sin que ninguna dimensión particular presente una situación crítica o alarmante.

Sin embargo, quedarse en una lectura optimista de estos resultados sería un error. Un nivel medio de satisfacción sostenido en todas las dimensiones también es una señal de que el servicio no está logrando superar las expectativas de sus usuarios, sino apenas satisfacerlas. Y en el campo de la salud, donde la experiencia del paciente incide directamente en su bienestar y en su disposición a seguir los tratamientos indicados, esa diferencia importa. Los resultados, por tanto, no deben interpretarse como un punto de llegada, sino como un punto de partida para identificar en qué aspectos concretos de cada dimensión es posible intervenir para elevar la satisfacción hacia niveles más altos.

Satisfacción del usuario humanística:

El 65.1% de los usuarios presenta un nivel de satisfacción medio, mientras que el 31.7% manifiesta alta satisfacción, solo el 3.2% se encuentra insatisfecho, esto nos indica que el trato, la comunicación y la empatía del personal son percibidos como adecuados, pero no óptimos en todos los casos.

Satisfacción del usuario tecnológica–científica:

Predomina también la satisfacción media (73.9%), seguida de la satisfacción alta (24.3%) y un porcentaje mínimo de insatisfacción (1.8%), estos resultados indican que los usuarios consideran que los procedimientos, la información brindada y el manejo técnico son correctos, aunque aún pueden fortalecerse para alcanzar mayores niveles de excelencia.

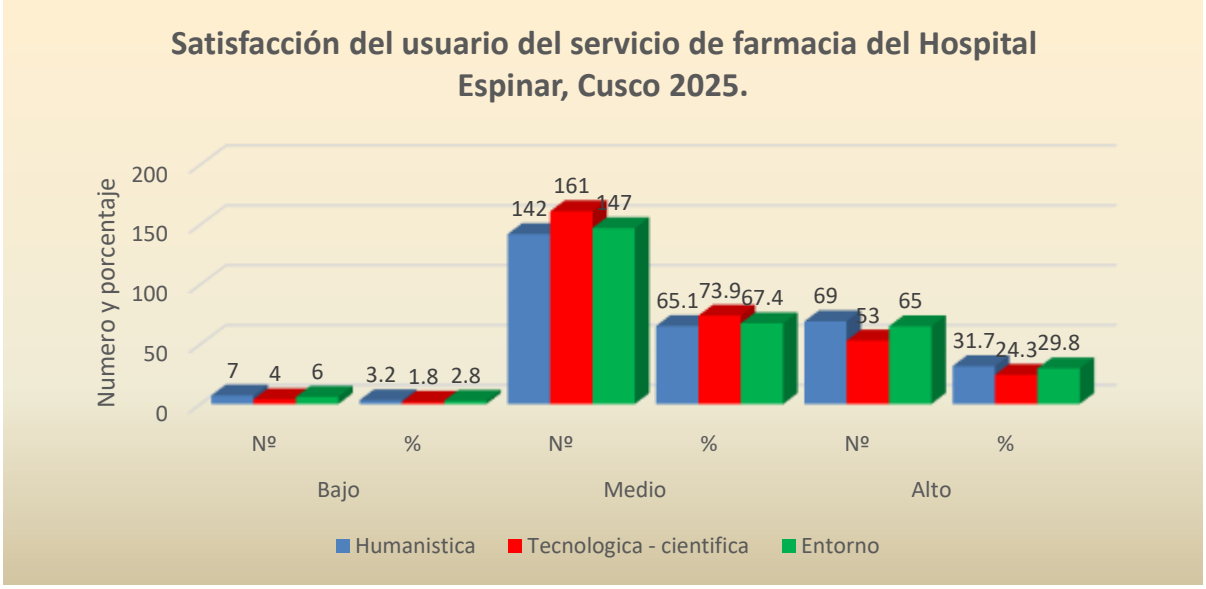
Satisfacción del usuario entorno:

El 67.4% de los usuarios reporta satisfacción media y el 29.8% alta satisfacción, mientras que el 2.8% presenta insatisfacción, esto refleja que las condiciones físicas, comodidad y organización del servicio son aceptables, aunque existen aspectos ambientales que podrían mejorarse para incrementar la percepción positiva del usuario.

Conclusión.

En conclusión, la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar en el año 2025 se caracteriza por un predominio del nivel medio de satisfacción en todas las dimensiones evaluadas, con una proporción importante de usuarios altamente satisfechos y un porcentaje reducido de insatisfacción. Estos resultados evidencian que el servicio funciona adecuadamente; sin embargo, se recomienda implementar estrategias orientadas a mejorar la atención humanística, fortalecer los aspectos tecnológicos–científicos y optimizar el entorno físico, con el fin de elevar la satisfacción del usuario hacia niveles altos.

Figura 16



4.2 Interpretación estadística

Para analizar la relación entre las dimensiones de la calidad de atención y las de satisfacción del usuario en el Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, se aplicó el coeficiente de correlación de Pearson sobre una muestra de 218 usuarios. Las dimensiones de calidad consideradas fueron fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, mientras que la satisfacción del usuario se evaluó a través de sus dimensiones humanística, tecnológica-científica y entorno.

Un primer hallazgo relevante es que las propias dimensiones de la calidad de atención muestran correlaciones positivas y estadísticamente significativas entre sí, lo que indica que no funcionan como compartimentos estancos, sino que se influyen mutuamente. Destacan especialmente la correlación entre seguridad y empatía ($r = 0.580$; $p < 0.01$), entre fiabilidad y capacidad de respuesta ($r = 0.489$; $p < 0.01$), y entre fiabilidad y seguridad ($r = 0.488$; $p < 0.01$).

Este patrón de interrelación tiene una implicancia práctica importante: cuando el usuario percibe que el servicio es seguro, esa percepción no se queda

aislada, sino que arrastra consigo una valoración más positiva de la empatía del personal, de su confiabilidad y de su disposición para responder con rapidez. Dicho de otro modo, la calidad no se construye dimensión por dimensión, sino de manera integral. Mejorar un aspecto del servicio tiende a generar un efecto positivo sobre los demás, lo que refuerza la importancia de abordar la calidad de atención como una experiencia global y no como una suma de partes independientes.

Asimismo, la empatía muestra una asociación significativa con todas las demás dimensiones de la calidad de atención, especialmente con seguridad ($r = 0.580$) y fiabilidad ($r = 0.443$), lo que refuerza la idea de que el trato humano y la comunicación influyen de manera importante en la percepción integral de la calidad del servicio.

Respecto a la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario, se evidencian correlaciones positivas, aunque de magnitud baja a moderada, principalmente con la satisfacción humanística. En este sentido, la fiabilidad ($r = 0.261$; $p < 0.01$), la empatía ($r = 0.213$; $p < 0.01$), la capacidad de respuesta ($r = 0.210$; $p < 0.01$), la seguridad ($r = 0.198$; $p < 0.01$) y la tangibilidad ($r = 0.139$; $p < 0.05$) se asocian significativamente con la satisfacción humanística. Esto indica que a medida que mejora la calidad percibida del servicio, especialmente en aspectos de trato, confianza y cumplimiento, aumenta la satisfacción del usuario en el plano humano.

