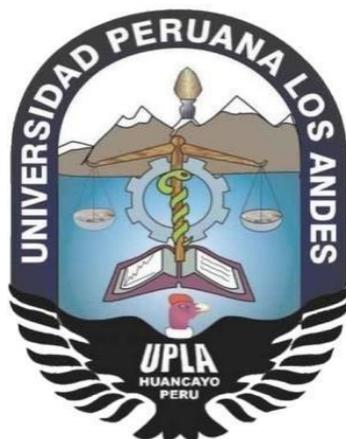


# UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES

## Facultad de Ciencias de la Salud

### Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica



## TESIS

- Título: : SATISFACCIÓN DEL USUARIO  
RELACIONADO A LA CALIDAD DEL  
SERVICIO DE LA FARMACIA DEL  
POLICLÍNICO POLICIAL DE HUANCAYO -  
2019
- Para Optar : El título profesional de Químico Farmacéutico
- Autores : Bachiller Cristh Luz Ruíz Manzano  
Bachiller Edison Raúl Santana García
- Asesor : Q.F. Sonia Pilar Bonilla Cairo
- Línea de Investigación : Salud y Gestión de la salud.
- Fecha de Inicio y : Marzo a Setiembre de 2019  
culminación de la  
investigación

Huancayo – Perú  
2020

## **DEDICATORIA**

A Dios, todo poderoso por guiarnos todos los días, a nuestros padres; por haber creído y confiado en nosotros siempre, dándonos el ejemplo de superación, humildad y sacrificio, a nuestra hija quien día a día nos impulsa para seguir superándonos.

## **AGRADECIMIENTO**

Al Señor Comandante SPNP. Jefe del Policlínico Policial Huancayo, quien acepto que se realizara la presente investigación que a continuación presentamos.

A nuestra asesora de tesis Q.F. Sonia Bonilla Cairo por la orientación y consejos que nos brindó para la realización de esta tesis.

A todas las personas que colaboraron de alguna manera para la culminación de este trabajo de investigación.

**Cristh y Edison**

## Contenido

	<b>Pág</b>
<b>DEDICATORIA</b>	ii
<b>AGRADECIMIENTO</b>	iii
<b>CONTENIDO</b>	iv
<b>CONTENIDO DE TABLAS</b>	vi
<b>CONTENIDO DE FIGURAS</b>	ix
<b>RESUMEN</b>	xi
<b>ABSTRACT</b>	xii
<b>CAPÍTULO I: PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA</b>	
<b>1.1</b> Descripción de la realidad problemática	13
<b>1.2</b> Delimitación del problema	15
<b>1.3</b> Formulación del problema	16
1.3.1 Problema General	16
1.3.2 Problemas Específicos	16
<b>1.4</b> Justificación	
1.4.1 Social	16
1.4.2 Teórica	17
1.4.3 Metodológica	17
<b>1.5</b> Objetivos	18
1.5.1 Objetivo General	18
1.5.2 Objetivos Específicos	18
<b>CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO</b>	
2.1 Antecedentes	19
2.2 Bases Teóricas	22
2.3 Marco Conceptual	34
<b>CAPÍTULO III: HIPÓTESIS</b>	
3.1 Hipótesis General	38
3.2 Hipótesis Específica	38
3.3 Variables	39
<b>CAPÍTULO IV: METODOLOGÍA</b>	
4.1 Método de la investigación	41

4.2 Tipo de Investigación	41
4.3 Nivel de investigación	42
4.4 Diseño de la Investigación	42
4.5 Población y Muestra	42
4.6 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos	44
4.7 Técnicas de procesamiento y Análisis de datos	45
4.8 Aspectos éticos de la Investigación	48
<b>CAPÍTULO V: RESULTADOS</b>	
5.1 Descripción de resultados	49
5.2 Contrastación de Hipótesis	91
<b>ANÁLISIS Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS</b>	
<b>CONCLUSIONES</b>	
<b>RECOMENDACIONES</b>	
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b>	
<b>ANEXOS</b>	
Matriz de operacionalización de la variable	
Matriz de consistencia	
Cuestionario SERVQUAL validado	
Fiabilidad del instrumento	
Formato de validación del instrumento	
Declaración de confiabilidad	
Prueba Estadística de la Hipótesis Específica	
Data de procesamiento de datos	
Ficha de consentimiento informado	
Evidencias	

## CONTENIDO DE TABLAS

		PÁG
<b>Tabla 1A</b>	Estadísticos por meses del año que compendió la investigación	49
<b>Tabla 1B</b>	Frecuencia absoluta y relativa de los encuestados durante los meses del año que compendió la investigación.	49
<b>Tabla 2A</b>	Estadísticos en relación a la edad de los usuarios que compendió la investigación.	51
<b>Tabla 2B</b>	Frecuencia absoluta y relativa de las edades de los usuarios que compendió la investigación.	51
<b>Tabla 3A</b>	Estadísticos en relación al género de los usuarios que compendió la investigación.	53
<b>Tabla 3B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación al género de los usuarios que compendió la investigación.	53
<b>Tabla 4A</b>	Estadísticos en relación al tipo de usuario beneficiario que compendió la investigación.	55
<b>Tabla 4B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación al tipo de usuario que compendió la investigación.	55
<b>Tabla 5A</b>	Estadísticos en relación a la zona de procedencia del usuario.	57
<b>Tabla 5B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a la zona de procedencia del usuario	57
<b>Tabla 6A</b>	Estadísticos en relación a la rapidez en la atención del usuario.	59
<b>Tabla 6B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a la rapidez en la atención del usuario.	59
<b>Tabla 7A</b>	Estadísticos en relación al tiempo de espera del usuario.	61
<b>Tabla 7B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación al tiempo de espera del usuario.	61

<b>Tabla 8A</b>	Estadísticos en relación a la disponibilidad de productos por parte del usuario.	63
<b>Tabla 8B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación al tiempo de espera del usuario.	63
<b>Tabla 9A</b>	Estadísticos en relación a la señalización del servicio.	65
<b>Tabla 9B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a la señalización del servicio	65
<b>Tabla 10A</b>	Estadísticos en relación a la ubicación de la Farmacia.	67
<b>Tabla 10B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a la ubicación de la Farmacia.	67
<b>Tabla 11B</b>	Estadísticos en relación a la sensación de limpieza de la Farmacia.	69
<b>Tabla 11B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a la sensación de limpieza de la Farmacia.	69
<b>Tabla 12A</b>	Estadísticos en relación a la calidad de los medicamentos.	71
<b>Tabla 12B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a la calidad de los medicamentos.	71
<b>Tabla 13A</b>	Estadísticos en relación a errores en la dispensación de los medicamentos.	73
<b>Tabla 13B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a errores en la dispensación de los medicamentos.	73
<b>Tabla 14A</b>	Estadísticos en relación a errores en la cantidad adecuada de los medicamentos	75
<b>Tabla 14B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a la cantidad adecuada de los medicamentos.	75
<b>Tabla 15A</b>	Estadísticos en relación a la atención farmacéutica sobre los medicamentos.	77
<b>Tabla 15B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a la atención farmacéutica sobre los medicamentos.	77

<b>Tabla 16A</b>	Estadísticos en relación a la atención empática del personal de la Farmacia	79
<b>Tabla 16B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a la atención empática del personal de Farmacia.	79
<b>Tabla 17A</b>	Estadísticos en relación a la atención priorizada del personal de la Farmacia.	81
<b>Tabla 17B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a la atención priorizada del personal de Farmacia.	81
<b>Tabla 18A</b>	Estadísticos en relación al tratamiento con calidez del personal de la Farmacia.	83
<b>Tabla 18B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación al tratamiento con calidez del personal de Farmacia.	83
<b>Tabla 19A</b>	Estadísticos en relación al trato sin discriminación del personal de la Farmacia.	85
<b>Tabla 19B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación al trato sin discriminación del personal de Farmacia.	85
<b>Tabla 20A</b>	Estadísticos en relación a la demostración de profesionalismo del personal de la Farmacia.	87
<b>Tabla 20B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a la demostración de profesionalismo del personal de Farmacia.	87
<b>Tabla 21A</b>	Estadísticos en relación a las sugerencias de mejora por parte de los usuarios.	89
<b>Tabla 21B</b>	Frecuencia absoluta y relativa en relación a las sugerencias de mejora por parte de los usuarios.	89

## CONTENIDO DE FIGURAS

		<b>PAG.</b>
<b>Figura 1</b>	Círculo de la calidad y las dimensiones en la satisfacción.	29
<b>Figura 2</b>	Frecuencia absoluta y relativa de los encuestados durante los meses del año que comprendió la investigación.	50
<b>Figura 3</b>	Frecuencia absoluta de las edades de los usuarios encuestados que compendió la investigación.	52
<b>Figura 4</b>	Porcentaje en relación al género de los usuarios encuestados que compendió la investigación.	54
<b>Figura 5</b>	Porcentaje en relación al tipo de usuario beneficiario que compendió la investigación.	56
<b>Figura 6</b>	Porcentaje en relación a la zona de procedencia del usuario.	58
<b>Figura 7</b>	Porcentaje en relación a la rapidez en la atención del usuario.	60
<b>Figura 8</b>	Porcentaje en relación al tiempo de espera del usuario.	62
<b>Figura 9</b>	Porcentaje en relación a la disponibilidad de productos.	64
<b>Figura 10</b>	Porcentaje en relación a la señalización del servicio.	66
<b>Figura 11</b>	Porcentaje en relación a la ubicación de la Farmacia.	68
<b>Figura 12</b>	Porcentaje en relación a la sensación de limpieza de la Farmacia.	70
<b>Figura 13</b>	Porcentaje en relación a la calidad de los medicamentos.	72
<b>Figura 14</b>	Porcentaje en relación a los errores en la dispensación de los medicamentos.	74
<b>Figura 15</b>	Porcentaje en relación a la cantidad adecuada de los medicamentos.	76
<b>Figura 16</b>	Porcentaje en relación a la atención farmacéutica sobre los medicamentos.	78

<b>Figura 17</b>	Porcentaje en relación a la atención empática del personal de farmacia.	80
<b>Figura 18</b>	Porcentaje en relación a la atención priorizada del personal de farmacia.	82
<b>Figura 19</b>	Porcentaje en relación al trato con calidez del personal de farmacia.	84
<b>Figura 20</b>	Porcentaje en relación al trato sin discriminación del personal de farmacia.	86
<b>Figura 21</b>	Porcentaje en relación al trato con profesionalismo del personal de farmacia.	88
<b>Figura 22</b>	Porcentaje en relación a las sugerencias de mejora.	90

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación fue de la línea de Gestión de la salud. Se planteó como objetivo general determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la evaluación de su expectativa sobre la calidad del servicio recibido por la Farmacia del Policlínico PNP “Enrique Torres Gonzales”, considerando como dimensiones de calidad: la capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad, empatía y seguridad. El diseño fue básico, de nivel descriptivo, bivariado y prospectivo. La muestra estuvo constituida por 450 usuarios de ambos géneros y mayores de edad, aplicándose el instrumento Servqual validado, durante los meses de Mayo a Julio del año 2019; y los datos han sido procesados por el programa SPSS 24.0. Se determinó que de 450 usuarios 249 (55,33%) son titulares y 201 (44,67%) familiares, la mayoría 251 (55,78%) fueron del género masculino, en su mayoría con edades entre los 21 y 60 años con 362 (80,44%) y; el 52% residen en los tres distritos metropolitanos de Huancayo y el restante procede de otras regiones o distritos. Globalmente la aprobación de los usuarios fue de 70,48%. En relación a las dimensiones se tuvieron los siguientes resultados: Sobre el Proceso de dispensación, los indicadores alcanzaron una aprobación promedio de 74,07%, siendo el de mayor satisfacción el Tiempo de espera con 43,5% (con nivel satisfecho y muy satisfecho). Respecto a los Elementos tangibles, los indicadores tuvieron un promedio de 75,7%, siendo la Limpieza de la farmacia el de mayor nivel de aprobación con 43,1%. Sobre la Fiabilidad, los indicadores tuvieron un promedio de 75,7%, siendo el de mayor satisfacción Errores de dispensación con 41,5%. Acerca de la Empatía, los indicadores tuvieron un promedio de 64,03%, siendo el de mayor satisfacción la Atención priorizada con 35,8%, Finalmente, en relación a la Seguridad, los indicadores mostraron un promedio de 64,03%, siendo el de mayor satisfacción el Trato sin discriminación con 46,4%. En conclusión, se comprobó el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de servicio, mediante el estadístico Anova para un factor, con una significancia  $p < 0.05$ , de 0.164.

Palabras clave: nivel de satisfacción, calidad de servicio en salud, capacidad de respuesta, elementos tangibles, fiabilidad, empatía, seguridad.

## **ABSTRACT**

The present research work was from the Health Management line. The general objective was to determine the level of satisfaction of the external user in relation to the evaluation of their expectation about the quality of the service received by the Pharmacy of the PNP “Enrique Torres Gonzales” Polyclinic, considering as quality dimensions: response capacity, tangible elements, reliability, empathy and security. The design was basic, descriptive, bivariate and prospective. The sample consisted of 450 users of both genders and of legal age, applying the validated Servqual instrument, during the months of May to July of the year 2019; and the data has been processed by the SPSS 24.0 program. It was determined that out of 450 users, 249 (55,33%) are owners and 201 (44,67%) are relatives, the majority 251 (55,78%) were male, mostly aged between 21 and 60 years with 362 (80,44%) and; 52% reside in the three metropolitan districts of Huancayo and the remainder comes from other regions or districts. Globally, the approval of users was 70.48%. Regarding the dimensions, the following results were obtained: Regarding the dispensing process, the indicators reached an average approval of 74,07%, the Waiting time being the highest satisfaction with 43,5% (with a satisfied and very satisfied level). Regarding the tangible elements, the indicators had an average of 75,7%, being the Cleaning of the pharmacy the one with the highest level of approval with 43,1%. Regarding Reliability, the indicators had an average of 75,7%, with the highest satisfaction being Dispensing errors with 41.5%. Regarding Empathy, the indicators had an average of 64.03%, with the highest satisfaction being prioritized Attention with 35.8%, Finally, in relation to Safety, the indicators showed an average of 64,03%, being the one with the highest satisfaction was Treatment without discrimination with 46.4%. In conclusion, the level of satisfaction of the external user in relation to the quality of service was verified, using the Anova statistic for one factor, with a significance  $p < 0.05$ , of 0.164.

Keywords: level of satisfaction, quality of health service, responsiveness, tangible elements, reliability, empathy, security.

# **CAPÍTULO I**

## **PLANTEAMIENTO DEL PROBLEMA**

### **1.1 Descripción de la realidad problemática**

La atención de la salud en nuestro país ha estado históricamente supeditado a las políticas de este sector establecidas por los gobiernos de turno. Eventualmente se tenían gobiernos, tanto democráticos como de facto, que podían promover o no el desarrollo del sector salud del Perú.

En los últimos gobiernos democráticos se ha impulsado el sector salud de manera significativa, llegándose a coberturar poblaciones rurales, nativas y campesinas, así como las urbano-marginales, a través de los sistemas de atención públicos del Ministerio de salud y de la seguridad social (ESSALUD), que en general prioriza la medicina recuperativa, la cual otorga créditos de corto plazo a los gobiernos de turno. En este escenario, se aprecia todavía una copia adoptada de los modelos de los países desarrollados, cuyas realidades no se adaptan a políticas de nuestro estado, donde se prioricen la aplicación de la medicina preventiva, con excepción de Japón, donde hace varias décadas se viene aplicando el desarrollo de la

medicina preventiva, funcional o biofuncional para el tratamiento de enfermedades crónico-degenerativa, como una alternativa basada en evidencias en pacientes geriátricos.

En nuestro país históricamente las Fuerzas Armadas (Ejército, Fuerza Aérea y Marina) y la Policía nacional han desarrollado su propio sistema de atención de salud, sustentado en un aporte económico de cada miembro, mediante descuento de sus remuneraciones mensuales, lo que permite ofrecer servicios de salud, tanto al aportante afiliado en forma obligatoria como a los familiares, tal como se encuentra establecido en su propio marco normativo. Para ello se cuenta con infraestructura física y equipamiento, con algún grado de modernidad a nivel de la ciudad de Lima y en el interior del país. El presupuesto producto de los aportes se encuentra orientado en su mayor rubro a gastos operativos: recursos humanos, medicamentos y dispositivos médicos.

En tiempos actuales hemos sido testigos de alarmantes noticias por parte de los medios masivos de comunicación tales como la radio y la televisión, denunciándose casos de negligencias médicas, carencias de alternativas terapéuticas para enfermedades raras, mala calidad de medicamentos y dispositivos médicos, maltrato, discriminación por biotipo, entre otros, que generalmente, afecta a los pacientes atendidos por el Minsa (Ministerio de salud) y Essalud (Seguridad social). Pero que tampoco son ajenos a dichas denuncias los servicios de atención brindados por los fondos de cobertura a las FF.AA. (Fuerzas armadas y PNP (Policía nacional del Perú).

En este contexto, los profesionales médicos y de las ciencias de la salud de pregrado y posgrado vienen desarrollando diversas investigaciones orientadas a evaluar científicamente la realidad fáctica y los problemas que se aprecian en los diferentes servicios que aportan al proceso de atención de la salud en los diversos establecimientos que comprende la pirámide de atención de la salud.

“Para evaluar la calidad de los servicios como un producto ofertado en un mercado

cautivo o no, se han desarrollado instrumentos por tres escuelas: La nórdica, desarrollada por Gronroos y Gummenson, donde la relación clientes y proveedores tiene una dimensión actitudinal con énfasis cualitativo; la Norteamericana, liderada por Berry, Parasuraman y Zeithami, quienes enfatizan la relación entre la calidad y el marketing de servicios; y la hispana, liderada por investigadores mexicanos, colombianos y argentinos, quienes se basan en la opinión del cliente, a través de estudios sobre satisfacción, enfoque de la diferenciación y tangibilización del servicio.”<sup>1</sup>

En esta investigación se aplicó la evaluación de la calidad del servicio mediante el instrumento SERVQUAL adaptado y validado en consideración a las características del objeto de estudio, que es un Policlínico policial del interior del País, ubicado en la ciudad de Huancayo, capital de la región Junín, donde se cuenta con una Escuela PNP desconcentrada de formación policial de suboficiales.