En cuanto a la satisfacción tecnológica–científica, se observa una correlación significativa únicamente con la empatía ($r = 0.171$; $p < 0.05$) y una correlación moderada con la satisfacción humanística ($r = 0.349$; $p < 0.01$). Estos hallazgos sugieren que, aunque la satisfacción tecnológica depende

principalmente de factores técnicos, el trato empático del personal influye positivamente en la percepción de los aspectos científicos y técnicos del servicio.

Por otro lado, la satisfacción del entorno presenta una correlación significativa con la tangibilidad ($r = 0.296$; $p < 0.01$), lo que evidencia que las condiciones físicas, infraestructura, orden y comodidad del servicio influyen directamente en la percepción del entorno. Además, se observa una correlación significativa, aunque baja, entre el entorno y la satisfacción humanística ($r = 0.145$; $p < 0.05$) y tecnológica–científica ($r = 0.253$; $p < 0.01$), lo que indica que la experiencia del usuario es multidimensional y se construye a partir de varios componentes interrelacionados.

Finalmente, las correlaciones no significativas ($p > 0.05$), como las observadas entre fiabilidad y satisfacción tecnológica–científica o entre capacidad de respuesta y entorno, indican que no todas las dimensiones de la calidad influyen de igual manera sobre todos los tipos de satisfacción, reforzando la necesidad de intervenciones específicas según la dimensión a mejorar.

Conclusión.

En conclusión, los resultados evidencian que existe una relación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario, especialmente en la dimensión humanística. Las correlaciones, aunque mayoritariamente de magnitud baja a moderada, confirman que mejorar la calidad de atención en el servicio de farmacia contribuye a incrementar la satisfacción del usuario. Estos hallazgos respaldan la hipótesis de investigación y refuerzan la importancia de abordar la calidad del servicio de manera integral, priorizando tanto los aspectos técnicos como el trato humano y las condiciones físicas del entorno.

4.3 Proceso de la prueba de hipótesis

Para llevar a cabo la prueba de hipótesis, el procesamiento de la información se realizó con el apoyo del software estadístico SPSS versión 25, herramienta que permitió gestionar los datos de manera ordenada y obtener resultados confiables. Como medida de asociación se empleó el coeficiente de correlación de Pearson, el cual resulta adecuado para evaluar la dirección e intensidad de la relación entre dos variables de naturaleza cuantitativa.

Los resultados del análisis mostraron correlaciones positivas entre las dimensiones de ambas variables, es decir, entre las distintas dimensiones de la calidad de atención y las de la satisfacción del usuario. Este comportamiento consistente a lo largo de todas las dimensiones evaluadas no solo respalda la fiabilidad y validez del instrumento utilizado, sino que también ofrece una base sólida para interpretar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en el Servicio de Farmacia del Hospital Espinar. En consecuencia:

Ho = Se rechaza la hipótesis nula

Ha = Se acepta la hipótesis alterna

4.4 Discusión de los resultados

De acuerdo con los objetivos específicos del estudio (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad), los hallazgos muestran un perfil global de satisfacción predominantemente "media" en las tres dimensiones de resultado (humanística, tecnológica-científica y entorno), con porcentajes que se concentran en 65.1%, 73.9% y 67.4%, respectivamente, y con niveles bajos de insatisfacción (≈1.8%–3.2%). En fiabilidad, se observa el mejor desempeño del servicio: 66.1% califica la atención como "excelente", lo que se asocia principalmente a satisfacción media-alta en humanística, tecnológica-científica y

entorno. En cambio, la capacidad de respuesta aparece como el principal punto crítico: 94.5% la percibe "regular" y no se registran valoraciones "excelentes", aunque la satisfacción se mantiene mayoritariamente en nivel medio (humanística 65.1%, tecnológica-científica 73.9% y entorno 67.4%), lo cual sugiere que el usuario tolera una respuesta "aceptable" pero con margen claro de mejora (tiempos de espera, agilidad del despacho, disponibilidad de personal, orientación rápida). Respecto a seguridad, predomina una percepción entre "regular" (49.5%) y "excelente" (42.2%), asociada a satisfacción media-alta en los tres enfoques, lo que indica confianza razonable en el personal y en la atención, pero aún con oportunidades para fortalecer la credibilidad y la sensación de seguridad del proceso. En empatía, se mantiene el patrón de "regular" como categoría predominante (58.3%), con un 31.7% "excelente", vinculándose sobre todo con satisfacción media (y una proporción menor alta), lo que sugiere que el trato interpersonal es adecuado, pero no constante ni suficientemente sobresaliente para desplazar la satisfacción hacia el nivel alto. Finalmente, en tangibilidad también se evidencia predominio de calidad "regular" (67.0%) y una relación directa con la satisfacción: cuando la tangibilidad mejora (infraestructura, limpieza, equipamiento, orden, materiales visibles), aumenta la proporción de satisfacción alta y disminuye la insatisfacción, especialmente en entorno.

Al comparar con otros estudios, los resultados del Hospital Espinar muestran un escenario más favorable que investigaciones peruanas donde se reportan brechas de satisfacción más marcadas. Por ejemplo, en un hospital MINSA de Cajamarca (2016) se halló una satisfacción global de 54% y 46% de insatisfacción, concluyendo que la atención "no es satisfactoria" y que la calidad

está "en proceso". [47] en contraste, en Espinar la satisfacción se concentra en niveles medio y alto, con porcentajes bajos en "bajo". Asimismo, en Ayacucho se reportó que 54.7% percibía la calidad del servicio de farmacia como "regular" y 40.6% se encontraba "medianamente satisfecho", reflejando un patrón compatible con lo observado en Espinar: predominio de "regular" en varias dimensiones y concentración de la satisfacción en el nivel medio. [48]

En el plano internacional también se describen resultados semejantes de satisfacción moderada por dimensiones SERVQUAL; por ejemplo, un estudio en un hospital de Bogor (Indonesia) reportó porcentajes cercanos a 55%–58% de satisfacción por dimensión (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibles), interpretados como "fairly satisfied", lo que es consistente con el predominio de satisfacción media encontrado en Espinar. [49]

En otros estudios se obtuvo un nivel de calidad alto con 96.84%, con predominio en la dimensión de seguridad con 98.73% en su nivel alto, asimismo, en otro estudio hallo de igual manera un predominio en el nivel alto de la calidad de atención con 93.08%; en este caso teniendo un predominio en la calidad respecto a su dimensión aspectos tangibles con 95.70%. [50]

Siendo los resultados que el 94,0% de los pacientes perciben que el nivel de atención es bueno; con una satisfacción de 85%. Se halló una relación significativamente alta, positiva media entre calidad de atención y satisfacción en las pacientes con (p = ,000 y rho = ,412). Es así que en las cinco dimensiones de calidad de atención y la satisfacción en las pacientes también se encontró relación muy significativa alta, siendo el valor de correlación más alto en empatía (p = ,000 y rho = ,514). Concluyendo una relación alta y significativa entre las variables estudiadas. En conclusión, la investigación resalto que la percepción

en cuanto a la calidad de atención tiene relación significativamente alta con la satisfacción del paciente en el servicio de laboratorio clínico en conjunto con las diferentes dimensiones. (51)

Los resultados revelaron que el mayor porcentaje (42,93%) era regular; Sin embargo, es menos al 50%. así como las dimensiones elementos: tangibles con menores porcentajes (41.46%), Fiabilidad (42.93%), Seguridad (43.41%), Empatía (44.88%), Capacidad de respuesta (45.10%), algunos pacientes (23.90%) manifestaron insatisfacción y regular calidad del servicio y un mínimo porcentaje (1.95%) expresan satisfacción adecuada, y regular calidad del servicio. La calificación positiva fue significativamente alta, registrando un valor de 0.869, con un nivel de significancia bilateral de Rho de Spearman de 0.000. Como resultado, se descarta la hipótesis nula (H0) y se valida la existencia de una relación significativa entre las variables de satisfacción del paciente y calidad de servicio en dicho laboratorio clínico. (51)

Los hallazgos revelaron que, aunque el 70% de los participantes expresó alta satisfacción general, se detectaron áreas críticas: un 30% manifestó descontento con la información brindada, mientras que condiciones ambientales (ruido, temperatura e infraestructura) obtuvieron evaluaciones desfavorables. Adicionalmente, la localización del laboratorio y la transparencia en los procedimientos fueron señalados como aspectos problemáticos por un segmento relevante de usuarios. El estudio confirma una correlación estadísticamente significativa entre ambas variables, respaldando las hipótesis planteadas. Se destacan como fortalezas la amabilidad del equipo asistencial, pero se señalan deficiencias en confort y comunicación, lo que exige intervenciones en gestión operativa y diseño espacial. La investigación aporta

evidencia para optimizar modelos de atención centrados en el paciente en entornos académicos de salud. (52)

Estas comparaciones deben interpretarse considerando que muchos estudios en Perú usan la SERVQUAL modificada aprobada por normativa sanitaria (RM N° 527-2011/MINSA) HSR, pero pueden variar en población (hospitales, primer nivel, farmacia externa), periodo, y forma de categorización (satisfecho/medianamente satisfecho/insatisfecho vs. bajo/medio/alto), lo que influye en las proporciones finales.

En síntesis, el estudio evidencia que el servicio de farmacia del Hospital Espinar muestra un desempeño positivo en fiabilidad (principal fortaleza) y un nivel de satisfacción mayormente medio con tendencia a alto, mientras que la capacidad de respuesta aparece como el componente más rezagado por la ausencia de valoraciones "excelentes", Por ello, para avanzar desde una satisfacción "media" hacia una "alta", los hallazgos sugieren priorizar intervenciones operativas (reducción de tiempos de espera, optimización del flujo de atención, refuerzo de personal en horas pico, mejora de información rápida y clara), sin descuidar la estandarización del trato empático y el fortalecimiento continuo de condiciones tangibles y de seguridad percibida, manteniendo la base metodológica del SERVQUAL modificado en el contexto nacional, Hospital Santa Rosa.

CONCLUSIONES

Primera: De acuerdo a los resultados obtenidos, se concluye que la calidad de atención del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar se asocia de manera positiva con la satisfacción del usuario en el año 2025. Por lo que predomina una percepción de calidad regular y excelente

en las diferentes dimensiones evaluadas, Estos resultados permiten aceptar la hipótesis general, ya que el servicio evidencia un desempeño favorable, aunque con oportunidades claras de mejora para incrementar la satisfacción alta de los usuarios.

Segunda: Se concluye que la calidad de atención en la dimensión fiabilidad presenta un predominio del nivel excelente, lo cual se relaciona directamente con niveles medios y altos de satisfacción del usuario en las dimensiones humanística, tecnológica–científica y entorno a mayor fiabilidad percibida, mayor es la satisfacción del usuario.

Tercera: Los resultados evidencian que la capacidad de respuesta es percibida mayoritariamente como regular, sin registros de nivel excelente, a pesar de ello, los usuarios manifiestan satisfacción principalmente media y alta en las tres dimensiones evaluadas, esto nos indica que, aunque el servicio responde de manera aceptable, la rapidez y eficacia de la atención aún no alcanzan niveles óptimos, constituyéndose en una oportunidad de mejora.

Cuarta: Se concluye que la calidad de atención en la dimensión seguridad es percibida principalmente como regular y excelente, lo cual se asocia con niveles medios y altos de satisfacción del usuario en los aspectos humanístico, tecnológico–científico y entorno. Estos resultados demuestran que una mayor percepción de seguridad incrementa la confianza del usuario y mejora su satisfacción, aunque la presencia significativa de valoraciones regulares sugiere la necesidad de reforzar protocolos y prácticas de seguridad.

Quinta: Los hallazgos muestran que la empatía del personal es valorada mayoritariamente como regular, seguida de excelente, y se relaciona directamente con niveles medios y altos de satisfacción del usuario en todas las dimensiones. La empatía se confirma como un factor clave en la percepción positiva del servicio; sin embargo, el predominio del nivel regular indica que el trato interpersonal y la comunicación pueden fortalecerse para elevar la satisfacción alta.

Sexta: Se concluye que la calidad de atención en la dimensión tangibilidad es percibida principalmente como regular, y se asocia mayoritariamente con satisfacción media del usuario en las dimensiones humanísticas, tecnológica–científica y entorno. No obstante, cuando la tangibilidad es valorada como excelente, aumenta significativamente la satisfacción alta y desaparece la insatisfacción, lo que evidencia la importancia de la infraestructura, equipamiento y condiciones físicas del servicio.

RECOMENDACIONES

Primera: Se sugiere al Director del Hospital Espinar promover la realización de nuevos estudios sobre la calidad de atención en los servicios de farmacia hospitalaria, dado que los resultados pueden variar considerablemente según las características propias de cada establecimiento.

Segunda: Se sugiere al director del Hospital Espinar mejorar la continuidad y coordinación del servicio de farmacia para reducir tiempos de espera y trámites burocráticos, mejorando la experiencia del usuario.

Tercera: Se recomienda al jefe del servicio de farmacia del Hospital Espinar implementar programas de capacitación periódica dirigidos al personal, centrados en la importancia de brindar una atención de calidad y en el reconocimiento del usuario como el actor central del sistema de salud.

Cuarta: Se propone al director del Hospital Espinar establecer mecanismos permanentes de supervisión y evaluación de la calidad en los servicios de farmacia.

Quinta: Se plantea al responsable de capacitación del Hospital Espinar, realizar cursos y talleres de formación en empatía, basados en la premisa de que la empatía pueda ayudar a reducir la ansiedad y estrés del usuario.

Sexta: Indicar al director del Hospital Espinar el seguimiento continuo de la nueva infraestructura en construcción, para mejorar la imagen institucional y la percepción de los usuarios llegando a la excelencia, y además identificar desviaciones a tiempo y adoptar medidas correctivas oportunas para verificar si las intervenciones implementadas están produciendo los resultados esperados.