## **1.2 Delimitación del problema**

- **Delimitación Universal o Poblacional.** - Este trabajo de investigación tuvo como población a los pacientes-usuarios, policías y familiares de ambos géneros y mayores de edad, que fueron atendidos en el Servicio de Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales.
- **Delimitación Espacial o Geográfica.** - Esta investigación se realizó delimitando a la unidad muestral (Paciente-usuario), quienes laboran en las sedes policiales de la provincia de Huancayo, departamento de Junín.
- **Delimitación Temporal.** - El trabajo de campo de la presente investigación se realizó durante los meses de Mayo a Julio del 2019, mediante la participación voluntaria al responder el instrumento aplicado.

### **1.3 Formulación del problema**

#### **1.3.1 Problema general**

¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019?

#### **1.3.2 Problemas específicos**

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de Capacidad de respuesta en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de Elementos tangibles en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de Fiabilidad en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de Empatía en relación a la calidad de servicio de la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de Seguridad en relación a la calidad de servicio de la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019?

### **1.4 Justificación**

#### **1.4.1 Justificación social**

La presente investigación es relevante en la parte social, porque nos permitió

analizar la satisfacción del usuario externo en relación a la calidad del servicio, así mismo a identificar los factores causales, disconformidades que afectan a los usuarios externos con el servicio de farmacia del policlínico policial Huancayo. Así mismo esta investigación constituyó un aporte al creciente reconocimiento de la perspectiva del usuario y obtener conclusiones que ayuden a mejorar la satisfacción del usuario externo.

#### **1.4.2 Justificación teórica**

La presente investigación sobre el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad del Servicio de la Farmacia del Policlínico, aplicó con rigurosidad el método científico, teniendo en consideración otros antecedentes de estudios y la prueba estadística de la Hipótesis general, lo cual permitió obtener una información actualizada y veraz, para de esta manera contribuir al cuerpo de conocimientos científicos sobre el tema de evaluación de la calidad de los servicios.

#### **1.4.3 Justificación metodológica**

Esta investigación es correlacional, prospectivo, transversal y se realizó mediante la aplicación de la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario SERVQUAL el cual fue adaptado y revalidado con el fin de tener una información confiable sobre el nivel de satisfacción del usuario externo relacionado con la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico. Enrique Torres Gonzales. Los usuarios fueron entrevistados previa firma del consentimiento informado. Los resultados obtenidos se presentaron mediante tablas cruzadas y figuras, para el procesamiento de datos se utilizó los programas de Microsoft Excel versión 2016 y el SPSS versión 24.0. Siendo interpretados mediante estadísticos descriptivos e inferenciales; En el presente trabajo se desarrolló un instrumento basado en el modelo Servqual posible de ser empleado en futuras investigaciones en este campo.

## **1.5 Objetivos**

### **1.5.1 Objetivo general**

Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.

### **1.5.2 Objetivos específicos**

- Estimar el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Capacidad de respuesta en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.
- Estimar el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Elementos tangibles en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.
- Estimar el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Fiabilidad en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.
- Estimar el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Empatía en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.
- Estimar el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Seguridad en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.

## **CAPÍTULO II**

### **MARCO TEÓRICO**

#### **2.1 Antecedentes de estudio**

##### **Antecedentes nacionales**

Paredes J., Reyes J. en su investigación sobre el nivel de satisfacción de los usuarios realizada el año 2017 en el Servicio de Farmacia del Centro asistencial Materno Infantil Juan Pablo II, Villa El Salvador, Perú, concluyeron que la fiabilidad tuvo un promedio de 4,72, la Capacidad de respuesta 4,25, Seguridad del servicio fue de 5,25, Empatía 4,86, y Aspectos tangibles de 4,50. Por lo tanto, el Servicio de Farmacia solo ofrece calidad alta en la dimensión Seguridad, mientras en las otras dimensiones es parcialmente satisfactorio.<sup>2</sup>

Ramírez V. en la investigación realizada el año 2016 sobre la calidad del servicio de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Loreto, Perú. Determinó que la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción tuvo una relación directa y positiva, con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario.<sup>3</sup>

Magallanes S, Quevedo C, en su trabajo de investigación llevada a cabo el año 2015 sobre calidad del servicio de Farmacia en el Hospital de Punchana, Loreto, Perú, determinaron que la participación social de 60,0% no aportaron sugerencias a la calidad de atención, la estructura mostró relación directa con los indicadores de oportunidad y la seguridad ( $p < 0,001$ ). La dimensión proceso, mostró asociación directa con la eficacia, accesibilidad, integralidad y trabajo en equipo ( $p < 0,001$ ). Esto significa que: a mayor

eficacia, accesibilidad, integralidad y mayor trabajo en equipo, mayor será el grado de satisfacción del usuario.<sup>4</sup>

Samane Y, en su trabajo sobre la calidad de la Atención farmacéutica realizada el año 2015 en el Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima, aplicando el instrumento Servqual, determinó que el nivel de calidad en la atención fue baja (53,9%), modesta (5,9%) y alta (40,2%); concluyendo que el nivel de calidad de atención que se brinda al usuario externo se relaciona con las dimensiones Elementos Tangibles y Fiabilidad.<sup>5</sup>

Sayas I, en su investigación realizada el año 2018 sobre Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza, Lima, Perú; determino que el 91,38% de los usuarios fueron satisfechos frente a la calidad de servicio, el 90% de los usuarios dieron satisfechos a la dimensión de fiabilidad empatía y seguridad y 14,69% insatisfechos hacia la capacidad de respuesta.<sup>6</sup>

Niño de Guzmán I, en su trabajo realizado el año 2018 sobre Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera, Lima, Perú; concluyo que un 75,6% para la dimensión de fiabilidad, el 79,2% para la capacidad de respuesta, el 90% para la dimensión de seguridad, 93,7% para empatía y un 75,6% para los aspectos tangibles. Por lo tanto, dando como resultados pacientes satisfechos frente a la calidad de atención.<sup>7</sup>

Piedra I, en la investigación realizada el año 2017 sobre Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II - ESSALUD Vitarte Lima, Perú determina que un 68,5% están satisfechos con el servicio, dando el 91,9% de satisfacción para la dimensión de empatía, 90,3% de satisfacción para la dimensión de fiabilidad frente a un 37,1% de satisfacción para la dimensión de seguridad y un 27,4% para aspectos tangibles.<sup>8</sup>

Bernedo R, en la tesis realizada el año 2016 sobre Satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en los usuarios externos del Instituto Nacional de

Oftalmología Lima, Perú, determino que el 68,1% están satisfechos a la dimensión de rapidez y el 32,7% están insatisfechos ante la atención recibida en farmacia, siendo el 74,31% satisfechos ante la disipación de dudas con respecto a información sobre un medicamento y un 26,5% de insatisfacción a falta de orientación sobre el uso correcto de los medicamentos. <sup>9</sup>

Moreno S, en el trabajo de investigación realizada el año 2016 sobre Nivel de satisfacción de los usuarios que reciben tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica “San Juan De Dios-Cusco” Lima, Perú, determino que un 78,2% son satisfechos frente a un 21,8% de insatisfacción, dando como resultado para la dimensión de seguridad el 89.4%, para empatía el 78,1%, para los aspectos tangibles un 78,4% de satisfacción. <sup>10</sup>

Ayala I, En la tesis realizada el año 2018 sobre el Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Lima, Perú, determino que para las dimensiones de seguridad y empatía y 53,16% y 56,10% respectivamente, 64,79% para fiabilidad, 71,55% para capacidad de respuesta y un 76,44% para aspectos tangibles. <sup>11</sup>

### **Antecedentes internacionales**

Maggi W, en su trabajo sobre Evaluación de la Calidad de los Servicios de Emergencia Pediátrica del Hospital General de Milagro, realizado el año 2018 en Ecuador, determinó que las dimensiones en donde existe insatisfacción fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, asimismo se tuvo baja valoración en lo que se refiere a la seguridad al paciente, finalmente, la atención es deficiente con respecto a la calidez. <sup>12</sup>

Moreno S, Gámez M, Pinzón O, en su investigación realizada el año 2018 sobre Satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un hospital de primer nivel de complejidad, Colombia, determinaron que las dimensiones de empatía y fiabilidad fueron 84,63% y 84,15%, respectivamente frente a las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles

respectivamente 61,41%; 79,26% y 80,15%, dando como conclusión 77,92% de satisfacción.<sup>13</sup>

Ramos C, Mejía L, en su tesis realizada el año 2016 sobre Comparación de la percepción de calidad a través de la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología en tres modelos de atención en servicios de salud, Colombia determinaron que el nivel de calidad proporcionado por el servicio de odontología fue satisfactorio.<sup>14</sup>

Del Salto E, en una investigación sobre la calidad de los servicios prestados en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía, llevada a cabo el año 2014 en Ecuador, tuvo como resultados que, los usuarios manifiestan en un 92,1% de satisfacción en la atención, IC95%: 88,97-94,34%, y consideran que la indiferencia y descortesía tienen menor grado de satisfacción. ( $r=-0,184$ ;  $p 0,000...$ ). Al terminar la consulta con el profesional, los usuarios manifiestan en un 10,5% IC95% de 7,82-13,92%, hay atención de calidad, donde se considera que a mayor indiferencia y descortesía hay menor grado de calidad en la atención ( $r=-0,192$ ;  $p 0,000$ ).<sup>15</sup>

Sánchez L, en su investigación sobre la satisfacción de los usuarios de consulta externa de una institución de la Seguridad social de Guadalupe, México llevada a cabo el año 2012; determinó que tanto la dimensión de infraestructura como la limpieza están asociados a la satisfacción de los usuarios; el trato recibido por el personal de admisión, el médico y el personal de salud están asociados a la satisfacción del usuario; sin embargo el tiempo de traslado a la unidad y el tiempo de espera para ser atendido no resultó estar asociado a la satisfacción, pero, sí el tiempo de consulta.<sup>16</sup>

## **2.2 Bases teóricas o científicas**

A pesar de que la palabra calidad data de más de 2000 años, su transformación ha progresado en forma paralela a las diversas maneras y mecanismos que el ser humano ha implementado en su logro desde los albores de los inicios del siglo XX hasta la actualidad, como consecuencia de los cambios rápidos y profundos causados por el desarrollo de la tecnología y la globalización, contextos que han conceptualizado al nuevo siglo como la “Sociedad del Conocimiento”, donde las progresivas y cambiantes necesidades de los

consumidores demandan una respuesta constante y creciente en la calidad de sus servicios en respuesta positiva a satisfacer las expectativas de los consumidores y del conjunto de la sociedad.<sup>17</sup>

De acuerdo a Aquino M. en su tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho en el año 2017”, Para las organizaciones empresariales de hoy, resulta realmente imprescindible el estudio del problema de la calidad. Porque el resultado en la búsqueda de un alto nivel de satisfacción del usuario necesita del esfuerzo conjunto y articulado de todo el sistema de áreas de la empresa. En la actualidad, el componente de la calidad es imperativa en todos los niveles de producción, su imposición y demanda es generalizado en todos los contextos del proceso de producción de los bienes y servicios. En cuanto a los productos, se exige más de su buena presentación; mientras que, de los servicios, se exige más, de los tiempos de espera, del asertividad del personal, de la atención, del profesional que la atiende, etc.

De lo antes mencionado, se concluye que el concepto de calidad ha ido evolucionando en relación a las necesidades, anhelos y características de las personas e instituciones; no obstante, el pensamiento y apreciación va de la mano con la mejora continua del producto o servicio, como también el control en sus diferentes procesos.

Son muchos personajes que han querido definir la calidad. Así tenemos a:

Edwards Deming, Joseph Juran y Philip Crosby quienes perciben a la calidad como una política imperativa de sobrevivencia, cada uno de ellos la conceptualiza de manera distinta. Para E. Deming indica que un producto debe tener la característica de ser medible, así mismo satisfacer una determinada necesidad del usuario; según Joseph M. Juran, la calidad del producto que se oferta se sustenta en las necesidades del usuario así mismo debe reunir todas aquellas características para cubrir todas las necesidades del cliente. Finalmente, P. Crosby concibe la calidad como la aceptación de las exigencias de los usuarios, estas exigencias deben estar claramente definidas afín que no haya confusiones, finalmente, las mediciones que se realizan deben ser continuas, precisas y

en tiempo real para determinar la conformidad de las exigencias, expuesto por Aquino M. en su tesis titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Kaoru Ishikawa, indica que el control de calidad radica en desarrollar, diseñar, elaborar un producto, incluyendo la calidad del personal y todo el sistema que sea más económico, más beneficioso y provechoso para el usuario y/o consumidor, así mismo incluye desde los más importantes dirigentes hasta los empleados que son la parte operativa donde es preciso repetir la educación una y otra vez; así mismo Luft y Hunt, afirman que la calidad es un conjunto de procesos de atención médica el cual acrecienta los resultados positivos disminuyendo los resultados no deseados en los usuarios en relación al conocimiento de los médicos, en palabras de Aquino M. en su tesis titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho en el año 2017.

Juran y Gryna conciben a la calidad como ajuste al uso, este concepto involucra un ajuste del diseño del servicio o (calidad de diseño) y el cálculo del nivel en que el producto en relación al diseño (calidad de fabricación o conformidad). La calidad del diseño describe a las particularidades que potencialmente debe contener un producto para satisfacer las necesidades de los clientes y la calidad de conformidad reconoce como el producto final que adopta el diseño específico.

Domínguez, Humberto, el año 2006 afirma: “La calidad es la destreza que posee un sistema para maniobrar de modo fiable y continuada en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”.

Álvarez Francisco, menciona que la calidad está en manos de un juicio que realiza el usuario, este puede ser de la opinión razonable sobre el producto o del servicio, según las características de su uso y de la urgencia de poseerlo.

Según Aquino M. en su tesis titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho en el año 2017. En lo que respecta a la calidad del servicio la evaluación se complica un poco, por tratarse de un bien intangible de estructura inmaterial, pero perceptible a los sentidos del individuo. Por ende, los servicios son consumidos al momento en que se producen. Además, el servicio principal siempre estará acompañado de una serie de servicios accesorios que estimulan o inhiben la motivación del cliente, que posteriormente se traduce en una percepción de buena o mala calidad del servicio. Los servicios no pueden ser apartados de su origen de fabricación, por ende, la verificación de la calidad de la prestación del servicio requiere la presencia y prestancia de un agente inspector en el mismo instante y contexto en que se le brinda el servicio al cliente. La principal manera de valorar la calidad del servicio es verificando tanto la satisfacción del cliente como sus expectativas respecto al servicio prestado.

A la fecha, el concepto de calidad, ha evolucionado hacia el concepto de Calidad Total, cuyo indicador fundamental es la Satisfacción de las expectativas del Cliente, los mismos que pueden ser externos o internos. Las expectativas de los Clientes pueden ser: Implícitas o básicas, explícitas (aquellas que exigen algunas especificaciones y requisitos), latentes (aquellas que involucran un nivel de excelencia; por un valor agregado y no siempre esperado). Las escalas de valores en este marco de calidad se resumen en tres variables: Mayor calidad, mayor rapidez y más económico, el cual se asocia con la cadena de producción para competir con otras prioridades empresariales como costos y productividad. Bajo este enfoque de satisfacer la exigencia del cliente fueron introducidos los conceptos de Control de Calidad y Garantía de Calidad.<sup>18</sup>

Según lo propuesto por Aquino M. en su tesis titulado “Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho en el año 2017, donde señala que:

- Howard & Sheth, la satisfacción es un estado cognitivo donde el rendimiento supera las perspectivas principales estableciendo así el sentimiento de satisfacción.

- En palabras de Oliver, hace mención que es un estado psicológico conclusivo que resulta cuando el sentimiento que rodea a la diferencia de las expectativas que se une con las emociones previas acerca de la experiencia de consumo.
- Conforme señalan Churchill & Surprenant, la satisfacción es una contestación a la adquisición de un producto y el uso deriva de la comparación por el consumidor, de las retribuciones y el precio de compra con el resultado esperado.
- Según Westbrook & Reilly, la satisfacción es la respuesta emocional producida por un proceso cognitivo - valorativo donde la impresión sobre una acción, objeto, o condición, se cotejan con requerimientos y deseos del usuario.
- De acuerdo a Cadotte, Woodruff & Jenkins, la satisfacción es la apreciación que se da a partir de la evaluación de la práctica de uso. Sensación causada por la evaluación.
- Tse, Nicosia & Wilton, definen la satisfacción como la contestación del cliente comprador al desarrollo del desacuerdo percibido entre expectativas y el resultado final advertido tras el consumo del producto.
- En ideas de Westbrook & Oliver (1991), la satisfacción es el entendimiento valorativo posterior a la elección de un de un producto determinado. En una operación reflexiva que resulta de discernir el valor del producto a la luz de determinados criterios generales.
- Según Hunt, la satisfacción como la apreciación razonable de una práctica de consumo es al menos tan buena como se esperaba. Si se consiguió alcanzar las expectativas.

La calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios

Son las respuestas expresadas por el paciente producto de las impresiones, sentimientos e ideas al momento del alta de la atención que brinda el profesional, el cual será medido en base a los aspectos cognitivo, social, anímica y espiritual, esto implica el cumplimiento

de las expectativas mediante acciones con que se sosiega y responde enteramente a una necesidad, el cual será medido en niveles alto, medio y bajo.<sup>19</sup>

## **SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud lo cual implica una experiencia racional o cognoscitiva, derivada de la comparación entre las expectativas, el comportamiento y las emociones generadas por el producto. Por lo tanto, se relaciona con el estado de ánimo de la persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un bien o servicio con las expectativas depositadas al momento de adquirirlo, en palabras de Paredes E., Reyes J. en su tesis titulado nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017.