1. REFERENCIAS

1. Organización Mundial de la Salud. Colaboremos por la salud [Internet]. Ginebra; 2006. Available from: https://www.who.int/whr/2006/whr06_es.pdf
2. Leon y Arevalo. Calidad de la atención del enfermero y satisfacción del paciente del área de emergencia en un hospital de Lima. LATAM Revista Latinoamericana de Ciencias Sociales y Humanidades [Internet]. 2023 Nov;4(5):620–33. Available from: https://latam.redilat.org/index.php/lt/article/view/1343/1679
3. Febres. R y Mercado. M. Satisfaccion del usuario y la Calidad de atencion del Servicio de Medicina Interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huanuco- Peru. Rev FacMedHum [Internet]. 2020;20(3):397–403. Available from: http://inicib.urp.edu.pe/cgi/viewcontent.cgi?article=1200&context=rfmh
4. CHuquipoma. M. Percepción de los usuarios sobre la atención en consultorios externos de hospitales. 01 de febrero 2025 [Internet]. 2025;7:1–14. Available from: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00392025000300090
5. Cordova y et al. Satisfacción de los usuarios en los hospitales públicos en el Perú y valores profesionales. 2021;24(5):277. Available from: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2014-98322021000500277
6. Mora y et al. Gestión de la calidad de la atención en salud. Rev Cencias de la Salud [Internet]. 2024 Mar;6:2–7. Available from:

https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2665-01502024000100048

7. Herrera y Arteaga. Calidad de atencion y el nivel de satisfacción del servicio del usuario del seguro integral de salud Hospital Sergio Bernales - Peru. REV Cient Cuidado salud publica [Internet]. 2024;4(2):15–20. Available from: https://www.cuidadoysaludpublica.org.pe/index.php/cuidadoysaludpublica/article/view/99
8. Ishikawa. Control total de la calidad. [Internet]. Vol. 19. Japón; 1996. Available from: https://www.academia.edu/12751032/Control_Total_de_la_Calidad_el_Enfoque_Japonés#:~:text=Según Ishikawa%2C TQC corresponde a," (Ishikawa%2C 1997).
9. Noboa y Morocho. Calidad de la atención y satisfacción de los usuarios en los servicios de emergencia del sistema de salud ecuatoriano: implicaciones para la sostenibilidad y la sociedad. Ibero-American J Educ Soc Res [Internet]. 2024;4(S):9–15. Available from: https://edsociety.iberojournals.com/index.php/IBEROEDS/article/view/665
10. Vázquez y et al. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. Rev Salud Pública [Internet]. 2018;20(2):254–7. Available from: https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/
11. Fontova. A. Estudio de La satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias hospitalario [Internet]. Tesis. España; 2015. p. 240. Available from: https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5

12. Blazquez y Quezada. Satisfaccion de los usuarios hospitalizados en el servicio de medicina interna, con el cuidado de enfermería. Rev Med UV [Internet]. 2014;14–9. Available from: https://www.uv.mx/rm/num_anteriores/revmedica_vol14_num1/articulos/satisfaccion.pdf

13. Santana y et al. Calidad de cuidados de enfermeria y satisfaccion del paciente atendido en un Hoppital de enseñanza. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. 2014;22(3):454–60. Available from: https://www.scielo.br/pdf/rlae/v22n3/es_0104-1169-rlae-22-03-00454.pdf

14. Arce y Aliaga . Calidad de atención y satisfacción del usuario en un Servicio de Emergencia de un Hospital del Seguro Social. Acta Medica Peru [Internet]. 2024;40(4):308–13. Available from: http://www.scielo.org.pe/pdf/amp/v40n4/1728-5917-amp-40-04-308.pdf

15. Claros. C. Calidad de servicio y satisfacción de los estudiantes en la Universidad Nacional de Barranca, 2023. [Internet]. [Barranca]: UNJFSC; 2024. Available from: https://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14067/9388/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y

16. Venancio y Mamani. Calidad de atención de enfermería y satisfacción del usuario en un hospital de Juliaca. [Internet]. UPU; 2024. Available from: https://repositorio.upeu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/ce196480-3829-492e-bd6c-7a403a573ba2/content#page=6.26

17. Roa y Vilca. La satisfaccion del usuario y la calidad de atencion en farmacia del centro de salud la Revolución Juliaca-2023 [Internet]. UR; 2023. Available from:

https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1573/Tesis ROA - AMANQUI %281%29.pdf?sequence=6&isAllowed=y

18. Miyahira. J. Calidad en los servicios de salud ¿Es posible? Rev Médica Hered. 2015;12(3):75.

19. Organizacion Panamericana de la Salud. Servicios de salud de calidad: guía de planificación [Internet]. Washington; 2022. p. 2–71. Available from: https://iris.paho.org/handle/10665.2/56398

20. Pino y Reategui. Calidad de servicio y satisfacción del paciente post quirúrgico del Hospital Regional de Pucallpa, 2020 [Internet]. UNUP; 2020. Available from: https://apirepositorio.unu.edu.pe/server/api/core/bitstreams/63232f3c-456d-4961-9a1c-516ea59b824e/content

21. Silberman y et al . Calidad de la atención en salud [Internet]. 2014. p. 1–12. Available from: https://uniclanet.unicla.edu.mx/assets/contenidos/288020230831232508.pdf

22. Urquiaga. M. Gestión en salud y la calidad de atención al usuario. Revisión sistemática. Rev Electrónica de Ciencias Gerenciales [Internet]. 2024 Jul;6(11):218–31. Available from: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2739-00392024000200218

23. Barrientos. J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Internet]. Universidad César Vallejo.; 2018. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barri

entos_VJD.pdf?sequence=1

24. Willamowius y Martinez. Fiabilidad de indicadores de calidad del cuidado de enfermería: comprobando la concordancia y fiabilidad entre evaluadores. Rev Lat Am Enfermagem [Internet]. 2014;22(2):234–40. Available from: https://www.scielo.br/j/rlae/a/wrh6NxpRvdhsTPYBn8tnJPg/?format=pdf&lang=es

25. Demuner y et al. Capacidad de respuesta y capacidad de absorción. Estudio de empresas manufactureras en México. Rev Ciencias Soc y Humanidades [Internet]. 2018;27(53–2):61–77. Available from: http://www.scielo.org.mx/pdf/noesis/v27n53-2/2395-8669-noesis-27-53-2-61.pdf

26. Montero. J. El concepto de seguridad en el nuevo paradigma de la normatividad mexicana. Región Y Soc [Internet]. 2015;25(58):204–31. Available from: http://www.scielo.org.mx/pdf/regsoc/v25n58/v25n58a7.pdf

27. Balart. M. La empatía: La clave para conectar con los demás [Internet]. 2013. Available from: http://www.gref.org/nuevo/articulos/art_250513.pdf

28. Trujillo y Vera. Comprensión de la calidad en el servicio como la integración de dos dimensiones: tangible e intangible. Revista Colombiana de Marketing [Internet]. 2009 Dec;8(13):59–67. Available from: https://www.redalyc.org/pdf/109/10926778005.pdf

29. Tapia y et al. Modelo de gestión pública para la satisfacción de usuarios en centros de salud. Univ Cienc y Tecnol [Internet]. 2024;28:380–90. Available from: https://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1316-

48212024000500380

30. Ulloa y et al. Calidad del cuidado brindado por estudiantes de enfermería: experiencia y satisfacción del usuario. Revista Cuidarte [Internet]. 2021;1–16. Available from: http://www.scielo.org.co/pdf/cuid/v12n1/2346-3414-cuid-12-1-e1130.pdf

31. Moreno y et al. Evaluación de calidad en los servicios de salud: un análisis desde la percepción del usuario. Horiz Sanit [Internet]. 2021;20(3):329–42. Available from: https://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2007-74592021000300329

32. Mero y et.al. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en la Unidad de Salud Cuba Libre 24 horas. Rev Espacios [Internet]. 2021;42(02):117–24. Available from: https://www.revistaespacios.com/a21v42n02/a21v42n02p10.pdf

33. Acaro y Effio. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Seguro Social de Salud del Perú - Oficina de Seguros y Prestaciones Económicas, San Isidro, junio, 2023 [Internet]. UC; 2023. Available from: https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/15385/1/IV_PG_MGP_TE_Acaro_Effio_2024.pdf

34. De la Cruz. L. Calidad de atención y satisfacción del usuario de farmacia de una posta de Otuzco, 2022. [Internet]. UCV; 2023. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/115691/DelaCruz_RLV-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

35. Carrillo y et al . Modelos De Satisfacción: Fundamentación Teórica Y Criterios De Aplicación. INNOVA Res J [Internet]. 2016;1(10):145–55.

Available from: https://www.redalyc.org/pdf/7378/737880613013.pdf

36. Fajardo y et al. La comunicación enfermera-paciente en la atención hospitalaria, caso México. Rev Medica [Internet]. 2009;47(6):637–42. Available from: https://revistamedica.imss.gob.mx/index.php/revista_medica/article/view/1997/2501

37. Mármol. I. Cuidados de enfermería y percepción del paciente tras la informatización de las consultas en una zona básica de salud [Internet]. UCH-CEU; 2013. Available from: https://enfermeriacomunitaria.org/web/attachments/article/804/Tesis MARIBEL MÁRMOL.pdf

38. Ortiz. et al. Las múltiples definiciones del término competencia y la aplicabilidad de su enfoque en ciencias médicas. Edumecentro [Internet]. 2015;7(3):20–31. Available from: http://scielo.sld.cu/pdf/edu/v7n3/edu02315.pdf

39. Castillo y et al. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. MediSur [Internet]. 2020;18(4):1–7. Available from: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400564

40. Organización Panamericana de La Salud/ OMS. Servicios Farmacéuticos basados en la atención primaria en salud [Internet]. Agencia Española de Cooperación Internacional para el Desarrollo (AECID). Washington,; 2013. 1–106 p. Available from: http://www.paho.org/hq/index.php?option=com_docman&task=doc_view&

gid=21582&Itemid=270

41. Organización Panamericana de la Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud: Herramienta para la evaluación de la calidad de la prestación de los servicios farmacéuticos en países de la Región de las Américas [Internet]. Washington.; 2024. 1–229 p. Available from: https://iris.paho.org/handle/10665.2/59342%0Ahttps://iris.paho.org/bitstream/handle/10665.2/59342/9789275328309_esp.pdf?sequence=1

42. León y et al. Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios. RevOFIL·ILAPHAR Original [Internet]. 2022;32(4):341–5. Available from: https://scielo.isciii.es/pdf/ofil/v32n4/1699-714X-ofil-32-04-341.pdf

43. Januário y et al. Assistência farmacêutica integrada ao processo de cuidado em saúde: gestão clínica do medicamento. Revista Pan-Amazônica de Saúde [Internet]. 2011;2(3):41–9. Available from: http://scielo.iec.gov.br/pdf/rpas/v2n3/es_v2n3a06.pdf

44. Badilla y et al. Contribución al desarrollo de la educación farmacéutica costarricense : Perfil Académico Profesional de la persona farmacéutica asistencial Beatriz Badilla Baltodano Nuria Montero Chinchilla Ana Isabel Mora Vargas Yajaira Quesada Rojas Ginette Castro Muri. Rev Actualidades Investigativas en Educación [Internet]. 2018;18:1–31. Available from: https://www.scielo.sa.cr/pdf/aie/v18n3/1409-4703-aie-18-03-544.pdf

45. Moreno y et al. Evaluación de la calidad del servicio en la dispensación de medicamentos y su impacto en la fidelización de clientes en botica

Luzmedic, Satipo. Revista Multidisciplinaria del Saber [Internet]. 2024 Nov;1–11. Available from: https://ve.scielo.org/pdf/erms/v2/2960-2467-erms-2-e-RMS04112024.pdf

46. Hernández y et al. Metodología de la Investigación [Internet]. Sexta edic. Mexico.; 2014. 1–632 p. Available from: https://apiperiodico.jalisco.gob.mx/api/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf

47. Bustamante y Gálvez. Nivel de satisfacción del usuario eterno que acude al Servicio de Farmacia, de un Hospital del Ministerio de Salud de Cajamarca- Peru. [Internet]. Cajamarca.; 2016. Available from: https://revistas.uss.edu.pe.

48. Palomino. C. Calidad de servicio y satisfacción de los usuarios en la dispensación de medicamentos en el Área de Farmacia de consultorio externo. Departamento de Farmacia del Hospital Regional de Ayacucho, 2022 [Internet]. UNSCH; 2022. Available from: https://repositorio.unsch.edu.pe/server/api/core/bitstreams/1e0baff1-2c72-4395-ad94-5b109a73e86c/content

49. Palupi y Brabo. The Influence Of Trust And Service Quality On Patient Loyalty With Satisfaction As A Mediating Variable: A Case Study Of Patients At Bogor Senior Hospital (BSH). J Ilm Multidisiplin [Internet]. 2025;4(03):01–13. Available from: https://journal.admi.or.id/challenge.php?rd=/index.php/JUKIM/article/download/1981/1951

50. Bravo. A. Calidad de atencion y nivel de satisfaccion de pacientes del laboratorio clínico- Policlínico San José Obrero. [Internet]. UNFV.; 2023.

Available from: https://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13084/8369/UNFV_FTM_Bravo_Ugarte_Alondra_Cecilia_Titulo_profesional_2023.pdf?sequence=1&isAllowed=y

51. Callupe. J. Calidad de Atención y Satisfacción en Pacientes del Servicio del Laboratorio de Policlínica Médicos sin Fronteras de Junín, 2021. [Internet]. UCV.; 2021. Available from: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/72569/Callupe_AJM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

52. Pacheco. J. Satisfacción de los pacientes y su relacion con la calidad de atencion del Servicio de Laboratorio Clínico en una Universidad de Ica, Año 2023. [Internet]. UNSLG; 2025. Available from: https://repositorio.unica.edu.pe/server/api/core/bitstreams/f3c89557-daac-4639-b479-f56994ce8223/content

ANEXOS

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

ANEXO 1 MATRIZ DE CONSISTENCIA

Título: calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital espinar, Cusco 2025.
Autor: Rodríguez Alarcón David Wilfredo

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	DISEÑO DE INVESTIGACION
Problema general **¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025?** **Problemas específicos** **-¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025?** **-¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025?**	**Objetivo general** Determinar la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025. **Objetivo especifico** - Identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025. -Identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta del	**Hipótesis general** H1: Existe un alto nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital espinar, Cusco 2025. HO: No Existe un alto nivel de calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital espinar, Cusco 2025 **HIPÓTESIS ESPECÍFICOS** H1: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital espinar, Cusco 2025. HO: No existe un alto el nivel de calidad de atención en	**Variable 1:** **Calidad de atención:** **Dimensiones:** ✓ Fiabilidad: del 01 al 04. ✓ Capacidad de respuesta**:** del 05 al 08. ✓ Seguridad**:** del 09 al 12. ✓ Empatía**:** del 13 al 16. ✓ Tangibilidad: del 17 al 20. **Variable 2** **Satisfacción del usuario** **Dimensiones:** ✓ Humanística: del 01 al 05. ✓ Tecnológica-Científica: del 06 al 10. ✓ Entorno: del 11 al 15.	**Tipo de investigación** El estudio fue de tipo aplicado, ya que se orientó a la generación de nuevos conocimientos a partir de una realidad concreta, contribuyendo al fortalecimiento del conocimiento científico **Diseño la investigación** El estudio se desarrolló bajo un diseño no experimental,

-¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión seguridad del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025? **-¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión empatía del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025?** **-¿Cuál es la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión tangibilidad del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025?**	servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025. -Identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión seguridad del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025. -Identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión empatía del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025. -Identificar la calidad de atención y satisfacción del usuario en la dimensión tangibilidad del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.	la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital espinar, Cusco 2025. H1 Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025. HO: No existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025. H1: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025. HO: No existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia		transversal y correlacional, ya que las variables fueron observadas y analizadas de manera conjunta en un único momento. El enfoque correlacional permitió identificar la relación existente entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de Farmacia del Hospital Espinar. El carácter transversal se debió a que la recolección de datos se efectuó en un periodo específico, mientras que el diseño no experimental se justifica porque las variables no fueron sometidas a manipulación, sino evaluadas dentro de su entorno natural **Población y muestra**

		del Hospital Espinar, Cusco 2025. H1: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025. HO: No existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión empatía y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025. H1: Existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025. HO: No existe un alto nivel de calidad de atención en la dimensión tangibilidad y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Espinar, Cusco 2025.		La población de estudio estuvo constituida por los usuarios que asistieron al Servicio de Farmacia del Hospital Espinar, considerándose un total de 500 usuarios de ambos sexos. Se empleó un muestreo no probabilístico por conveniencia, debido a que los participantes fueron seleccionados en función de la accesibilidad y disponibilidad de la población durante el periodo de estudio. El tamaño de la muestra mínima calculada fue de 218 siendo un total de 500 usuarios del Servicio de Farmacia del Hospital Espinar.

ANEXO 2 MATRIZ INSTRUMENTAL

Operacionalización de la variable calidad de atención

La calidad de la atención se evaluó a partir de la clasificación de los puntajes obtenidos, considerando las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Mediante el instrumento de cuatro categorías. Siendo el criterio de calificación de 1, 2, 3,4. Que corresponden a las escalas de Malo, Regular, Bueno y Excelente y los valores finales de la variable como: Calidad de atención deficiente: 01 a 22 puntos, Calidad de atención regular: 23 a 45 puntos y Calidad de atención Excelente: 46 a 68 puntos.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Fiabilidad	1. ¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final? 2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido? 3. ¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno? 4. ¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	Ordinal	Calidad de atención deficiente. Calidad de atención Regular. Calidad de atención Excelente.
Capacidad de respuesta	5. ¿La atención fue rápida y eficaz? 6. ¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente? 7. ¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las		

	alternativas correctas, oportunamente? 8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?		
Seguridad	9. ¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza? 10. ¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios? 11. ¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas? 12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?		
Empatía	13. ¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia? 14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? 15. ¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario? 16. ¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?		

Tangibilidad	17. ¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas? 18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes? 19. ¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes? 20. ¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?		

Operacionalización de la variable satisfacción del usuario

La satisfacción del usuario se evaluó de acuerdo con la clasificación del puntaje obtenido, considerando las dimensiones humanística, tecnológico-científica y de entorno, mediante el instrumento de tres categorías. Siendo el criterio de calificación de 1, 2, 3,4. Que corresponden a las escalas de No satisfecho, Poco satisfecho, Satisfecho, Muy satisfecho y los valores finales de la variable como: satisfacción del usuario deficiente: 01 a 22 puntos, satisfacción del usuario regular: 23 a 45 puntos y satisfacción del usuario Excelente: 46 a 68 puntos.

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Humanística	1. ¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución? 2. ¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes? 3. ¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción? 4. ¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?		Insatisfecho: Medianamente satisfecho Satisfecho

	5. ¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	Ordinal	
Tecnologica-cientifica	6. ¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica? 7. ¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar? 8. ¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida? 9. ¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando? 10. ¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?		
Entorno	11. ¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada? 12. ¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada? 13. ¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio? 14. ¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)? 15. ¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?		

ANEXO 3 INSTRUMENTOS DE LA INVESTIGACIÓN

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, de ante mano le agradezco su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio y de acuerdo a la escala cada pregunta que se formula.

DATOS ESPECÍFICOS

1 Malo

2 Regular

3 Bueno

4 Excelente

N°	DIMENSIONES / ítems DIMENSION : FIABILIDAD	1	2	3	4
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?				
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5	¿La atención fue rápida y eficaz?				
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?				
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?				
	DIMENSIÓN: EMPATIA				
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?				
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
	DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD				
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?				
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
19	¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes?				
20	¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?				

CUESTIONARIO SOBRE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, de ante mano le agradezco su sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o con en las columnas enumeradas del 1 al 4, según su criterio, y de acuerdo a la escala, cada pregunta que se formula.