La satisfacción del cliente, es el grado en que el servicio brindado cumple y supera las expectativas, su existencia es un indicador de una baja satisfacción, pero su ausencia no implica necesariamente una elevada satisfacción del paciente, podría estar indicando que son inadecuados los métodos de comunicación entre el paciente y el servicio.<sup>20</sup>

Según el Ministerio de salud (2012) en la Resolución Ministerial 527-2011/MINSA. Donde resuelve aprobar la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo” tiene como finalidad de contribuir a identificar las principales causas de insatisfacción del usuario externo, así mismo propone un instrumento de evaluación aplicable en las diferentes etapas del proceso de atención de salud y que proporcionará información sobre el nivel de calidad de atención en los establecimientos de salud a nivel nacional.

El documento técnico contiene la Metodología SERVQUAL, la cual cuenta con una escala multidimensional elaborada por Parasuraman diseñada para medir satisfacción de los usuarios externos en empresas de servicios privados, en ese contexto el Ministerio de Salud ha asumido la metodología con pequeñas modificaciones en el modelo y el contenido del cuestionario, obteniendo la metodología SERVQUAL Modificado ya que define la calidad de atención como la brecha o diferencia (P-E) entre las percepciones (P)

y expectativas (E) de los usuarios externos, por su validez y alta confiabilidad, implementándose en los servicios de salud de nuestro país, el análisis de los datos se realiza mediante un programa estadístico simple MS Excel, que contribuye a identificar la expectativa y percepción de los pacientes que acuden a los servicios de salud el nivel de satisfacción global y las principales causas de insatisfacción como oportunidades de mejora de la calidad de atención.<sup>21</sup>

Pizarro K. en su tesis gestión del programa “SALUDPOL” y su relación con la calidad del usuario en la Unidad Policial PNP. Moyobamba 2017, hace mención que según Parasuraman, Zeithaml y Berry la calidad percibida del servicio es un juicio global de la superioridad o excelencia de una empresa, y se relaciona con la diferencia entre expectativas y percepciones Además, a la hora de definir este constructo se hace mención a que los consumidores juzgan la calidad de los servicios con base en sus percepciones del resultado técnico proporcionado, el proceso por el que se entregó este resultado y la calidad de los alrededores físicos donde se entrega el servicio, es decir: Calidad del resultado, calidad de la interacción y calidad del ambiente físico. También hay otras definiciones que dividen la calidad percibida del servicio en dos dimensiones: Calidad técnica y calidad funcional La primera dimensión hace referencia a “qué” es recibido por el consumidor, y la segunda a “cómo” es entregado el servicio. Esta última dimensión es la más importante, y hace referencia a la interacción psicológica que sucede durante el intercambio.

## MODELO SERVQUAL PARA MEDICIÓN DE LA CALIDAD DE SERVICIO MEDIANTE LA SATISFACCIÓN DEL CLIENTE



**Fuente:** Paredes E., Reyes J. en su tesis titulada “Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil Juan Pablo II, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017”

**Figura 1.** Círculo de la calidad y las dimensiones en la satisfacción.

El modelo SERVQUAL está basado en un modelo de evaluación del cliente sobre la calidad de servicio expresada en la satisfacción del cliente en el que:

- Paredes E, Reyes J. en su tesis nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017, define un servicio de calidad como la diferencia entre las expectativas y percepciones de los clientes. De este modo, un balance ventajoso para las percepciones, de manera que éstas superaran a las expectativas, implicaría una elevada calidad percibida del servicio, y alta satisfacción con el mismo.
- También señala ciertos factores clave que condicionan las expectativas de los usuarios: comunicación “boca a boca” u opiniones y recomendaciones de amigos y familiares sobre el servicio; necesidades personales, experiencias con el servicio que el usuario haya tenido previamente, comunicaciones externas que la propia institución realice sobre las prestaciones de su servicio y que incidan en las

expectativas que el ciudadano tiene sobre las mismas; así mismo identifica las cinco dimensiones relativas a los criterios de evaluación que utilizan los clientes para valorar la calidad en un servicio descrito por Paredes E, Reyes J. en su tesis nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017,

Estas dimensiones son definidas de la siguiente manera:

Dimensiones de la Calidad (Modelo SERVQUAL)

- **Fiabilidad:** Habilidad para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable.
- **Capacidad de Respuesta:** Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
- **Seguridad:** Conocimientos y atención mostrados por los empleados y sus habilidades para concitar credibilidad y confianza.
- **Empatía:** Atención personalizada que dispensa la organización a sus clientes.
- **Elementos Tangibles:** Apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal y materiales de comunicación.

## **RÉGIMEN DE SALUD DE LA POLICÍA NACIONAL DEL PERÚ<sup>22</sup>**

El Régimen de Salud de la Policía Nacional del Perú tiene a los siguientes beneficiarios: Al personal policial de la Policía Nacional del Perú en situación de actividad, situación de Disponibilidad o Retiro, a los cadetes de la Escuela de Oficiales, a los Alumnos de las Escuelas Técnico Superiores y al cónyuge o conviviente, los hijos menores de edad o mayores incapacitados para el trabajo y los padres.

Los beneficiarios del Régimen de Salud de la Policía Nacional del Perú tienen derecho a acceder a un conjunto de prestaciones de salud de carácter preventivo, promocional, recuperativo y de rehabilitación, en condiciones adecuadas de eficiencia, equidad, oportunidad, calidad y dignidad, a través de las Instituciones Prestadoras de Servicios de Salud (IPRESS) y la disponibilidad de financiamiento de la Institución Administradora de Fondos de Aseguramiento en Salud (IAFAS) de la Policía Nacional del Perú.

Los principios del régimen de salud de La Policía Nacional del Perú (PNP) son:

- **Obligatoriedad:** Es obligación de la PNP de garantizar la cobertura de salud a los titulares y sus familiares de acuerdo a las normas establecidas.
- **Calidad:** Los establecimientos, bienes y servicios de salud deben ser apropiados para satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, cumpliendo con los estándares de calidad establecidos.

En cuanto a los medicamentos, biomédicos, insumos de laboratorio, entre otros, estarán inscritos en los petitorios y catálogos institucionales. El personal asistencial prescriptor deberá ceñirse estrictamente al petitorio de medicamentos y/o catálogo de biomédico y las Guías de Práctica Clínica. En cuanto a la administración de los medicamentos y biomédicos la recepción, distribución, dispensación, transferencia, intercambio y baja de medicamentos será realizada de acuerdo a los reglamentos internos y en concordancia a lo establecido por el Ministerio de Salud.

## **UNIDAD PRODUCTORA DE SERVICIOS DE SALUD**

Según el **MINSA** la unidad básica funcional del establecimiento de salud está constituida por el conjunto de recursos humanos y tecnológicos en salud (infraestructura, equipamiento, medicamento y procedimientos) organizada para desarrollar funciones homogéneas y producir determinados servicios en relación directa con su nivel de complejidad y que a través de los servicios que se produzcan resuelvan necesidades de salud individuales de los usuarios en el entorno de su familia y comunidad.<sup>23</sup>

## **RESEÑA HISTÓRICA DEL POLICLÍNICO PNP ENRIQUE TORRES GONZALES<sup>24</sup>**

El Policlínico de Huancayo fue creado como Centro Médico Sanidad Fuerzas Policiales el 2 de Junio del año 1972, obra realizada por el Sr CRNL SFP Jaime Goyzueta Caro con la colaboración de la ciudadanía de Huancayo, los señores Jefes Oficiales y personal subalterno de la Sub Jefatura de la II Región SFP, para atender a los miembros de las FF.AA. Y PNP y a la colectividad.

Este Centro Médico S.F.P fue inaugurado siendo:

- Presidente de la Republica el Sr. GRAL de División E.P Juan Velazco Alvarado  
Ministro del Interior Sr. GNRL E.P Pedro RICHTER PRADA
- Director General de las FP Sr. GNRL Marino COSTA SAENZ
- Sub Jefe de la II Región S.F.P. SR. CRNL Jaime GOYZUETA CARO
- Teniendo como Padrinos al Sr. GRAL DE BRIGADA Pedro Richter PRADA Y  
Sra. Laura VALDIVIA DE RITCHER.

La Dirección de Salud de la Policía Nacional del Perú cuenta con un legado de héroes y mártires tales como el Mayor SGP. Enrique Torres Gonzales, caído en acto de servicio en la región selvática de Pucutá, Departamento de Huancavelica integrando la patrulla de combate PNP Horacio Cruzatti, que se dirigía a restablecer el orden legalmente constituido en la zona.

Se da inicio el 12 de Agosto de 1929, año en que se crea la Sanidad del Gobierno y Policial, hoy en día identificado como la Dirección Regional de Salud PNP (DIRSAL) mediante el decreto supremo de ley 18081 publicado por el entonces presidente de la república Don Augusto B. Leguía en el año 1969, donde se estipula en el Art. II que las fuerzas Policiales están integradas por la guardia civil, guardia republicana y policía de investigaciones, por ende, la prestación de servicios de la Sanidad está orientada al personal de las fuerzas policiales y sus familiares con derecho asistencial, sin embargo considerando el ámbito geográfico de prestación de servicios firma un convenio con el ministerios de salud extendiendo así su misión a la atención del medio comunitario - social. (Plan Operativo Anual Policía Nacional del Perú Policlínico PNP Huancayo-2017)

El Hospital local empieza sus actividades en 1960 con la denominación de Puesto de Salud PNP - Huancayo, perteneciendo a la comandancia de la Policía Nacional del Perú, con dependencia directa de la Sanidad del Hospital Central, estando como Jefe de la Sanidad el Capitán Medico PNP Jaime Goyzueta Caro; Brindando atención al personal Policial en medicina general, inyectables y curaciones. El capitán medico observa las necesidades de poder mejorar la infraestructura de la Sanidad, solicita al jefe de la séptima comandancia Policial se otorgue un área más grande para poder brindar mejor atención, es así gracias a su gestión se le otorga un terreno de 1.232.49 m<sup>2</sup> el cual fue donado por la ciudadanía Huancaína y con diferentes actividades se logró recaudar fondos para la construcción de la clínica de la Sanidad.

Así que mediante Resolución ministerial No 249-SP-22-VI-61. El ministerio de gobierno y Policía (hoy ministerio del interior) autorizó la construcción de la clínica de la Sanidad iniciándose con el apoyo de todo el personal oficial y subalterno. El 30 de agosto de 1962 fue inaugurada la clínica de la tercera región policial siendo:

- Presidente de la junta militar de gobierno: el Gral. De División Ricardo Pérez Godoy
- Ministro de gobierno y policía: Juan Bossio Collas
- Director GGCP: General GC. Gremio Quea Pérez.
- Director SGP: General SGP Germán Del Carpio Salas
- Jefe de la 3ra. RP Coronel GG. Santiago Sanguinetti Lícito.
- Jefe De la 3ra RSGP. Teniente Coronel SGP Jaime Goyzueta Caro

Fue creado como Centro Medico Sanidad Fuerzas Policiales el 2 de Junio del año 1972, obra realizada por el Sr CRNL SFP Jaime Goyzueta Caro con la colaboración de la ciudadanía de Huancayo, los señores Jefes Oficiales y personal subalterno de la Sub Jefatura de la II Región SFP, para atender a los miembros de las FA Y FP y a la colectividad.

Siendo inaugurada por:

- Presidente de la Republica el Sr. GNRL de División E.P Juan Velazco Alvarado  
Ministro del Interior Sr. GNRL E.P Pedro RICHTER PRADA
- Director General de las FP Sr. GNRL Marino COSTA SAENZ
- Sub Jefe de la II Región S.F.P. SR. CRNL Jaime GOYZUETA CARO
- Teniendo como Padrinos al Sr. GRAL DE BRIGADA Pedro Richter PRADA Y  
Sra. Laura VALDIVIA DE RITCHER.

A partir del año 1985 por el crecimiento de la sanidad de la PNP se regulariza su nomenclatura y pasa a ser Hospital Mayor Medico PNP "Enrique Torres Gonzales" según Resolución Directoral Superior No 0958-85-IN-SA/DIRPRA. Lima 09 de Agosto de 1985, concede en el Jirón Cuzco No 120 Distrito de Huancayo Departamento de Junín. Con el transcurrir del tiempo y la carencia de Profesionales, la oferta de los mismos fue disminuyendo y por ende capacidad resolutiva. Actualmente el Policlínico PNP Enrique Torres Gonzales de Huancayo, como sede principal de REGSAN PNP JUNÍN, tiene un promedio de 21 ,600 atenciones anuales, en los diferentes consultorios externos.

### **Tiene como misión:**

El Policlínico PNP Huancayo tiene como misión, promover estilos de vida saludables, disminuir los riesgos inherentes al trabajo policial, ofrecer atención recuperativa con recursos humanos calificados y comprometidos con la Institución, utilizando tecnología moderna y especializada, que garanticen servicios de salud integrales con calidad, equidad y calidez que satisfagan las necesidades y requerimientos del personal policial, familiares con derecho y con participación activa en el Sistema Nacional Coordinado y Descentralizado de Salud.<sup>25</sup>

### **2.3. Marco conceptual**

- **SERVICIO.** - Es el resultado de un proceso productivo planificado y diseñado que se ofrece al mercado, caracterizado por su elevado componente de intangibilidad y poca posibilidad de ser transferido.
- **CALIDAD DEL SERVICIO.** - Es el proceso que desenvuelve toda la organización en torno a los valores, actitudes y comportamientos orientados a satisfacer las necesidades del cliente del negocio. La medición de la calidad exige la construcción de indicadores, entre los generales se tienen: Oportunidad, calidad, eficiencia, tiempo de espera, respuesta rápida, liderazgo, entre otros.
- **GRADO O NIVEL DE SATISFACCIÓN.** - Es la respuesta y/o manifestación del estado de ánimo de la persona que se muestra luego de la experiencia recibida en relación a la expectativa que se tiene del servicio recibido.
- **INSTRUMENTO SERVQUAL.** - Es un cuestionario a base de 40 preguntas estandarizadas que se usan para medir el nivel de la calidad del servicio, así mismo, este instrumento permite cuantificar el valor que el cliente le da a los bienes y servicios con el fin de mejorar su calidad. Este modelo centra su atención en el proceso de entrega del servicio entre proveedor y consumidor.
- **USUARIO.** - Es la persona que comúnmente usa o emplea un servicio. En el caso de la salud en nuestro país los trabajadores gozan de un sistema asistencial de salud propio, proporcionado por el ESSALUD donde usualmente son

coberturados y atendidos. Por el contrario, al paciente se le denomina cliente, cuando tiene la oportunidad de ser atendido en determinados centros asistenciales privados a elegir de entre varias opciones.

- **MEDICAMENTOS.** - Son las diversas formas farmacéuticas, sólidas, líquidas, gaseosas e inyectables que contienen sustancias químicas bioactivas que se emplean para el diagnóstico, prevención y tratamiento de las enfermedades en los seres humanos y los animales.
- **DISPOSITIVOS MÉDICOS.** - Son cualquiera de los aparatos, instrumentos, utensilios, accesorios, reactivos, kits de pruebas, entre otros, que son empleados en diversos procedimientos aplicados al campo de la salud humana o animal.
- **DISPENSACIÓN.** - Es el acto, que se faculta al profesional Químico Farmacéutico de proporcionar uno o más productos (medicamentos y dispositivos médicos) como respuesta a una prescripción médica (receta), orientando e informando al paciente sobre el uso adecuado de dicho producto, reacciones, interacciones y las condiciones de conservación del producto, con el fin de diagnosticar, aliviar o curar una enfermedad.
- **ATENCIÓN FARMACÉUTICA.** - Es la participación activa del Químico farmacéutico en la asistencia del paciente hacia la dispensación y seguimiento farmacoterapéutico, para poder mejorar la calidad de vida del paciente, así mismo el Químico farmacéutico promueve actividades para la prevención de enfermedades mantenimiento del buen estado de salud de las personas.
- **FIABILIDAD.** - Es la capacidad que tiene un servicio en probabilidades para el buen funcionamiento del mismo, es decir cumplir con éxito el servicio ofertado.
- **CAPACIDAD DE RESPUESTA.** - Podríamos definir como una técnica en su posibilidad sencilla de producir un servicio rápido y oportuno ante una demanda, como producir satisfacción al usuario y brindarle una respuesta de calidad en un periodo de tiempo tolerable.

- **SEGURIDAD.** - Se hace mención a las condiciones en el establecimiento que avalen a los usuarios, acceso a servicios básicos como también evalúa la confianza que genera la actitud del personal que brinda el servicio mostrando conocimientos y habilidades para concretar la credibilidad y confianza.
- **EMPATÍA.** - Llamada también inteligencia emocional que se crea a la hora de comunicarnos o relacionarnos con los demás, así mismo podemos mencionar como la capacidad del profesional de la salud para ponerse en el lugar del otro.
- **ELEMENTOS TANGIBLES.** - Son aquellos elementos que indica que algo se puede tocar. También manifiesta que se puede percibir de manera precisa. Pueden manifestarse en las apariencias de las instalaciones físicas, equipamiento, personal, etc. Que tienen la característica de ser palpable, perceptible, concreto y real
- **RAPIDEZ.** - Se mide fundando en una correlación entre un hecho y el tiempo que lo lleva a realizarlo o también podemos mencionar entre el inicio de una actividad y su culminación en un tiempo determinado en el cual se realizó.
- **TIEMPO DE ESPERA.** - Considerado como uno de los factores que influye en la impresión de satisfacción del usuario, relacionada a unas secuencias de variables que ocurra un evento en un determinado tiempo.
- **DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO.** - Es la cualidad o condición de un objeto animado o inanimado y/o servicio esté disponible es decir se algo que está libre a usarse y que se pueda disponer libremente También conocido como nivel de servicio al cliente, así mismo es una de las principales medidas de capacidad de respuesta.
- **SEÑALIZACIÓN.** - La señalización considerada como una medida adicional y no sustitutoria a la organización de protección, donde ayuda a eliminar riesgos y orientar, representando una medida útil para advertir peligros, guiar y recordar

normas de comportamiento y obligaciones frente a condiciones peligrosas.

- **CONDICIONES AMBIENTALES.** - Son aquellas situaciones presentes en el medio de obtención del producto o de prestación del servicio que más favorezcan su obtención óptima o sea más adecuados para el logro de la satisfacción del cliente a la hora de llevar a cabo la prestación del servicio.
- **GARANTÍA.** - Una garantía es un mecanismo para asegurar el cumplimiento de una obligación y así proteger los derechos de alguna de las partes de una relación comercial o jurídica.

## **CAPÍTULO III**

### **HIPÓTESIS**

#### **3.1 Hipótesis general**

El nivel de satisfacción del usuario externo se relaciona en forma directamente proporcional con la calidad de servicio que ofrece la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.

#### **3.2 Hipótesis específicas**

- El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Capacidad de respuesta se relaciona directamente proporcional con la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.
  
- El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Elementos tangibles se relaciona directamente proporcional con la calidad de servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.
  
- El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Fiabilidad se relaciona directamente proporcional con la calidad de servicio que brinda la farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.
  
- El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Empatía se relaciona directamente proporcional con la calidad de servicio que brinda la Farmacia del

Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.

- El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Seguridad se relaciona directamente proporcional con la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.

### 3.4 Variables

- Variable dependiente:

Satisfacción del usuario externo:

Grado de satisfacción: Se define como el juicio de valor emitido de acuerdo a la percepción del usuario en relación con la calidad de la atención en el servicio de farmacia que el Policlínico Policial Huancayo

- Variable independiente:

Calidad de servicio: Definido como la obtención del máximo beneficio para el usuario, mediante la aplicación del conocimiento y la tecnología más avanzada tomando en cuenta los requerimientos del paciente, así como las capacidades y limitaciones de los recursos de la institución de acuerdo con los valores sociales imperantes, tomando en cuenta los siguientes criterios: Rapidez del personal, el tiempo de espera en la atención de su pedido, disponibilidad de los productos que encuentra, orientación sobre el uso adecuado del medicamento, mostro preocupación por su salud, priorizo atenderlo antes que atender sus asuntos personales, señalización (carteles, letreros, afiches) para la ubicación del servicio, la ubicación de la farmacia, la sensación de limpieza, calidad de los medicamentos, atención sin cometer errores en la entrega de su medicamento, la cantidad adecuada (amplio stock) de productos, el trato recibido por el personal, atención sin discriminación y demostró profesionalismo en el acto de atención del medicamento

VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICION	INDICADORES
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Disposición para proporcionar un servicio rápido, puntual y con oportunidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Está satisfecho con la rapidez del personal que labora en la farmacia del policlínico PNP</li> <li>Está satisfecho con el tiempo de espera en la atención de su pedido en la farmacia del Policlínico PNP</li> <li>Está satisfecho con la disponibilidad de los productos que encuentra en la farmacia del Policlínico PNP</li> </ul>
	<b>EMPATÍA</b>	Es la relación que hay entre persona y calidad, el cual no solo se basa en la cortesía profesional si también en resolver las necesidades del cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Está satisfecho con la orientación sobre el uso adecuado del medicamento que le brinda el personal de la farmacia del Policlínico PNP</li> <li>El personal de la farmacia del Policlínico PNP mostro preocupación por su salud.</li> <li>El personal de farmacia del Policlínico PNP priorizo atenderlo antes que atender sus asuntos personales.</li> </ul>
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Trata sobre las instalaciones físicas, material, equipos, personal que interviene en la presentación del servicio.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Está satisfecho con la señalización (carteles, letreros, afiches) para la ubicación del servicio de la farmacia del Policlínico PNP.</li> <li>Está satisfecho con la ubicación de la farmacia del Policlínico PNP.</li> <li>Está satisfecho con la sensación de limpieza que proyectan los pisos paredes y vitrinas de la farmacia del Policlínico PNP</li> </ul>
<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>FIABILIDAD</b>	Es el atributo que se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Está satisfecho con la calidad de los medicamentos que ofrece el Policlínico PNP.</li> <li>Lo atendieron sin cometer errores en la entrega de su medicamento en la farmacia del Policlínico PNP</li> <li>Está satisfecho con la cantidad adecuada (amplio stock) de productos que le ofrece la farmacia del Policlínico PNP.</li> </ul>
	<b>SEGURIDAD</b>	Se basa en los conocimientos y la atención mostrada por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	<ul style="list-style-type: none"> <li>Está satisfecho con el trato recibido por el personal de la farmacia del Policlínico PNP.</li> <li>Usted fue atendido sin discriminación por parte del personal de farmacia del Policlínico PNP.</li> <li>El personal de farmacia del Policlínico PNP demostró profesionalismo en el acto de atención del medicamento.</li> </ul>

## **CAPÍTULO IV**

### **METODOLOGÍA**

#### **4.1 Método de la investigación**

En esta investigación se utilizó el método científico por ser sistemático, ordenado y metódico, en concordancia con Mamani M, Flores I. menciona en su tesis titulada Evaluación de la satisfacción de usuarios ambulatorios atendidos en la farmacia del Hospital Militar Central “Coronel EP Luis Arias Schreiber publicada el año 2016, que el desarrollo de la investigación se utilizó el método científico, caracterizándose por ser sistemático, metódico y ordenado.<sup>26</sup>

#### **4.2 Tipo de investigación**

Esta investigación corresponde al tipo básico porque su finalidad fue recolección de datos, prospectivo porque el investigador no realiza ninguna intervención y transversal porque analiza los datos de las variables en un determinado tiempo sobre la población estudiada que fueron los pacientes que acudieron al Policlínico Policial Huancayo en los meses de mayo a julio del 2019.

En similitud con Mamani M, Flores I. en su tesis titulada Evaluación de la satisfacción de usuarios ambulatorios atendidos en la farmacia del Hospital Militar Central “Coronel EP Luis Arias Schreiber publicada el año 2016, describen que su trabajo corresponde al tipo de investigación básico, prospectivo y transversal, porque se evaluará a policías y familiares que reciben una consulta ambulatoria en el Hospital Militar Central.

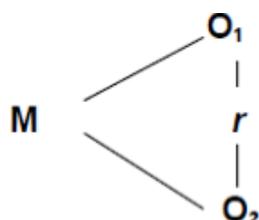
### 4.3 Nivel de investigación

La investigación es de nivel Correlacional, en el cual implica en observar y describir puntualmente a la población que se está estudiando sin influir sobre estos.

Según Magallanes S, Quevedo C, en su tesis de investigación llevada a cabo el año 2015, titulada calidad del servicio de Farmacia en el Hospital de Punchana, Loreto, Perú. Manifiesta que su trabajo es de nivel descriptivo, donde detalla las características de la calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto de la ciudad de Iquitos, en un momento determinado.

### 4.4 Diseño de la investigación

La presente tesis es de diseño correlacional no experimental en el cual se determinó la relación entre la satisfacción del usuario y calidad de servicio del área del Policlínico Policial Huancayo 2019; el cual corresponde al siguiente esquema.



Donde:

M = Muestra recogida por 450 usuarios que recibieron el servicio de farmacia en los meses de mayo a julio del 2019.

O1 = Satisfacción del usuario

O2 = Calidad de servicio

r = Relación entre las variables

### 4.5 Población y Muestra

La población estuvo constituida 21000 pacientes que cuentan con seguro de SALUDPOL que vienen a ser los titulares y derechohabientes (cónyuge, hijo y padres).

La muestra corresponde al tipo de muestreo probabilístico al azar simple y para la determinación del tamaño de la muestra se hará uso de la fórmula de poblaciones finitas

donde la fórmula es:

$$n = \frac{N \times Z_a^2 \times p \times q}{d^2 \times (N - 1) + Z_a^2 \times p \times q}$$

Donde:

n: Muestra

N: Tamaño de la población. 21000 personas.

p: Probabilidad de éxito. Consideramos el máximo: 0.50

q: Probabilidad de fracaso. Será  $1.00 - 0.50 = 0.50$

Z: Coeficiente de confianza.  $Z = 1.96$  para un nivel de confianza del 95%

d: Error máximo admisible. Consideramos el 5%

Donde:

$$n = \frac{(21000)(0.50)(0.50)(1.96)^2}{(21000 - 1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)}$$

$$n = \frac{20168.4}{53.479}$$

$$n = 377$$

Criterios de inclusión.

- Todos los usuarios externos que recibieron atención en el servicio de farmacia del Policlínico Policial Huancayo.
- Se consideró ambos sexos.
- La entrevista se dio a personas mayores de edad.
- Usuarios externos que voluntariamente firman su consentimiento en ser entrevistados.

Criterios de exclusión:

- Pacientes que se niegan a firmar el consentimiento informado.

- Pacientes atendidos en otros servicios del Policlínico Policial Huancayo.
- Pacientes menores de edad.

#### **4.6. Técnica e instrumentos de recolección de datos**

Para este trabajo de investigación se empleó la técnica de la encuesta mediante un cuestionario el cual fue adaptado por los autores y ha sido validado mediante el juicio de tres expertos lo que le da viabilidad y confiabilidad.

Para determinar la confiabilidad del instrumento se ha realizado una prueba piloto a 50 pacientes atendidos en la farmacia de la PM.PNP. JAUJA para poder evaluar la accesibilidad en la aplicación del instrumento en relación al cuestionario y si estos eran comprendidos al momento de su aplicación hacia los encuestados y se ha procesado con el SPSS, hallando el Alfa de Cronbach de 0.956 que significa alto nivel de fiabilidad del instrumento.

La presente encuesta consta de dos partes, de la siguiente manera:

1. **Datos Generales:** Como es la edad, genero, personal beneficiario, zona de procedencia.
2. **Datos Específicos:** Consiste de 3 preguntas (indicadores por dimensión) por las 5 dimensiones y una pregunta libre sumando 16 interrogantes en el cuestionario, cada pregunta con cinco alternativas como son:
  - 1) Muy insatisfecho
  - 2) Insatisfecho
  - 3) Regular
  - 4) Satisfecho
  - 5) Muy satisfecho

El instrumento que se utilizó es el cuestionario, adaptado y adecuado el modelo SERVQUAL, con cinco niveles o grados de satisfacción, en concordancia a la escala de Likert.

Teniendo como base cinco dimensiones que son:

- 1) Capacidad de Respuesta: Preguntas del 01 al 03.

- 2) Elementos Tangibles: Preguntas del 04 al 06.
- 3) Fiabilidad: Preguntas del 07 al 09.
- 4) Empatía: Preguntas del 10 al 12.
- 5) Seguridad: Respuesta del 13 al 15.

## **4.7 Técnicas de procedimientos y análisis de datos**

### **4.7.1 Procesamiento de los datos**

Los datos obtenidos fueron procesados a través del software SPSS (Paquete estadístico para las Ciencias sociales) versión 24. Para determinar las frecuencias de los estadísticos descriptivos y la prueba de hipótesis.

### **4.7.2 Procedimiento a seguir para probar la hipótesis**

Los pasos para la prueba de hipótesis son los siguientes:

- Establecer o plantear las hipótesis estadísticas
- Seleccionar el nivel de significancia y /o grado de libertad, en función al tipo de investigación y a la muestra.
- Determinar el modelo estadístico adecuado.
- Determinar la región crítica o de rechazo.
- Criterio de decisión.

#### **a) Nivel de significancia o riesgo:**

El nivel utilizado en el diseño fue de:  $\alpha = 0.05$ .

#### **b) El estadígrafo de prueba:**

El estadígrafo de Prueba más apropiado para este caso es la Prueba ANOVA PARA UN FACTOR, debido a que se tuvo como objetivo explicar la variable: Nivel de satisfacción por el servicio recibido por la farmacia del policlínico (variable cuantitativa) en relación a la variable independiente: Servicio prestado por la farmacia del policlínico, la cual no fue intervenida por los investigadores. Comprobándose las variaciones de los cinco niveles (valor ordinal: de Muy insatisfecho a Muy satisfecho, cuantitativo 1 al 5) en relación a la variable en estudio. Permitiéndose probar la hipótesis nula ( $H_0$ ) de cinco niveles frente a la hipótesis alterna ( $H_a$ ).

Usando la notación formal de las hipótesis estadísticas con k medias, se escribiría:

$$H_0: \mu_1 = \mu_2 = \dots = \mu_k$$

Ha: no todas las medias son iguales

Aquí  $\mu_i$  es la media del i-ésimo nivel del factor.

**c) Grado de libertad de prueba:**

$$n - 1 = gl$$

$$gl = 5 - 1 = 4$$

**Valor crítico y regla de decisión:**

Al analizar e interpretar al aplicar ANOVA para un factor:

- **Valor P:** si es menor de 0,05 es que las dos variables están relacionadas y por tanto que hay diferencias significativas entre los grupos

**Regla de decisión:** rechazar la hipótesis nula si:  $P > 0,05$

**4.7.2.1 Hipótesis general.**

**Cuestionario SERVQUAL para medir la expectativa de satisfacción por el servicio recibido en la Farmacia del Policlínico.**

Para el presente caso se tomará en cuenta las siguientes hipótesis:

**$H_a$**  = El nivel de satisfacción del usuario externo se relaciona directamente proporcional con la calidad de servicio que ofrece la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.

**$H_0$**  = El nivel de satisfacción del usuario externo NO se relaciona directamente proporcional con la calidad de servicio que ofrece la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.

**4.7.2.2 Hipótesis específicas.**

**Cuestionario SERVQUAL para medir la expectativa de satisfacción por el servicio recibido en la Farmacia del Policlínico, para cada una de las cinco Dimensiones.**

### **Hipótesis específica 1:**

$H_a$  = El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Capacidad de respuesta se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales – Huancayo - 2019.

$H_0$  = El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Capacidad de respuesta NO se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales – Huancayo - 2019.

### **Hipótesis específica 2:**

$H_a$  = El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Elementos tangibles se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

$H_0$  = El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Elementos tangibles NO se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

### **Hipótesis específica 3:**

$H_a$  = El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Fiabilidad se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

$H_0$  = El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Fiabilidad NO se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

### **Hipótesis específica 4:**

$H_a$  = El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Empatía se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

$H_0$  = El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Empatía NO se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

### **Hipótesis específica 5:**

$H_a$  = El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Seguridad se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

$H_0$  = El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Seguridad NO se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

### **4.7.3 Limitaciones**

- Trámite de permiso y autorización para acceder al Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales – Huancayo.
- Procesamiento de datos para la prueba de la hipótesis, con la explicación de una sola variable, evaluada cuantitativamente.

### **4.8. Aspectos éticos de la investigación**

Según el reglamento general de investigación, en el Art. 27°. Para la recolección de datos se respetó el principio de la privacidad e identificación y el derecho a la autodeterminación informativa del encuestado, para ello se necesitó el consentimiento informado y se gestionó el permiso correspondiente a la Jefatura del Policlínico Policial Huancayo; así mismo según el Art. 28°. Se evitó perjudicar el buen funcionamiento y el crecimiento de la institución; así mismo se brindó la confiabilidad, garantizando el anonimato de las personas encuestadas, la intervención no afectó la integridad emocional ni física de la persona encuestada y los investigadores están actuando con equidad y no tienen ningún conflicto de interés en el resultado de la investigación.

## CAPÍTULO V RESULTADOS

### 5.1 Descripción de resultados

Tabla 1A. Estadísticos por meses del año que compendió la investigación.

Estadísticos		
MES DEL AÑO 2019		
N	Válido	450
	Perdidos	1
Media		1,89
Moda		1
Desviación estándar		,802
Mínimo		1
Máximo		3

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 1B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa de los encuestados durante los meses del año que compendió la investigación.

MESES	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Mayo	172	38,22
Junio	156	34,67
Julio	122	27,11
TOTAL	450	100,00

*Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019*



*Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019*  
 Figura 2. Frecuencia absoluta y relativa de los encuestados durante los meses del año que compendió la investigación.

La presente investigación compendió los meses del trimestre mayo a julio del año 2019. Siendo el mes de mayo el de mayor participación con 172 (38,22%) el número de pacientes usuarios que aceptaron responder la encuesta y progresivamente descendió el número de participantes los dos meses siguientes.

Tabla 2A. Estadísticos en relación a la edad de los usuarios que compendió la investigación.

Estadísticos		
EDAD DEL USUARIO		
N	Válido	450
	Perdidos	1
Media		41,40
Moda		29
Desviación estándar		16,501
Mínimo		2
Máximo		88

Fuente: Base de datos SPSS, 2019

Tabla 2B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa de las edades de los usuarios que compendió la investigación.

EDAD (AÑOS)	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
1 - 19	1	0,22
11 - 20	24	5,33
21 - 30	122	27,13
31 - 40	90	20,00
41 - 50	75	16,67
51 - 60	74	16,44
61 - 70	34	7,55
71 - 80	24	5,33
81 - 90	6	1,33
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

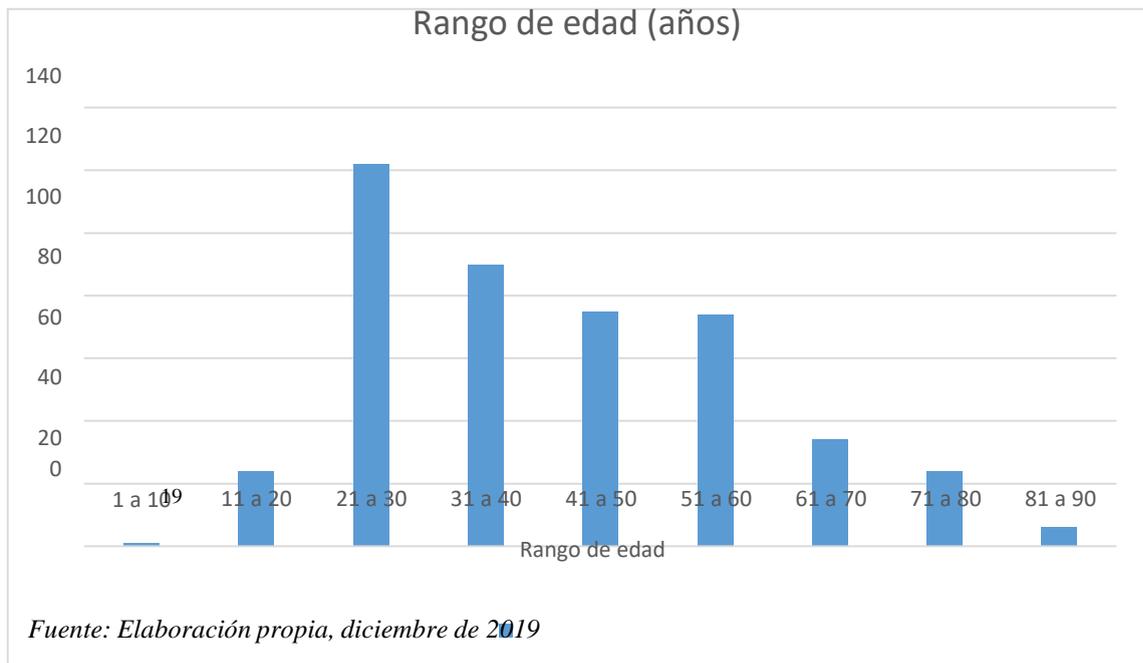


Figura 3. Frecuencia absoluta de las edades de los usuarios encuestados que compendió la investigación.