DATOS ESPECÍFICOS

1 No satisfecho

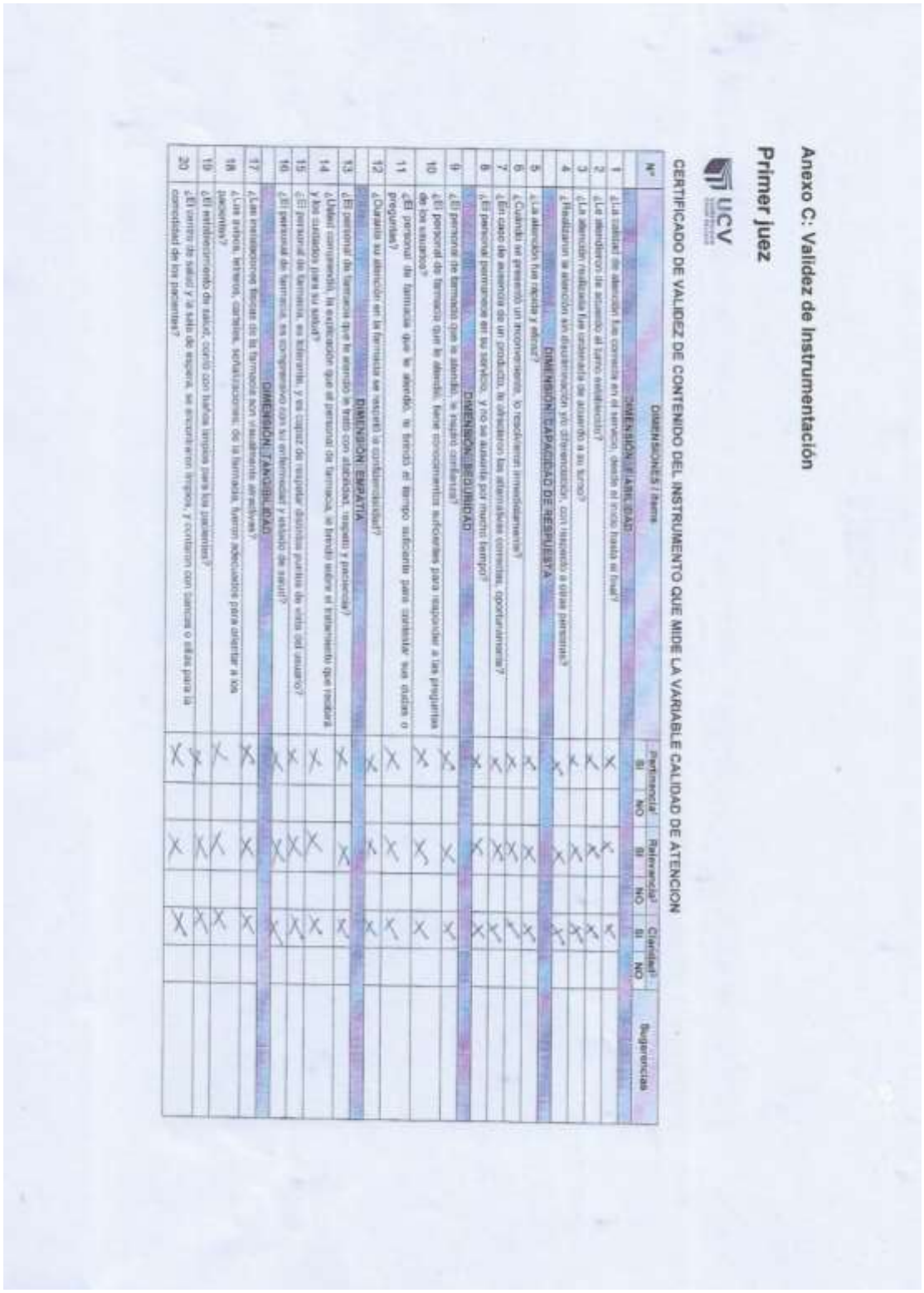
2 Poco satisfecho

3 Satisfecho

4 Muy satisfecho

N°	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4
DIMENSIÓN: HUMANISTICA					
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?				
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?				
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
DIMENSIÓN: TECNOLOGICA-CIENTIFICA					
6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?				
9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
DIMENSIÓN: ENTORNO					
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?				
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?				
15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

ANEXO 4 FICHA DE VALIDACIÓN



Anexo C: Validez de Instrumentación

Primer juez

UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

Nº	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia¹		Relevancia²		Claridad³		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSIÓN 1:AMABILIDAD							
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	X		X		X		
3	¿La atención realizada fue cordial y de acuerdo a su turno?	X		X		X		
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 2:CAPACIDAD DE RESPUESTA							
5	¿La atención fue rápida y ágil?	X		X		X		
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	X		X		X		
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	X		X		X		
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN 3:SEGURIDAD							
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	X		X		X		
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X		
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para cualquier sus dudas o preguntas?	X		X		X		
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EMPATIA							
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trato con afectividad, respeto y precisión?	X		X		X		
14	¿Usted comprendió la explicación que el personal de farmacia le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
15	¿El personal de farmacia, es solidario, y es capaz de resolver distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X		
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD							
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	X		X		X		
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
19	¿El establecimiento de salud, cuenta con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
20	¿El centro de salud y/o sala de espera, se encuentran limpios y ventilados con sillas para la comodidad de los pacientes?	X		X		X		

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION HUMANISTICA							
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	X		X		X		
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?	X		X		X		
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	X		X		X		
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	X		X		X		
5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	X		X		X		
	DIMENSION TECNOLOGICA-CIENTIFICA							
6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	X		X		X		
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	X		X		X		
8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?	X		X		X		
9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	X		X		X		
10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, o información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	X		X		X		
	DIMENSION ENTORNO							
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	X		X		X		
13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	X		X		X		
14	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	X		X		X		
15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	✓		✓		✓		

TESIS UANCV
http://repositorio.uancv.edu.pe/
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Suficiencia

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: SANCHEZ AGUIRRE FLOR DE MARIA DNI: 09104533

Especialidad del validador: Metodólogo.

16 de Junio del 2018

[1]Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

TESIS UANCV
http://repositorio.uancv.edu.pe/
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Segundo juez

UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1] SI	Pertinencia[1] NO	Relevancia[2] SI	Relevancia[2] NO	Claridad[3] SI	Claridad[3] NO	Sugerencias
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD							
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	X		X		X		
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?	X		X		X		
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
5	¿La atención fue rápida y eficaz?	X		X		X		
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	X		X		X		
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	X		X		X		
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD							
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	X		X		X		
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X		
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: EMPATIA							
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
14	¿Usted comprendió la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X		
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X		
	DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD							
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	X		X		X		
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
19	¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes?	X		X		X		
20	¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	X		X		X		

TESIS UANCV
http://repositorio.uancv.edu.pe/
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UCV

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION HUMANISTICA							
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	X		X		X		
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?	X		X		X		
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	X		X		X		
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	X		X		X		
5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	X		X		X		
	DIMENSION TECNOLOGICA-CIENTIFICA							
6	¿El personal de farmacia le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	X		X		X		
7	¿El personal de Farmacia lo orienta sobre los medicamentos que va a usar?	X		X		X		
8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?	X		X		X		
9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	X		X		X		
10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	X		X		X		
	DIMENSION ENTORNO							
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	X		X		X		
13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	X		X		X		
14	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	X		X		X		
15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	X		X		X		

TESIS UANCV
http://repositorio.uancv.edu.pe/
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

UCV
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir [ ] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador (Dr.) Mg: PARREÑO TIPIAN JUAN MANUEL DNI: 10326579

Especialidad del validador: QUÍMICO-FARMACÉUTICO ESPECIALISTA EN ANÁLISIS BIOQUÍMICOS Y CLÍNICOS

..... de ..... del 20 18

[1]Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado
[2]Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
[3]Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Firma del Experto Informante.
Especialidad

Q.F. Dr. Juan Manuel Parreño Tipian.
Q.F. ESPECIALISTA EN ANÁLISIS BIOQUÍMICOS
COF. 06892

TESIS UANCV
http://repositorio.uancv.edu.pe/
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Tercer juez

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE CALIDAD DE ATENCION

N°	DIMENSIONES / Ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION: FIABILIDAD							
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?	X		X		X		
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?	X		X			X	
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	X		X		X		
	DIMENSION: CAPACIDAD DE RESPUESTA							
5	¿La atención fue rápida y eficaz?	X		X			X	
6	¿Cuando se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?	X		X		X		
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?	X		X		X		
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?	X		X		X		
	DIMENSION: SEGURIDAD							
9	¿El personal de farmacia que le atendió, le inspiró confianza?	X		X		X		
10	¿El personal de farmacia que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?	X		X		X		
11	¿El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X		X		X		
12	¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad?	X		X		X		
	DIMENSION: EMPATIA							
13	¿El personal de farmacia que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
15	¿El personal de farmacia, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X		
16	¿El personal de farmacia, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X		
	DIMENSION: TANGIBILIDAD							
17	¿Las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	X		X		X		
18	¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones, de la farmacia, fueron adecuados para orientar a los pacientes?	X		X		X		
19	¿El establecimiento de salud, contó con baños limpios para los pacientes?	X			X	X		
20	¿El centro de salud y la sala de espera, se encontraron limpios, y contaron con bancas o sillas para la comodidad de los pacientes?	X			X	X		

TESIS UANCV
http://repositorio.uancv.edu.pe/
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE LA VARIABLE SATISFACCION DEL USUARIO