La mayoría de los usuarios fueron aquellos comprendidos entre los 21 y 60 años de edad con 362 (80,44%). De ellos el grupo etario más frecuente que fue el comprendido entre los 21 y 30 años con 122 (27,13%) de los usuarios investigados.

Tabla 3A. Estadísticos en relación al género de los usuarios que compendió la investigación.

Estadísticos		
GÉNERO		
N	Válido	450
	Perdidos	1
Media		1,56
Moda		2
Desviación estándar		,497
Mínimo		1
Máximo		2

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 3B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación al género de los usuarios que compendió la investigación.

GÉNERO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Femenino	199	44,22
Masculino	251	55,78
TOTAL	450	100,00

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

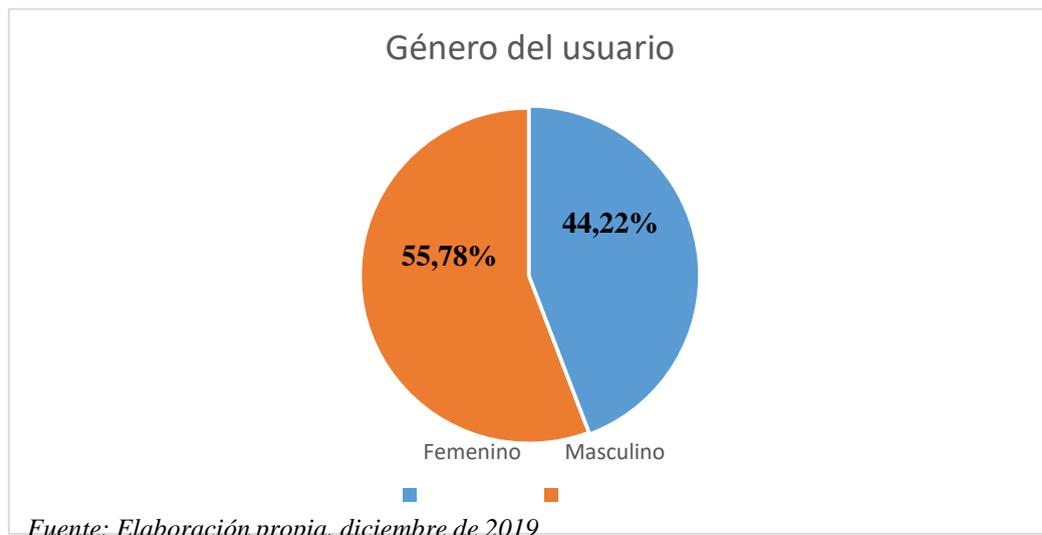


Figura 4. Porcentaje en relación al género de los usuarios encuestados que compendió la investigación.

En relación al género de los usuarios investigados, 251 (55,78%) corresponde al género masculino, mientras el restante 199 (44,22%) al género femenino.

Tabla 4A. Estadísticos en relación al tipo de usuario beneficiario que compendió la investigación.

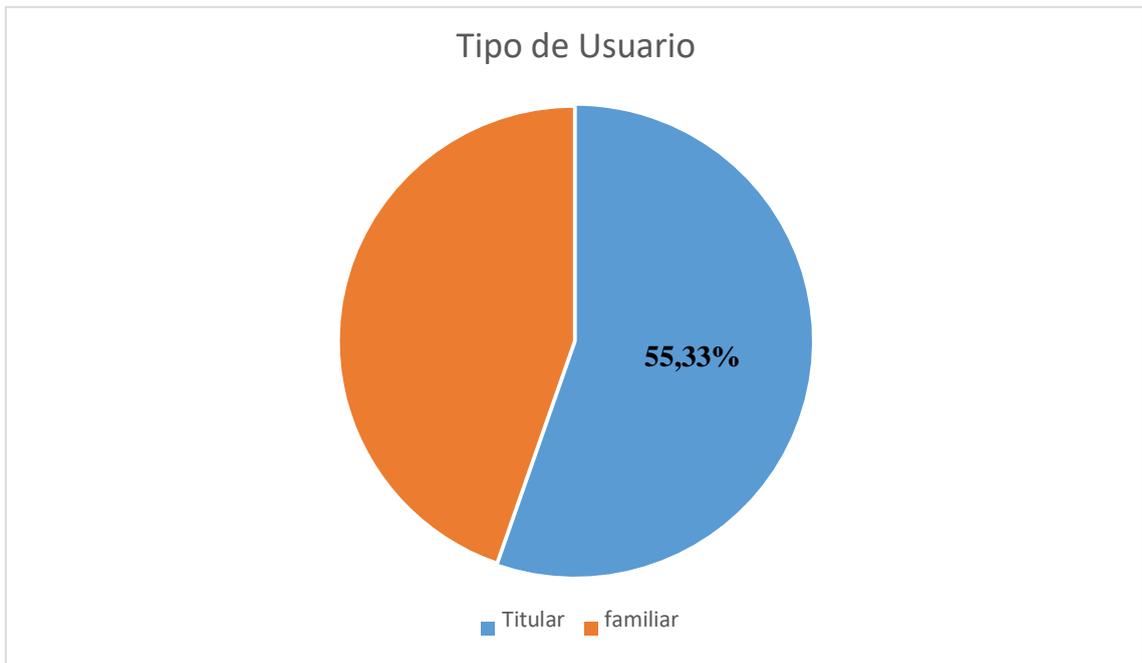
Estadísticos		
PERSONAL BENEFICIARIO		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		1,46
Moda		1
Desviación estándar		,525

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 4B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación al tipo de usuario que compendió la investigación.

TIPO DE USUARIO BENEFICIARIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Titular	249	55,33
Familiar	201	44,67
TOTAL	450	100,00

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



*Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019*

Figura 5. Porcentaje en relación al tipo de usuario beneficiario que compendió la investigación.

La mayoría de los usuarios 249 (55,33%) comprendidos en la presente investigación fueron los Titulares, mientras que el restante 201 fueron los Familiares coberturados.

Tabla 5A. Estadísticos en relación a la zona de procedencia del usuario.

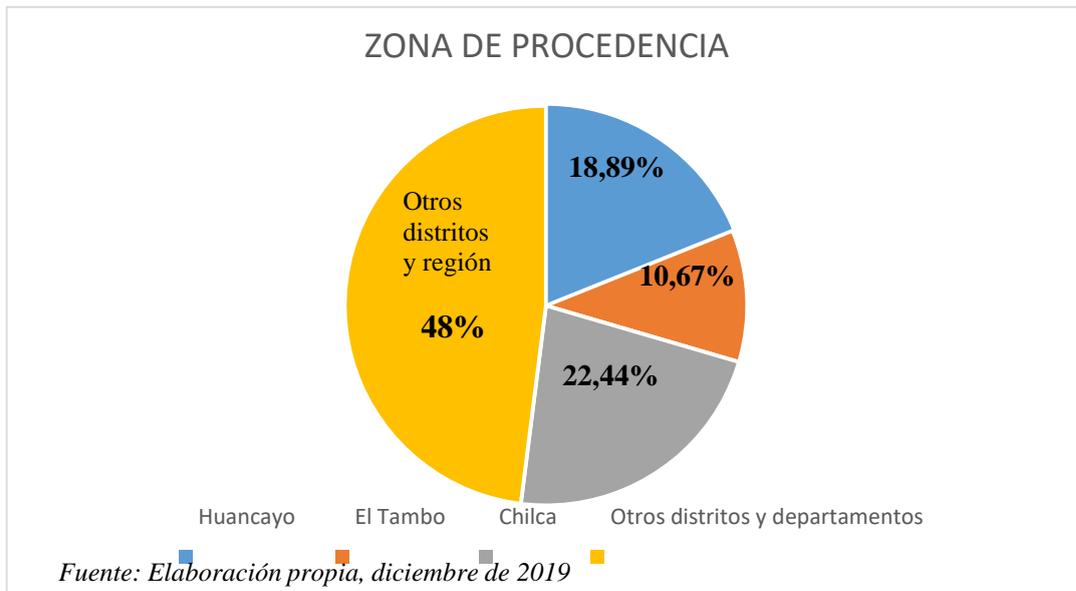
Estadísticos		
ZONA DE PROCEDENCIA		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,00
Moda		4
Desviación estándar		1,160

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 5B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a la zona de procedencia del usuario.

ZONA DE PROCEDENCIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Huancayo	85	18,89
El Tambo	48	10,67
Chilca	101	22,44
Otros distritos y departamentos	216	48,00
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



**Figura 6. Porcentaje en relación a la zona de procedencia del usuario..**

La mayoría de los usuarios que participaron en la presente investigación proceden del distrito de Chilca con 101 (22,44%), seguido del distrito de Huancayo 85 (18,89%) y del distrito de El Tambo 48 (10,67%). Finalmente, un elevado porcentaje 216 (48,00%) de los usuarios proceden de otros distritos de la región Junín y de otros departamentos.

Tabla 6A. Estadísticos en relación a la rapidez en la atención del usuario.

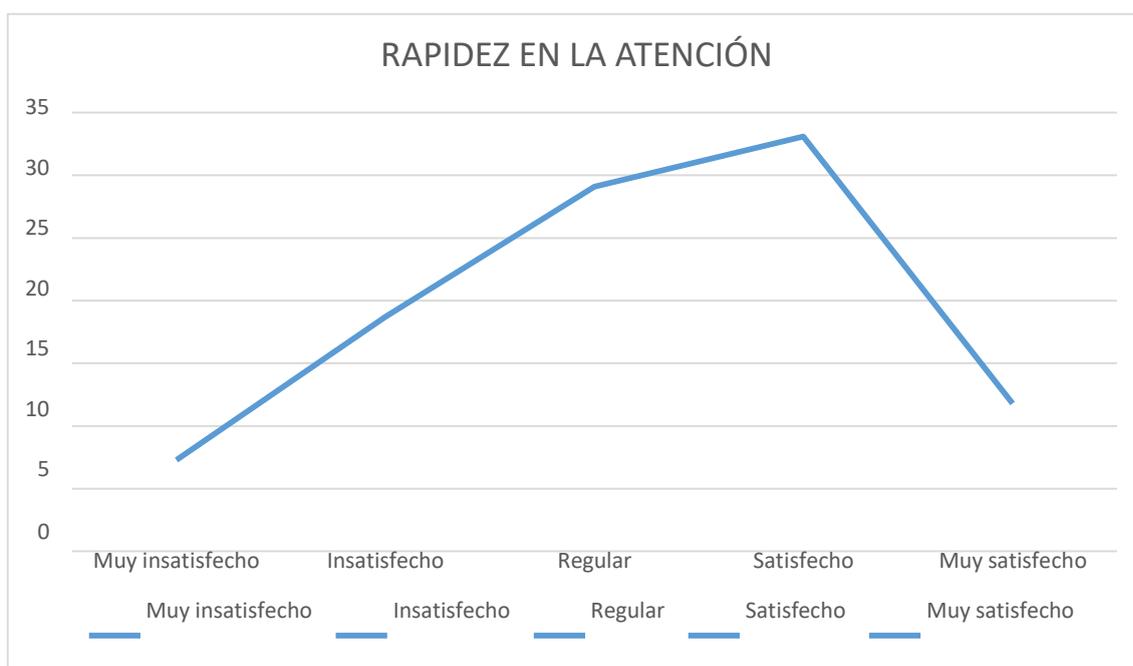
Estadísticos		
RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,23
Moda		4
Desviación estándar		1,109
Varianza		1,231
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 6B. Frecuencia absoluta y relativa en relación a la rapidez en la atención del usuario.

RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	33	18,33
Insatisfecho	84	18,7
Regular	131	29,1
Satisfecho	149	33,1
Muy satisfecho	53	11,8
TOTAL	450	100,00

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 7. Porcentaje en relación a la rapidez en la atención del usuario.

La mayoría 33,1%, es decir uno de cada tres usuarios investigados manifiestan tener un nivel de Satisfecho en relación a la rapidez en la atención, seguido de 29,1 % que afirman estar regularmente satisfechos. De otro lado, el 18,7% están Insatisfechos con la rapidez en la atención.

Tabla 7A. Estadísticos en relación al tiempo de espera del usuario.

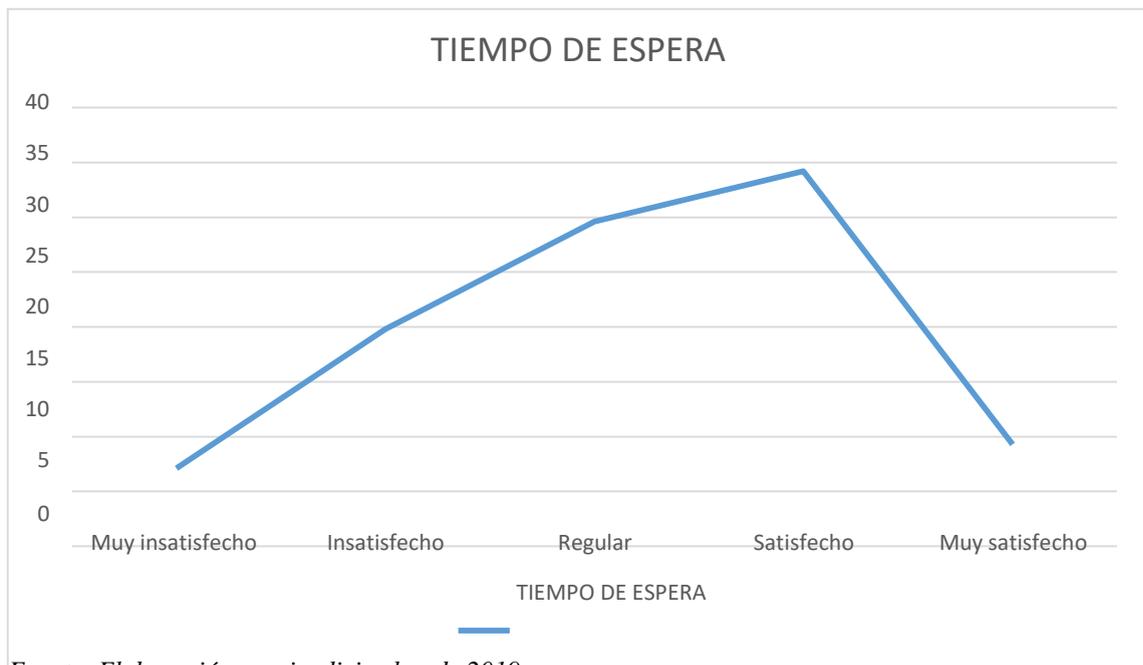
Estadísticos		
TIEMPO DE ESPERA		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,19
Moda		4
Desviación estándar		1,079
Varianza		1,165
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 7B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación al tiempo de espera del usuario.

TIEMPO DE ESPERA DEL USUARIO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	32	07,1
Insatisfecho	89	19,8
Regular	133	29,6
Satisfecho	154	34,2
Muy satisfecho	42	09,3
TOTAL	450	100,00

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 8. Porcentaje en relación al tiempo de espera del usuario.

En relación a la expectativa sobre el tiempo de espera del usuario, la mayoría 154 (34,2%) se considera satisfecho, seguido del 29,6% que se encuentra regularmente satisfecho. Sin embargo, un 19,8% se encuentra insatisfecho con el tiempo de espera para ser atendido.

Tabla 8A. Estadísticos en relación a la disponibilidad de productos por parte del usuario.

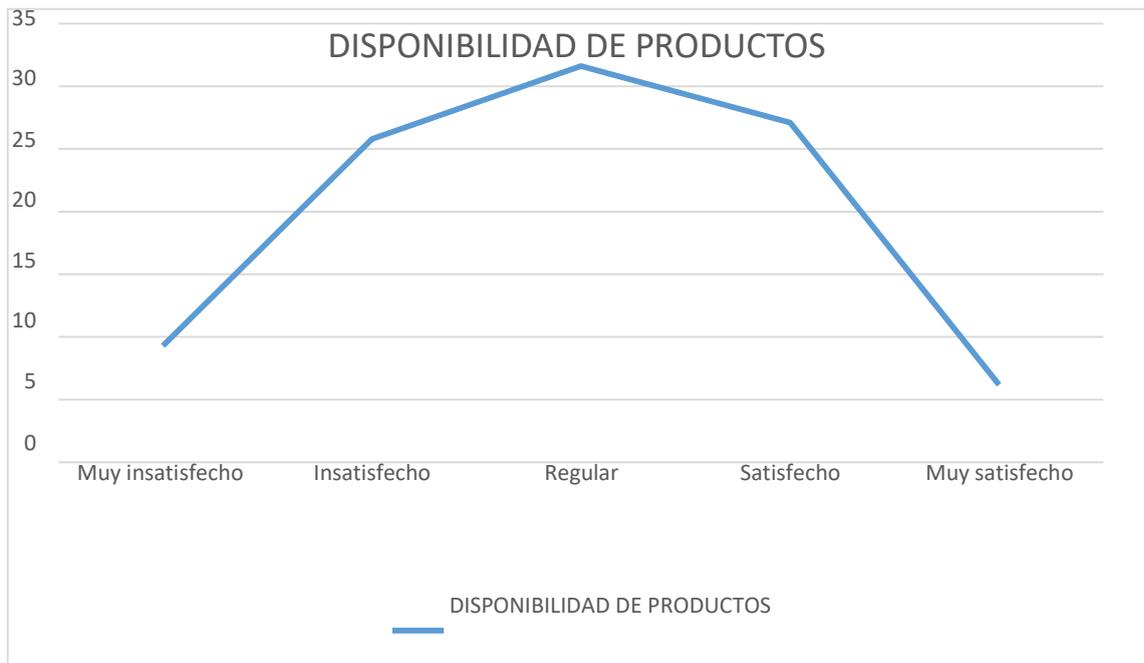
Estadísticos		
DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		2,95
Moda		3
Desviación estándar		1,073
Varianza		1,151
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 8B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación al tiempo de espera del usuario.

DISPONIBILIDAD DEL PRODUCTO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	42	09,3
Insatisfecho	116	25,8
Regular	142	31,6
Satisfecho	122	27,1
Muy satisfecho	28	06,2
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



*Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019*

Figura 9. Porcentaje en relación a la disponibilidad de productos.

El mayor porcentaje de los usuarios 142 (31,6%) se encuentra **REGULARMENTE** satisfecho con la disponibilidad de productos (medicamentos y dispositivos médicos), seguido de 27,1% de los satisfechos. Por otra parte, un 25,8 % se encuentra insatisfecho.

Tabla 9A. Estadísticos en relación a la señalización del servicio.

<b>Estadísticos</b>		
<b>SEÑALIZACIÓN DEL SERVICIO</b>		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,19
Moda		4
Desviación estándar		1,047
Varianza		1,096
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 9B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a la señalización del servicio

<b>SEÑALIZACIÓN DEL SERVICIO</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA (%)</b>
Muy insatisfecho	31	06,9
Insatisfecho	81	18,0
Regular	149	33,1
Satisfecho	151	33,6
Muy satisfecho	38	08,4
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

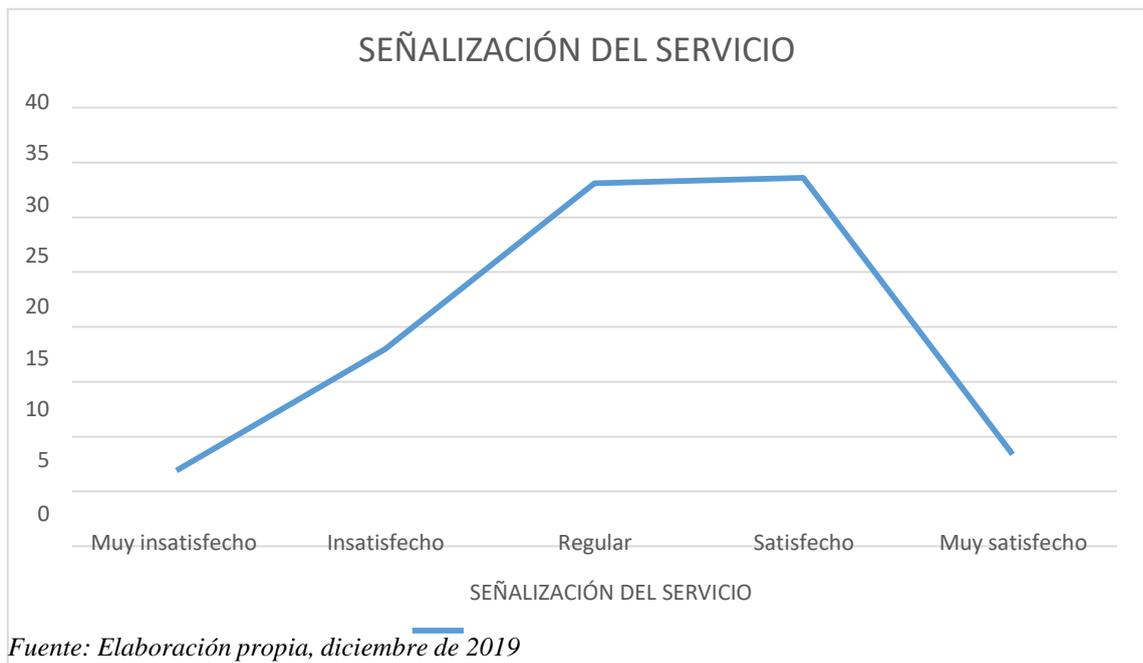


Figura 10. Porcentaje en relación a la señalización del servicio.

La mayoría del 33,6% se demuestra un nivel de Satisfecho con la señalización del servicio, seguido de un 31,1% que se encuentra regularmente satisfecho. De otro lado, el 18% se encuentra Insatisfecho.

Tabla 10A. Estadísticos en relación a la ubicación de la Farmacia.

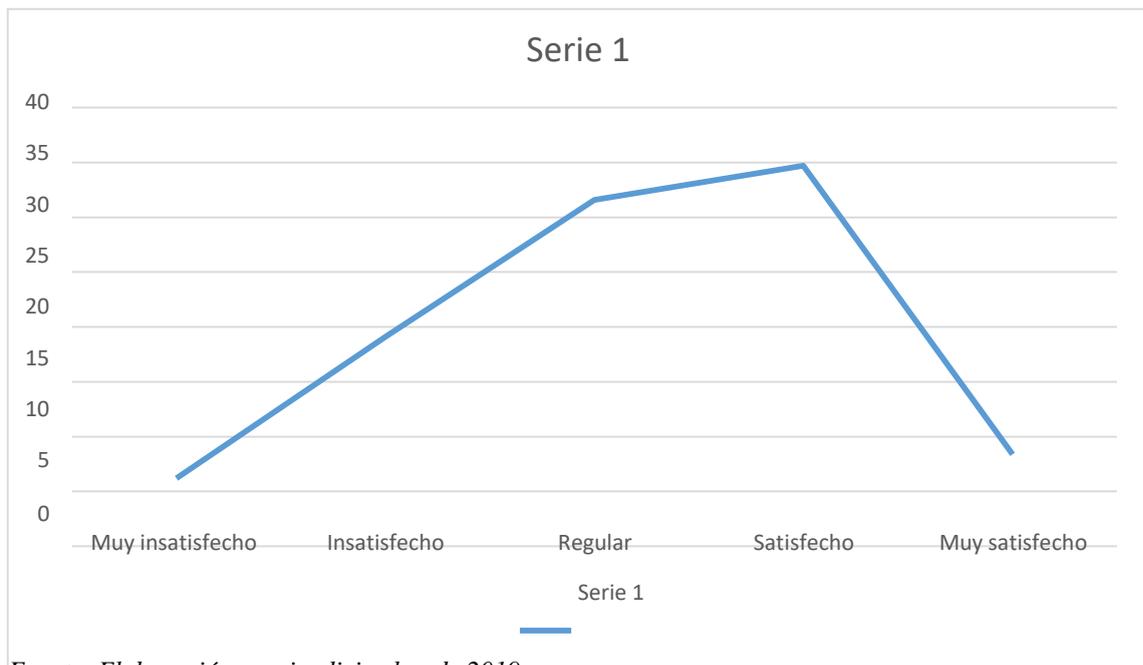
Estadísticos		
UBICACIÓN DE LA FARMACIA		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,20
Moda		4
Desviación estándar		1,043
Varianza		1,087
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 10B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a la ubicación de la Farmacia.

UBICACIÓN DE LA FARMACIA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	28	06,2
Insatisfecho	86	19,1
Regular	142	31,6
Satisfecho	156	34,7
Muy satisfecho	38	08,4
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 11. Porcentaje en relación a la ubicación de la Farmacia.

Una mayoría de 156 (34,7%) de los usuarios investigados se encuentra satisfecho en relación a la ubicación de la Farmacia, seguido de un 31,6% que muestra una regular satisfacción. Sin embargo, un 19,1% se encuentran insatisfechos.

Tabla 11A. Estadísticos en relación a la sensación de limpieza de la Farmacia.

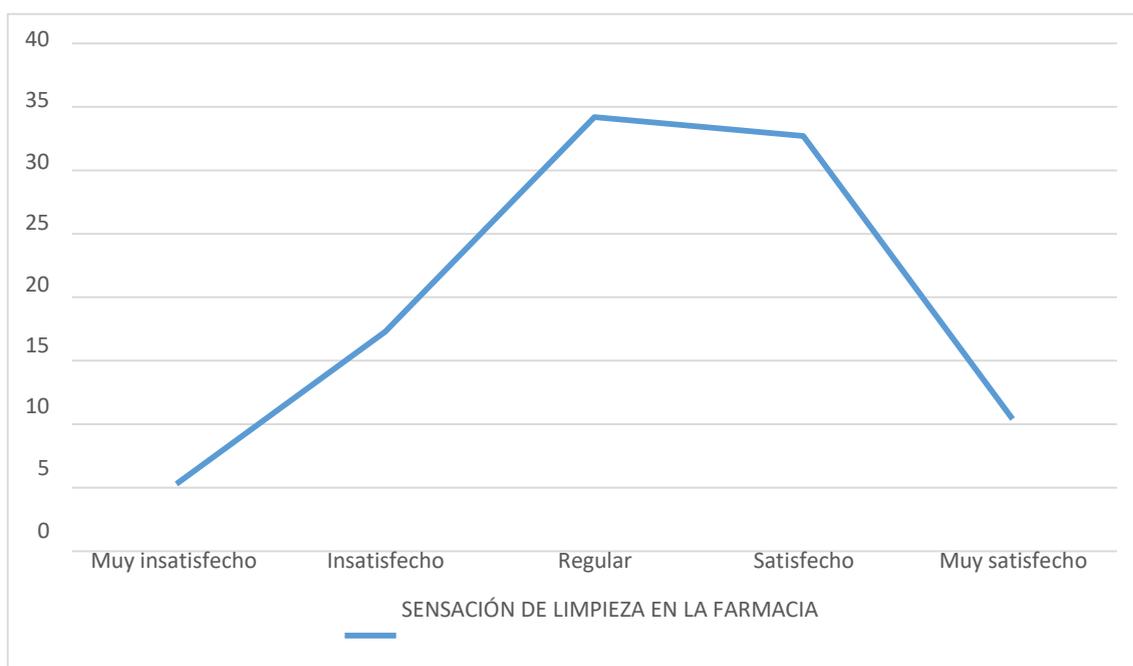
Estadísticos		
SENSACIÓN DE LIMPIEZA		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,26
Moda		3
Desviación estándar		1,034
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 11B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a la sensación de limpieza de la Farmacia.

SENSACIÓN DE LIMPIEZA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	24	05,3
Insatisfecho	78	17,3
Regular	154	34,2
Satisfecho	147	32,7
Muy satisfecho	47	10,4
TOTAL	450	100,00

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 12. Porcentaje en relación a la sensación de limpieza de la Farmacia.

La mayoría de 154 (34,2%) tuvieron una expectativa de regular satisfacción en relación a la sensación de limpieza de la Farmacia, seguido de 147 (32,7%) muestran un nivel de Satisfecho. De otro lado, el 17,3 % se encuentran Insatisfecho.

Tabla 12A. Estadísticos en relación a la calidad de los medicamentos.

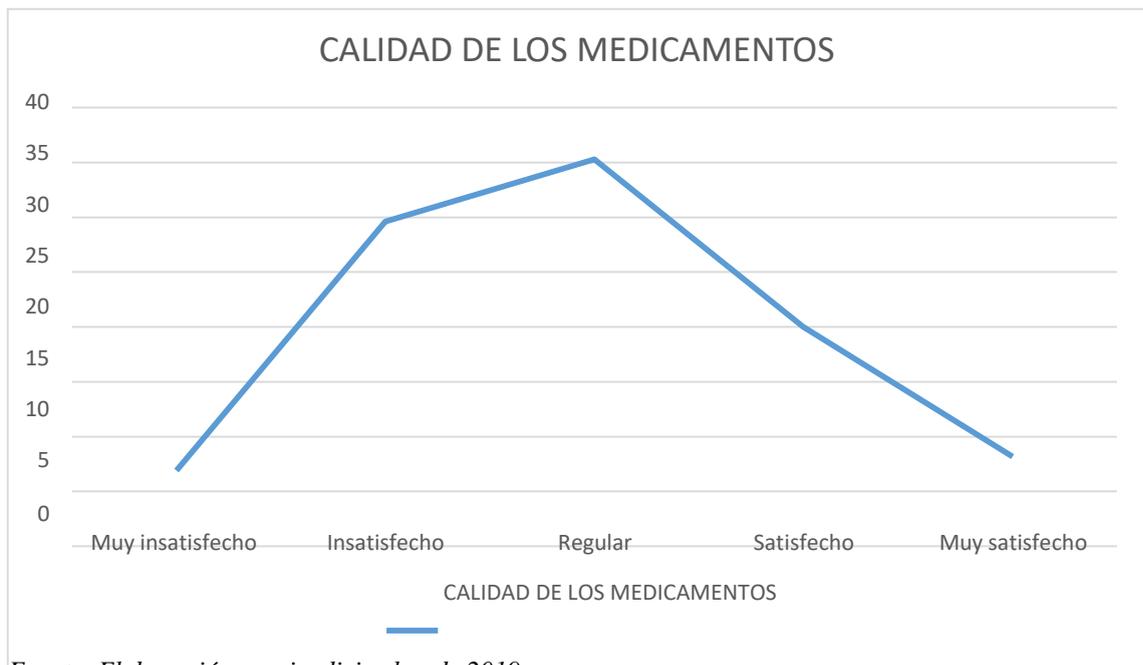
Estadísticos		
CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		2,93
Moda		3
Desviación estándar		1,048
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 12B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a la calidad de los medicamentos.

CALIDAD DE LOS MEDICAMENTOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	31	06,9
Insatisfecho	133	29,6
Regular	159	35,3
Satisfecho	90	20,0
Muy satisfecho	37	08,2
TOTAL	450	100,00

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 13. Porcentaje en relación a la calidad de los medicamentos..

La mayoría de 159 (35,3 %) se encuentran regularmente satisfecho en relación a la calidad de los medicamentos, seguido de un nivel de Insatisfecho de 133 (29,6 %). Mientras que el nivel de Satisfecho solo alcanza el 20%.

Tabla 13A. Estadísticos en relación a errores en la dispensación de los medicamentos.

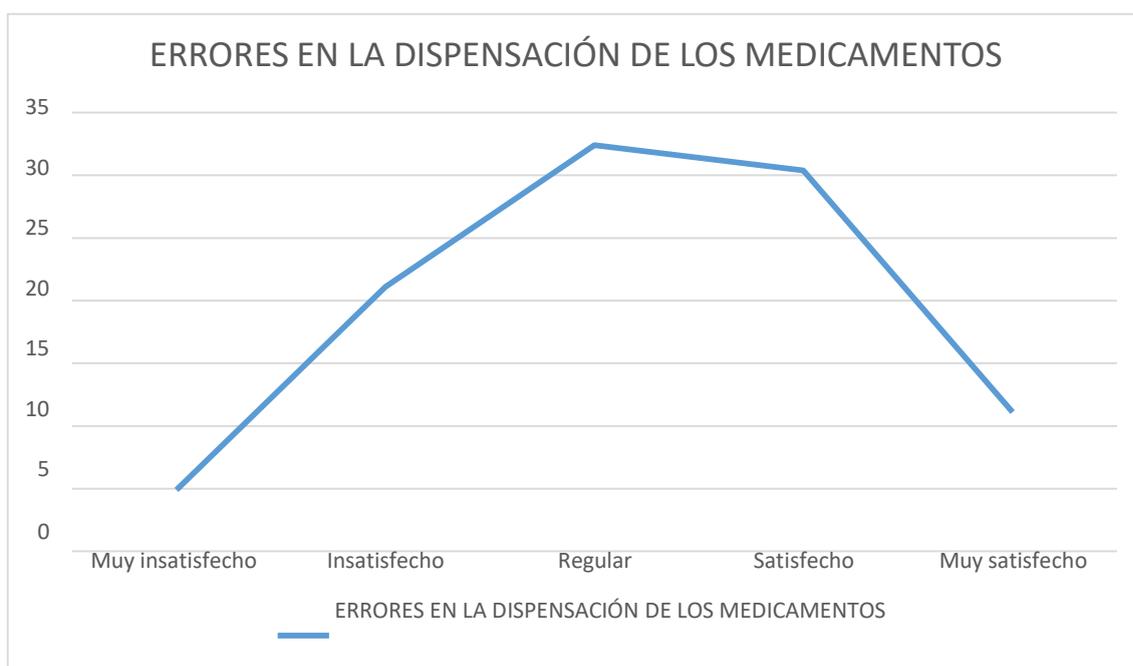
<b>Estadísticos</b>		
<b>ERRORES EN LA DISPENSACIÓN</b>		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,22
Moda		3
Desviación estándar		1,054
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 13B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a errores en la dispensación de los medicamentos.

<b>ERRORES EN LA DISPENSACIÓN DE LOS MEDICAMENTOS</b>	<b>FRECUENCIA ABSOLUTA</b>	<b>FRECUENCIA RELATIVA (%)</b>
Muy insatisfecho	22	04,9
Insatisfecho	95	21,1
Regular	146	32,4
Satisfecho	137	30,4
Muy satisfecho	50	11,1
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 14. Porcentaje en relación a los errores en la dispensación de los medicamentos.

La mayoría de 146 (32,4%) se encuentra regularmente satisfecho en relación a la Disposición de los medicamentos, seguido de nivel Satisfecho de 30,4%. De otro lado el nivel de Insatisfecho es 21,1%.

Tabla 14A. Estadísticos en relación a errores en la cantidad adecuada de los medicamentos.