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia[1]		Relevancia[2]		Claridad[3]		Sugerencias
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
	DIMENSION HUMANISTICA							
1	¿El personal de Farmacia, le atiende con cuidado y precaución?	X		X		X		
2	¿El personal de Farmacia le brinda un trato afable y cortes?	X		X		X		
3	¿El personal de Farmacia respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	X		X		X		
4	¿El personal de Farmacia respeta el orden de llegada de los pacientes?	X		X		X		
5	¿El personal de Farmacia se encuentre correctamente uniformado y aseado?	X		X		X		
	DIMENSION TECNOLOGICA-CIENTIFICA							
6	¿El personal de farmacia le alcanzo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	X		X			X	aún nada
7	¿El personal de Farmacia le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	X		X		X		
8	¿El personal de Farmacia le da charlas educativas mientras es atendida?	X		X		X		
9	¿El personal de Farmacia, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	X		X		X		
10	¿El personal de Farmacia le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	X		X		X		
	DIMENSION ENTORNO							
11	¿Considera que la farmacia está limpia y ordenada?	X		X		X		
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?	X		X		X		
13	¿Considera que la farmacia presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	X		X		X		
14	¿Considera que la farmacia y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)?	X		X		X		
15	¿Considera que la farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	X		X		X		

TESIS UANCV
http://repositorio.uancv.edu.pe/
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Observaciones (precisar si hay suficiencia): SI HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [ ] Aplicable después de corregir [X] No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. / Mg: Q.F. Eva Ramos Llica DNI: 29731069

Especialidad del validador: Docente Universitario

29 de Enero del 2013

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
²Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo
³Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota: Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

Eva Ramos Llica
QUÍMICA FARMACÉUTICA
C.Q.F.P. 08703

Firma del Experto Informante.
Especialidad

TESIS UANCV
http://repositorio.uancv.edu.pe/
OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor

ANEXO 5 EVIDENCIAS DEL PROCESO DE COLECCIÓN DE DATOS

Evidencia de la recolección de datos





TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

ANEXO 1
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN

AUTORIZACIÓN PARA LA INCORPORACIÓN DE LOS TRABAJOS DE INVESTIGACIÓN EN EL REPOSITORIO INSTITUCIONAL UANCV

Formato digital [X] Fecha de entrega: 03 - JULIO- 2026

1. Datos del autor (es):

Nombres y Apellidos: DAVID WILFREDO RODRIGUEZ ALARCON
Dirección: JR. BENIGNO BALLON 1890
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte Nº: 80068511
Teléfono: 951095918 email: dra20054@hotmail.com
Nombres y Apellidos:
Dirección:
DNI/Carné de Extranjería/Pasaporte Nº:
Teléfono: email:
Facultad y/o Escuela de Posgrado: ADMINISTRACIÓN
Escuela Profesional o Mención: GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD
Título o Grado Académico a optar: MAGISTER EN ADMINISTRACIÓN
Asesor: Dra. SANDRA ALEJANDRA FERNANDEZ
Esta obra se encuentra dentro de las siguientes denominaciones:
Trabajo de Investigación [ ] Tesis [X] Trabajo de Suficiencia Profesional [ ] Trabajo Académico [ ]
Título: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DEL SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL ESPINAR, CUSCO 2025

Palabras claves, (3 a 5 términos):
¿Esta obra se desarrolló en la UANCV [1, 2]?
1

[1] Indicar si su producción intelectual ha empleado recursos tales como, instalaciones, laboratorios, insumos, equipos, bases de datos, asesoría técnica por parte del personal de la UANCV, financiamiento, entré otros relacionados.
[2] Si su producción intelectual se desarrolló en la UANCV totalmente o parcialmente, deberá autorizar el depósito en el Repositorio de manera obligatoria.

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESIS UANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

2. Referencia de tesis:

☐ Bachiller ☐ Titulo ☐ 2da Especialidad ☒ Maestría ☐ Doctorado

3. Licencias:

a) Licencia estándar:

Bajo los siguientes términos, autorizo el depósito de mi tesis en el Repositorio Digital de la UANCV.

Con la autorización de depósito de mi producción Intelectual, otorgo a la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" una licencia no exclusiva para reproducir, distribuir, comunicar al público, transformar (únicamente mediante su traducción a otros idiomas) y poner a disposición del público mi producción intelectual (incluido el resumen), en formato físico o digital, en cualquier medio, conocido o por conocerse, a través de los diversos servicios por la Universidad, creados o por crearse, tales como el Repositorio Digital de tesis UANCV, colección de producción intelectual, entre otros, en el Perú y en el extranjero por el tiempo y veces que considere necesarias, y libres de remuneraciones.

En virtud de dicha licencia, la Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" podrá reproducir mi producción intelectual en cualquier tipo de soporte y en más de un ejemplar, sin modificar su contenido, solo con propósitos de seguridad, respaldo y preservación.

Declaro que la producción intelectual es una creación de mi autoría y exclusiva titularidad, coautoría con titularidad compartida, y me encuentro facultado a conceder la presente licencia y, asimismo, garantizo que dicha producción intelectual no infringe derechos de autor de terceras personas.

La Universidad Andina "Néstor Cáceres Velásquez" consignará el nombre del y/o los autor(es) de la producción intelectual, y no le hará ninguna modificación más que la permitida en la licencia.

Autorizo su publicación (marque con una X)

☒ Si, autorizo que se deposite inmediatamente

☐ Si, autorizo que se deposite a partir de la fecha (d/m/a): _____

☐ No autorizo.

b) Licencia CREATIVE COMMONS 4.0 INTERNACIONAL:

Si usted concede una licencia CREATIVE COMMONS sobre su producción intelectual, mantiene la titularidad de los derechos de autor de esta y, a la vez, permite que otras personas puedan reproducirla, comunicarla al público y distribuir ejemplares de esta, bajo las condiciones siguientes:

¿Quiere permitir usos comérciales de su producción intelectual?

Sí: significa que usted permite la reproducción, distribución y comunicación pública de la producción intelectual incluso con fines comerciales.

No: significa que usted permite la reproducción, y comunicación pública de la producción intelectual, pero sin fines comerciales.

☐ Si autorizo

☒ No autorizo

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

TESISUANCV
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN
"OFICINA DE INVESTIGACIÓN"

Jurisdicción de su Licencia

Todas las licencias CREATIVE COMMONS son de ámbito mundial, sin embargo, usted puede elegir entre la opción "internacional" o una adaptada a su jurisdicción, como para el caso peruano.

La opción "internacional" emplea el lenguaje y la terminología de los tratados internacionales; en cambio, la adaptada a su jurisdicción, recoge las particularidades de la legislación peruana.

En consecuencia, **la opción "internacional" goza de una mayor eficacia a nivel mundial, gracias a que tiene jurisdicción neutral**. Mientras que la opción adaptada a la jurisdicción del Perú goza de una mayor eficacia ante los tribunales peruanos.

☐ Internacional

☒ Nacional

Línea de investigación: ADMINISTRACIÓN PÚBLICA - P58





03 - JULIO - 2026

Firma de Autor | huella digital | Fecha

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/

OFICINA DE INVESTIGACIÓN
Tesis Publicada con autorización del autor
http://repositorio.uancv.edu.pe/