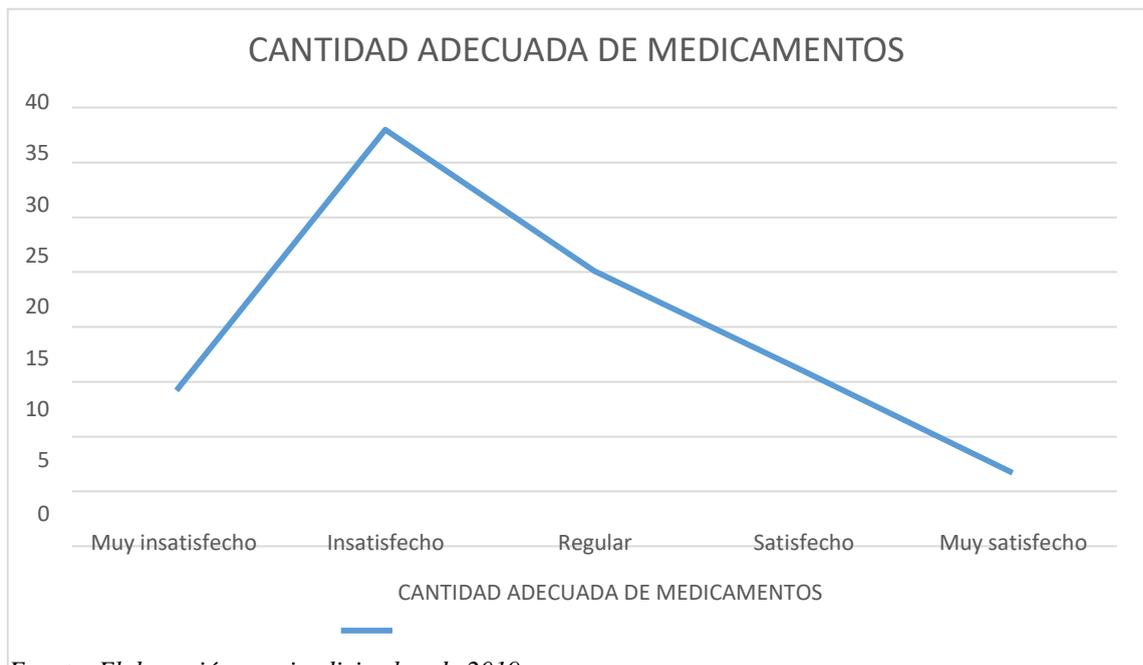
Estadísticos		
CANTIDAD ADECUADA (STOCK)		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		2,63
Moda		2
Desviación estándar		1,114
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 14B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a la cantidad adecuada de los medicamentos.

CANTIDAD DE LOS MEDICAMENTOS	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	64	14,2
Insatisfecho	171	38,0
Regular	113	25,1
Satisfecho	72	16,0
Muy satisfecho	30	06,7
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 15. Porcentaje en relación a la cantidad adecuada de los medicamentos.

La mayoría de 171 (38%) se muestra Insatisfecho con la Cantidad de medicamentos ofertados por el servicio de farmacia, seguido de un nivel de satisfacción regular por parte del 25%. Mostrándose tan solo un 16% Satisfecho.

Tabla 15A. Estadísticos en relación a la atención farmacéutica sobre los medicamentos.

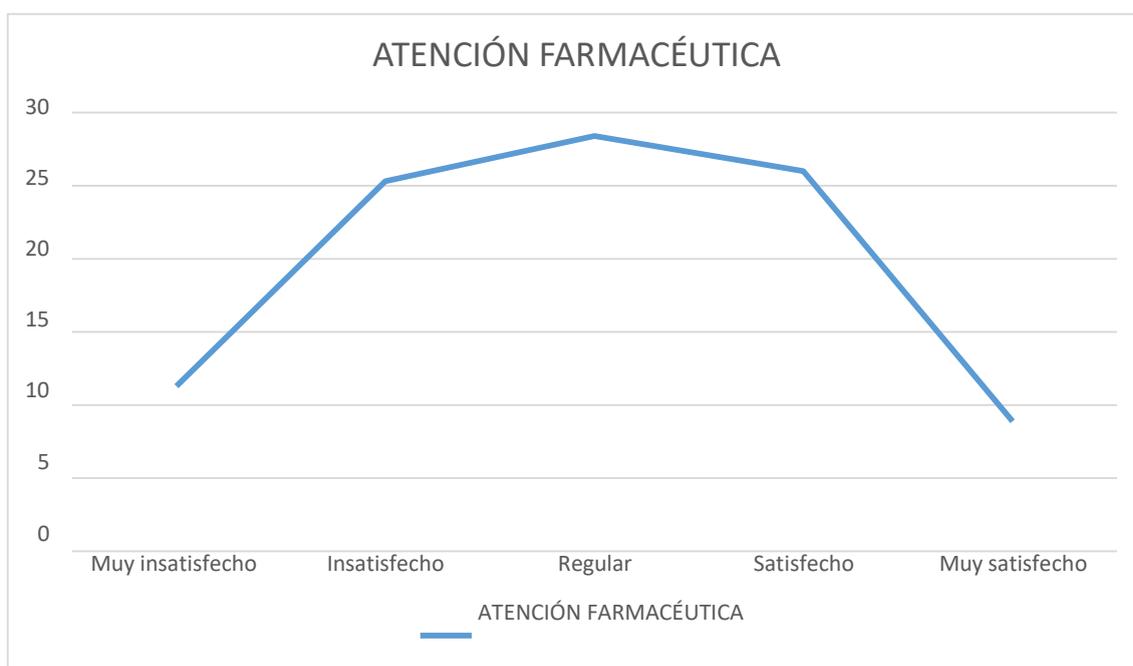
Estadísticos		
ATENCIÓN FARMACÉUTICA		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		2,96
Moda		3
Desviación estándar		1,150
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 15B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a la atención farmacéutica sobre los medicamentos.

ATENCIÓN FARMACÉUTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	51	11,3
Insatisfecho	114	25,3
Regular	128	28,4
Satisfecho	117	26,0
Muy satisfecho	40	08,9
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 16. Porcentaje en relación a la atención farmacéutica sobre los medicamentos.

La mayoría de 128 (28,4 %) se muestra Regularmente satisfecho en relación a la Atención farmacéutica sobre los medicamentos ofertados por el servicio de farmacia, seguido de un nivel de satisfecho con 117 (26%). De otro lado, el 25,3% se encuentra Insatisfecho.

Tabla 16A. Estadísticos en relación a la atención empática del personal de la Farmacia.

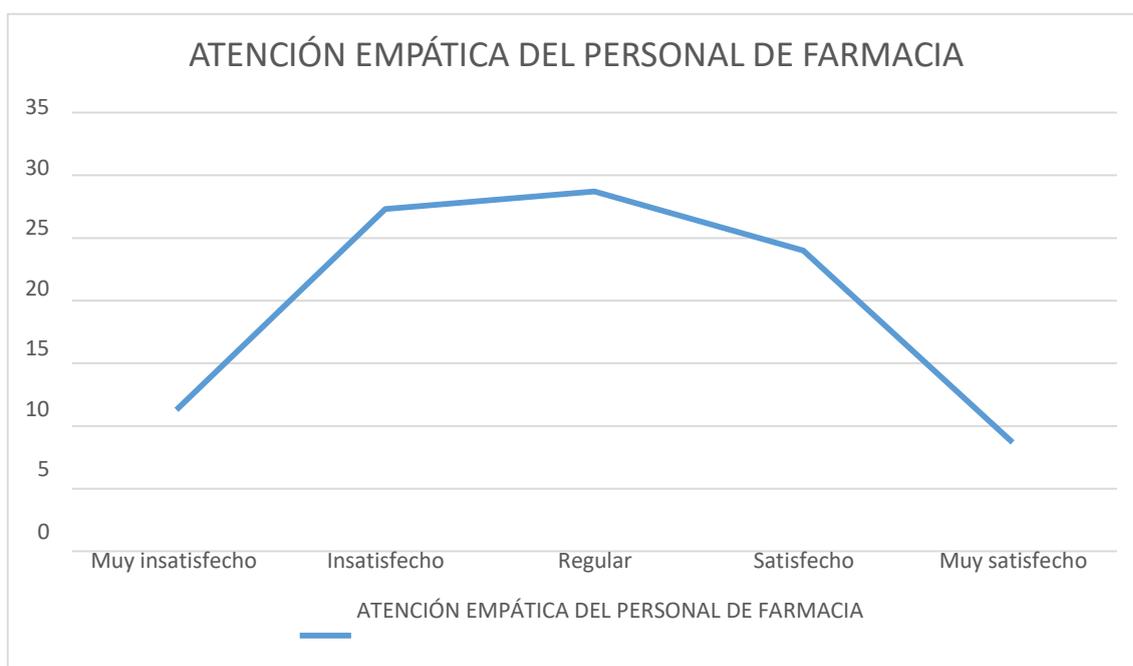
Estadísticos		
PERSONAL EMPÁTICO		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		2,91
Moda		3
Desviación estándar		1,144
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 16B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a la atención empática del personal de Farmacia.

ATENCIÓN EMPÁTICA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	51	11,3
Insatisfecho	123	27,3
Regular	129	28,7
Satisfecho	108	24,0
Muy satisfecho	39	08,7
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 17. Porcentaje en relación a la atención empática del personal de farmacia.

La mayoría de 129 (28,7%) se encuentra Regularmente satisfecho en relación a la atención empática recibida por el personal de la farmacia, seguido de un nivel de Insatisfecho de 123 (27,3%); mientras que solo 108 (24%) se encuentran Satisfechos.

Tabla 17A. Estadísticos en relación a la atención priorizada del personal de la Farmacia.

Estadísticos		
ATENCIÓN PRIORIZADA		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,02
Moda		3
Desviación estándar		1,120
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 17B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a la atención priorizada del personal de Farmacia.

ATENCIÓN PRIORIZADA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	45	10,0
Insatisfecho	102	22,7
Regular	142	31,6
Satisfecho	121	26,9
Muy satisfecho	40	08,9
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

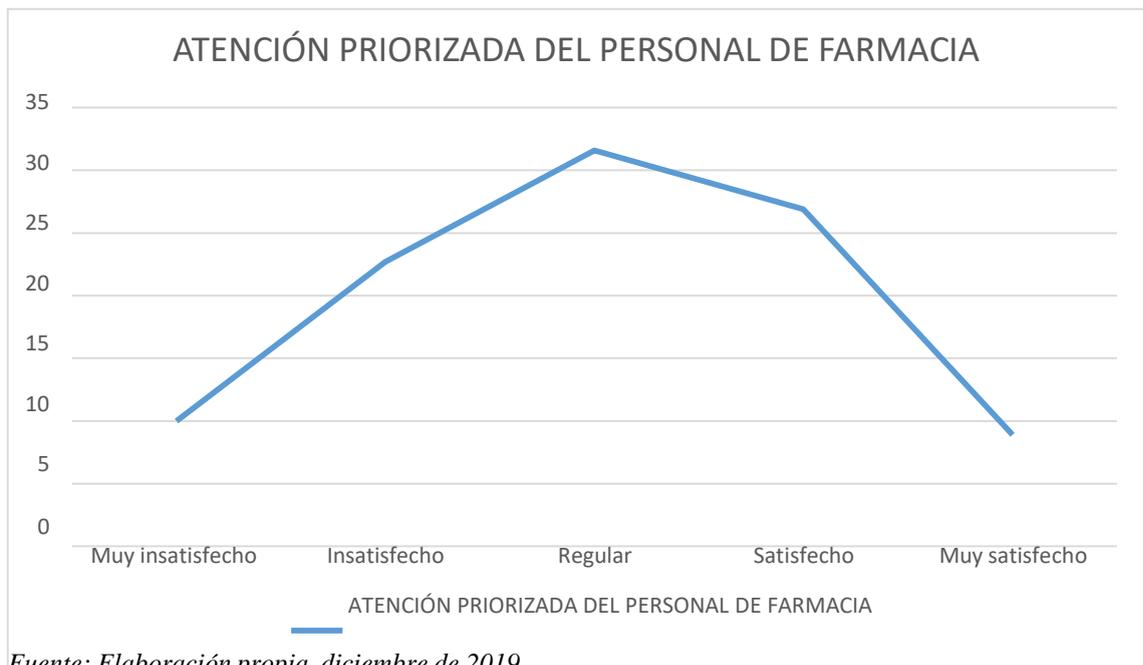


Figura 18. Porcentaje en relación a la atención priorizada del personal de farmacia.

La mayoría 142 (31,6 %) se encuentran regularmente satisfecho en relación a la atención priorizada por parte del personal de la farmacia, seguido de 121 (26,9%) se encuentran Satisfechos. De otro lado, 102 (22,7%) se encuentran con un nivel de Insatisfecho.

Tabla 18A. Estadísticos en relación al tratamiento con calidez del personal de la Farmacia.

**Estadísticos**  
TRATO CON CALIDEA DEL  
PERSONAL

N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,13
Moda		3
Desviación estándar		1,062
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 18B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación al tratamiento con calidez del personal de Farmacia.

TRATO CON CALIDEZ DEL PERSONAL	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	31	06,9
Insatisfecho	91	20,2
Regular	158	35,1
Satisfecho	127	28,2
Muy satisfecho	43	09,6
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

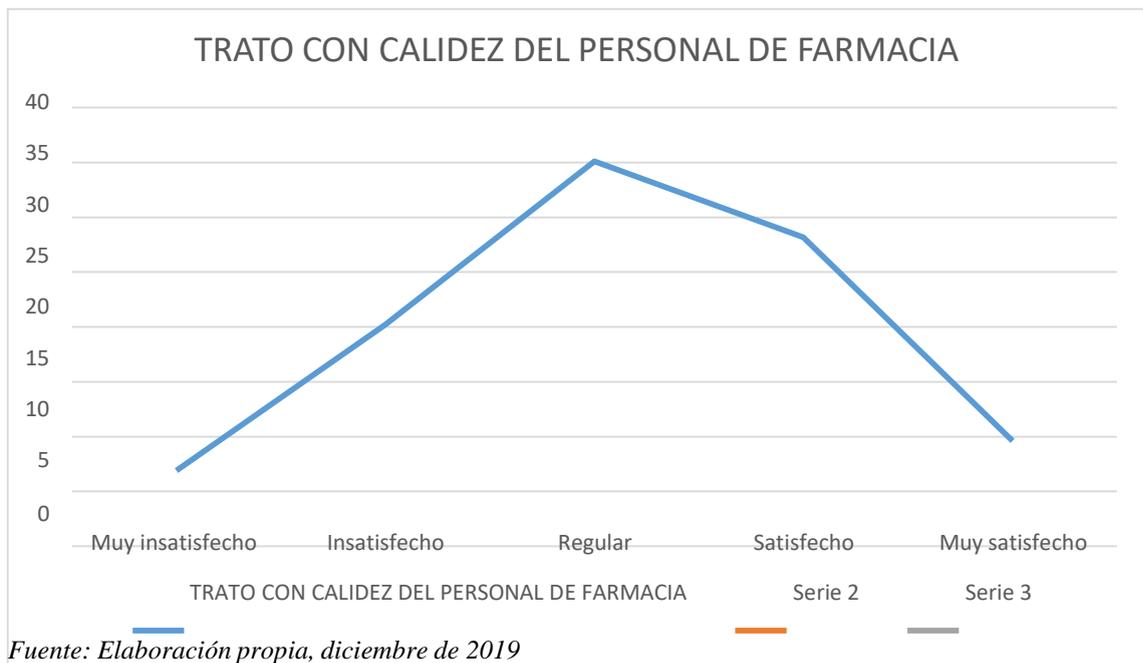


Figura 19. Porcentaje en relación al trato con calidez del personal de farmacia.

La mayoría de 158 (35,1%) se encuentra regularmente satisfecho en relación al tratamiento con calidez del personal de la Farmacia, seguido de 127 (28,2%) con nivel Satisfecho. De otro lado, el 20,2% se muestran con un nivel de Insatisfecho.

Tabla 19A. Estadísticos en relación al trato sin discriminación del personal de la Farmacia.

Estadísticos		
TRATO SIN DISCRIMINACION		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,34
Moda		4
Desviación estándar		1,031
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 19B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación al trato sin discriminación del personal de Farmacia.

TRATO SIN DISCRIMINACIÓN	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	22	04,9
Insatisfecho	67	14,9
Regular	152	33,8
Satisfecho	154	34,2
Muy satisfecho	55	12,2
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 20. Porcentaje en relación al trato sin discriminación del personal de farmacia.

La mayoría de 154 (34,2%) se encuentra Satisfecho en relación al trato sin discriminación alguna por parte del personal de la Farmacia, seguido de 152 (33,8%) con nivel Regularmente satisfecho. De otro lado, solo el 14,9 % se muestran con un nivel de Insatisfecho.

Tabla 20A. Estadísticos en relación a la demostración de profesionalismo del personal de la Farmacia.

Estadísticos		
DEMOSTRACIÓN DE PROFESIONALISMO		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,30
Moda		4
Desviación estándar		1,072
Mínimo		1
Máximo		5

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 20B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a la demostración de profesionalismo del personal de Farmacia.

EL PERSONAL DE FARMACIA DEMOSTRÓ PROFESIONALISMO	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Muy insatisfecho	27	06,0
Insatisfecho	74	16,4
Regular	143	31,8
Satisfecho	150	33,3
Muy satisfecho	56	12,4
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 21. Porcentaje en relación al trato con profesionalismo del personal de farmacia.

La mayoría de 150 (33,3%) muestra un nivel de satisfecho en relación a la demostración de profesionalismo del personal de farmacia, seguido de regularmente satisfecho con 143 (31,8%). De otro lado, el 16,4% se muestra Insatisfecho.

Tabla 21A. Estadísticos en relación a las sugerencias de mejora por parte de los usuarios.

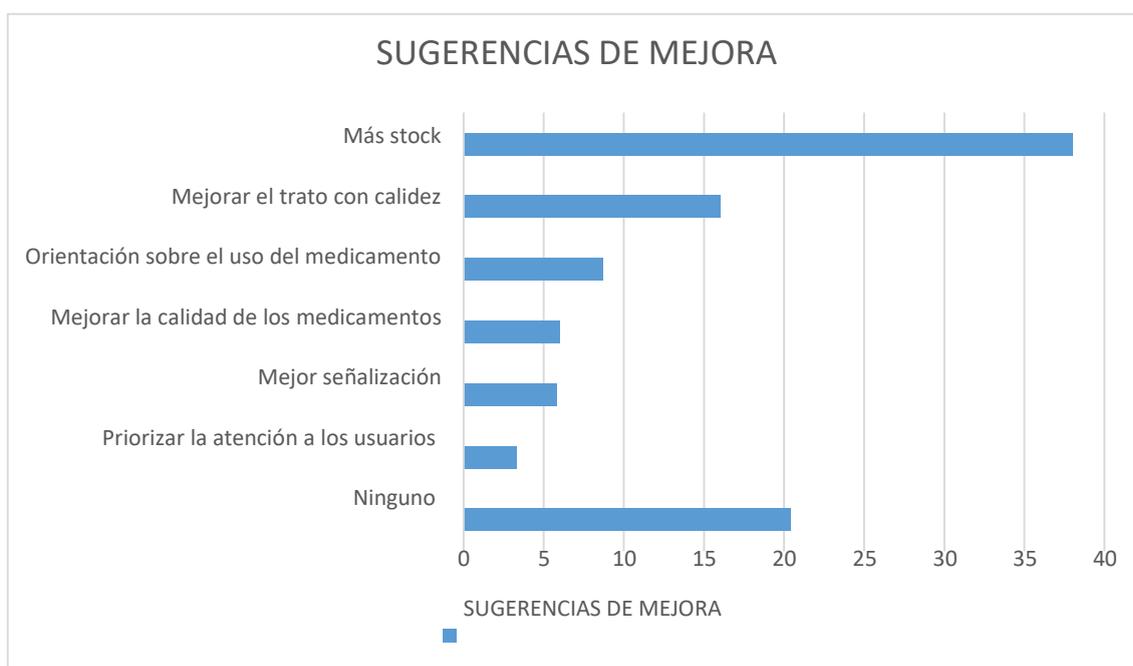
Estadísticos		
SUGERENCIAS DE MEJORA		
N	Válido	450
	Perdidos	0
Media		3,35
Moda		1
Desviación estándar		2,405
Mínimo		1
Máximo		7

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

Tabla 21B. Frecuencia absoluta y frecuencia relativa en relación a las sugerencias de mejora por parte de los usuarios.

SUGERENCIAS DE MEJORA	FRECUENCIA ABSOLUTA	FRECUENCIA RELATIVA (%)
Más stock	179	38,8
Mejorar el trato con calidez	72	16,0
Orientación sobre el uso del medicamento	39	08,7
Mejorar la calidad de los medicamentos	27	06,0
Mejor señalización	26	05,8
Priorizar la atención a los usuarios	15	03,3
Ninguno	92	20,4
<b>TOTAL</b>	<b>450</b>	<b>100,00</b>

*Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019*



Fuente: Elaboración propia, diciembre de 2019

Figura 22. Porcentaje en relación a las sugerencias de mejora.

Entre las tres sugerencias más frecuentes en opinión de los usuarios se encuentran: Aumentar el stock de los medicamentos ofertados, seguido de Mejorar el trato con calidez y Orientación sobre el uso del medicamento, con 38,85, 16,0% y 8,7%; respectivamente. También debe destacarse que 92 (20,4%) no ofrecieron sugerencias de mejora.

## 5.2 Contrastación de hipótesis

### PRUEBA ESTADÍSTICA DE LAS HIPÓTESIS

#### **HIPÓTESIS GENERAL:**

##### **Definición de la hipótesis $H_0$ y $H_a$**

**$H_a$ .** El nivel de satisfacción del usuario externo se relaciona directamente proporcional con la calidad de servicio que ofrece la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.

**$H_0$ .** El nivel de satisfacción del usuario externo NO se relaciona directamente proporcional con la calidad de servicio que ofrece la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019.

##### **Elección un nivel de significancia y el estadístico de prueba**

Para la contrastación de hipótesis se ha empleado el soporte estadístico inferencial, siendo el principal indicador el P Valor o nivel de significancia teniendo como valor de referencia  $\alpha=0.05$ . De modo similar, se presenta el coeficiente correlacional, para muestras o datos no paramétricos.

##### **Regla de Decisión**

Entre las consideraciones sobre las reglas de decisión se tiene en consideración la parte técnica para el procesamiento de datos, así como para el análisis de los estadísticos obtenidos, para lo cual con un P Valor de referencia, equivalente 5%, se empieza con el análisis de este, el cual indica que si el nivel de significancia o P Valor, es menor al 5% entonces se valida la hipótesis nula, y, si el valor es mayor al 0.05; se acepta la hipótesis alterna.

##### **Conclusión estadística**

Con un nivel de significación menor al 0.05, con valores de las dimensiones de 0.108; 0.1083; 0.008; 0.019; 0.006 y promedio de 0.049, se demuestra que existe una relación directa y significativa entre el Nivel de satisfacción del usuario externo y la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

## **HIPÓTESIS ESPECÍFICAS:**

### **HIPÓTESIS 1**

#### **Definición de la hipótesis $H_0$ y $H_1$**

**$H_a$ .** El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Capacidad de respuesta se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

**$H_0$ .** El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Capacidad de respuesta NO se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

#### **Elección un nivel de significancia y el estadístico de prueba**

Para la contrastación de hipótesis se ha empleado el soporte estadístico inferencial, siendo el principal indicador el P Valor o nivel de significancia teniendo como valor de referencia  $\alpha=0.05$ . De modo similar, se presenta el coeficiente correlacional, para muestras o datos no paramétricos.

#### **Regla de Decisión**

Entre las consideraciones sobre las reglas de decisión se tiene en consideración la parte técnica para el procesamiento de datos, así como para el análisis de los estadísticos obtenidos, para lo cual con un P Valor de referencia, equivalente 5%, se empieza con el análisis de este, el cual indica que si el nivel de significancia o P Valor, es menor al 5% entonces se valida la hipótesis nula, y, si el valor es mayor al 0.05; se acepta la hipótesis alterna.

#### **Conclusión estadística**

Con un nivel de significación menor al 0.05, con valores de los indicadores de 0.019; 0.011; 0.295 y promedio de 0.108, se demuestra que no existe una relación directa y significativa entre la Capacidad de respuesta y la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

### **HIPÓTESIS 2**

#### **Definición de la hipótesis $H_0$ y $H_1$**

**$H_a$ .** El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Elementos tangibles se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

***H<sub>0</sub>***. El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Elementos tangibles NO se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

#### **Elección un nivel de significancia y el estadístico de prueba**

Para la contrastación de hipótesis se ha empleado el soporte estadístico inferencial, siendo el principal indicador el P Valor o nivel de significancia teniendo como valor de referencia  $\alpha=0.05$ . De modo similar, se presenta el coeficiente correlacional, para muestras o datos no paramétricos.

#### **Regla de Decisión**

Entre las consideraciones sobre las reglas de decisión se tiene en consideración la parte técnica para el procesamiento de datos, así como para el análisis de los estadísticos obtenidos, para lo cual con un P Valor de referencia, equivalente 5%, se empieza con el análisis de este, el cual indica que si el nivel de significancia o P Valor, es menor al 5% entonces se valida la hipótesis nula, y, si el valor es mayor al 0.05; se acepta la hipótesis alterna.

#### **Conclusión estadística**

Con un nivel de significación menor al 0.05, con valores de los indicadores de 0.060; 0.009; 0.002 y promedio de 0.023, se demuestra que existe una relación directa y significativa entre la Elementos tangibles y la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

### **HIPÓTESIS 3**

#### **Definición de la hipótesis H<sub>0</sub> y H<sub>1</sub>**

***H<sub>a</sub>***. El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Fiabilidad se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

***H<sub>0</sub>***. El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Fiabilidad NO se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

#### **Elección un nivel de significancia y el estadístico de prueba**

Para la contrastación de hipótesis se ha empleado el soporte estadístico inferencial, siendo el principal indicador el P Valor o nivel de significancia teniendo como valor de

referencia  $\alpha=0.05$ . De modo similar, se presenta el coeficiente correlacional, para muestras o datos no paramétricos.

### **Regla de Decisión**

Entre las consideraciones sobre las reglas de decisión se tiene en consideración la parte técnica para el procesamiento de datos, así como para el análisis de los estadísticos obtenidos, para lo cual con un P Valor de referencia, equivalente 5%, se empieza con el análisis de este, el cual indica que si el nivel de significancia o P Valor, es menor al 5% entonces se valida la hipótesis nula, y, si el valor es mayor al 0.05; se acepta la hipótesis alterna.

### **Conclusión estadística**

Con un nivel de significación menor al 0.05, con valores de los indicadores de 0.007; 0.012; 0.007 y promedio de 0.008, se demuestra que existe una relación directa y significativa entre la Fiabilidad y la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

## **HIPÓTESIS 4**

### **Definición de la hipótesis $H_0$ y $H_1$**

**$H_a$ .** El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Empatía se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

**$H_0$ .** El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Empatía NO se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

### **Elección un nivel de significancia y el estadístico de prueba**

Para la contrastación de hipótesis se ha empleado el soporte estadístico inferencial, siendo el principal indicador el P Valor o nivel de significancia teniendo como valor de referencia  $\alpha=0.05$ . De modo similar, se presenta el coeficiente correlacional, para muestras o datos no paramétricos.

### **Regla de Decisión**

Entre las consideraciones sobre las reglas de decisión se tiene en consideración la parte técnica para el procesamiento de datos, así como para el análisis de los estadísticos obtenidos, para lo cual con un P Valor de referencia, equivalente 5%, se empieza con el

análisis de este, el cual indica que si el nivel de significancia o P Valor, es menor al 5% entonces se valida la hipótesis nula, y, si el valor es mayor al 0.05; se acepta la hipótesis alterna.

### **Conclusión estadística**

Con un nivel de significación menor al 0.05, con valores de los indicadores de 0.007; 0.003; 0.048 y promedio de **0.019**, se demuestra que existe una relación directa y significativa entre la Empatía y la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

## **HIPÓTESIS 5**

### **Definición de la hipótesis $H_0$ y $H_1$**

**$H_a$ .** El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Seguridad se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

**$H_0$ .** El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Seguridad NO se relaciona directamente proporcional con la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

### **Elección un nivel de significancia y el estadístico de prueba**

Para la contrastación de hipótesis se ha empleado el soporte estadístico inferencial, siendo el principal indicador el P Valor o nivel de significancia teniendo como valor de referencia  $\alpha=0.05$ . De modo similar, se presenta el coeficiente correlacional, para muestras o datos no paramétricos.

### **Regla de Decisión**

Entre las consideraciones sobre las reglas de decisión se tiene en consideración la parte técnica para el procesamiento de datos, así como para el análisis de los estadísticos obtenidos, para lo cual con un P Valor de referencia, equivalente 5%, se empieza con el análisis de este, el cual indica que si el nivel de significancia o P Valor, es menor al 5% entonces se valida la hipótesis nula, y, si el valor es mayor al 0.05; se acepta la hipótesis alterna.

### **Conclusión estadística**

Con un nivel de significación menor al 0.05, con valores de los indicadores de 0.005; 0.010; 0.004 y promedio de **0.006**, se demuestra que existe una relación directa y

significativa entre la Seguridad y la calidad servicio que brinda la Farmacia del policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo- 2019.

## ANÁLISIS Y DISCUSIÓN RESULTADOS

La presente investigación evaluó la expectativa de los usuarios del servicio de Farmacia del Policlínico de la PNP Mayor Médico “Enrique Torres Gonzales” de la ciudad de Huancayo, quienes respondieron el instrumento Servqual validado. Pese a que el instrumento Servqual se encuentra validado, en esta investigación se revalidó el cuestionario tanto por jueces expertos como mediante una prueba piloto. Han participado 450 usuarios durante los meses de Mayo a Julio, de ellos 251 (55,78%) corresponde al género masculino, mientras el restante 199 (44,22%) al género femenino (Tabla 3B). Respecto a la su cobertura de salud, la mayoría de ellos 249 (55,33%) son personal policial en calidad de Titulares, mientras que el restante 201 fueron los familiares (Tabla 4B). Asimismo, la mayoría de los usuarios fueron aquellos comprendidos entre los 21 y 60 años de edad con 362 (80,44%). El grupo etario más frecuente que fue el comprendido entre los 21 y 30 años con 122 (27,13%), como se aprecia en la Tabla 1B. Este grupo está representado por el personal policial subalterno de ambos géneros. Finalmente, Como se observa en la Tabla 5B, la mayoría reside en los distritos metropolitanos de Chilca con 101 (22,44%), Huancayo 85 (18,89%) y El Tambo 48 (10,67%). Lo cual se vincula el lugar de residencia mayoritaria en los distritos populosos de Chilca y Huancayo con el nivel socioeconómico del personal policial subalterno. De otro lado, un elevado porcentaje 216 (48,00%) de los usuarios proceden de otros distritos de la región Junín y de otros departamentos. Lo cual explica que este Policlínico es referente para coberturar la atención de salud al personal policial y familiares, procedentes también de la zona de selva de la región Junín así como la zona VRAEM (Valles de los ríos Apurímac, Ene y Mantaro)

Diversos investigadores a nivel nacional han llevado a cabo investigaciones similares a este trabajo para conocer el grado de satisfacción por los servicios ofertados en salud, mediante la aplicación del instrumento Servqual, adaptando y aplicando la mayoría de las dimensiones del mencionado instrumento, entre los cuales se destacan los llevados a cabo por Sayas I, quien determinó, el año 2018, que el 91,38% de los usuarios fueron satisfechos frente a la calidad de servicio, el 90% de los usuarios dieron satisfechos a la dimensión de fiabilidad empatía y seguridad y 14,69% insatisfechos hacia la capacidad

de respuesta. Asimismo, Niño de Guzmán, I, también obtuvo resultados similares, el año 2018, encontrando los siguientes resultados: un 75,6% para la dimensión de fiabilidad, el 79,2% para la capacidad de respuesta, el 90% para la dimensión de seguridad, 93,7% para empatía y un 75,6% para los aspectos tangibles. Por lo tanto, dando como resultados pacientes satisfechos frente a la calidad de atención. Sin embargo, los resultados obtenidos por Samamé Y, en su estudio desarrollado el año 2015 obtuvo resultados con altos niveles de insatisfacción promedio el nivel de calidad en la atención fue baja (53,9%), modesta (5,9%) y alta (40,2%); concluyendo que el nivel de calidad de atención que se brinda al usuario externo se relaciona con las dimensiones Elementos Tangibles y Fiabilidad. Esto quizá se deba a que como consecuencia de los estudios desarrollados por diversos investigadores en nuestro país sobre la evaluación de los niveles de satisfacción de los usuarios por los servicios prestados en salud en los últimos años se viene mejorando la calidad de los servicios prestados. A nivel internacional, se destacan las investigaciones desarrolladas similares, aunque se investigaron otros servicios prestados en salud por Maggi W, desarrollada el año 2018 en Ecuador, quien encontró que las dimensiones en donde existe insatisfacción fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que la capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho, del mismo modo la realizada por Moreno, S, Gómez M, Pinzón, publicada en el año 2018 en Colombia, quien determinó que las dimensiones de empatía y fiabilidad fueron 84,63% y 84,15%, respectivamente frente a las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad y elementos tangibles respectivamente 61,41%; 79,26% y 80,15%.

La dimensión Capacidad de respuesta por parte del servicio de farmacia del Policlínico de la PNP Mayor Médico “Enrique Torres Gonzales” de Huancayo mediante los indicadores: Rapidez en la atención, observándose que 33,1% se encuentran con el nivel satisfecho, seguido de un 29,1% que se encuentran regularmente satisfecho, mientras solo un 18,7% reporta nivel de Insatisfecho (Tabla 6B); el Tiempo de espera refleja un nivel de aprobación de Satisfecho y Regularmente satisfecho con 34,2% y 29,6%, respectivamente, mientras el nivel de desaprobación fue de 19,8% con nivel de insatisfecho (Tabla 7B) Sin embargo el indicador Disponibilidad de productos (medicamentos y dispositivos médicos) tiene como mayor nivel de aprobación el regularmente satisfecho, mientras en segundo lugar se encuentra la desaprobación con un

nivel de insatisfecho con 25,8% (Tabla 8B). Resultados equivalentes y coincidentes a los determinados por Paredes E., Reyes J. en el año 2017 y Ramírez V. publicado en el año 2016 llevado a cabo en Perú.

La dimensión Elementos tangibles incluye los indicadores: Servicio de farmacia, respecto al cual la mayoría del 33,6% demuestra un nivel de Satisfecho, seguido de un 31,1% que se encuentra regularmente satisfecho. De otro lado, el 18% se encuentra Insatisfecho. Asimismo, en relación a la Ubicación de la farmacia la mayoría de 156 (34,7%) de los usuarios investigados se encuentra satisfecho y un 31,6% se muestra regularmente satisfecho. Sin embargo, un 19,1% se encuentran insatisfecho. Finalmente, en relación al indicador Sensación de limpieza de la farmacia, la mayoría de 156 (34,7%) se encuentra satisfecho y un 31,6% se muestra regularmente satisfecho. Pero, un 19,1% refieren un nivel de insatisfecho. Resultados coincidentes a los determinados por Paredes E., Reyes J. en el año 2017 y Ramírez V. publicado en el año 2016 llevado a cabo en Perú. E internacionalmente, coincidente con los resultados obtenidos por Moreno, S, Gómez M, Pinzón, publicada en el año 2018 llevado a cabo en Colombia.

La dimensión Fiabilidad comprende los indicadores: Calidad de los medicamentos, el cual revela que la mayoría de 159 (35,3 %) se encuentran regularmente satisfecho, seguido de un nivel de Insatisfecho de 133 (29,6 %). Mientras que el nivel de Satisfecho solo alcanza el 20%. En relación a la Disposición de los medicamentos la mayoría de 146 (32,4%) se encuentra regularmente satisfecho y el nivel satisfecho fue de 30,4%. De otro lado el nivel de insatisfecho fue de 21,1%. Finalmente, en relación a la Cantidad de medicamentos ofertados, la mayoría de 171 (38%) se muestra Insatisfecho, seguido de un nivel de regularmente satisfecho por parte del 25%. Mostrándose tan solo un 16% Satisfecho. Paredes E., Reyes J. en el año 2017 y Ramírez V. publicado en el año 2016 llevado a cabo en Perú, concluyeron que la fiabilidad tuvo un promedio de 4,72. Resultado equivalente y coincidente con el encontrado en el presente estudio.

La dimensión Empatía se encuentra operacionalizada por los indicadores: Atención farmacéutica sobre los medicamentos ofertados por el servicio de farmacia, cuya mayoría de usuarios 128 (28,4 %) se muestra Regularmente satisfecho, seguido de un nivel de

satisfecho con 117 (26%). De otro lado, el 25,3% se encuentra Insatisfecho. En relación al indicador Atención empática recibida por el personal de la farmacia La mayoría de 129 (28,7%) se encuentra Regularmente satisfecho, seguido de un nivel de Insatisfecho de 123 (27,3%); mientras que solo 108 (24%) se encuentran Satisfechos. Finalmente, la mayoría 142 (31,6 %) se encuentran regularmente satisfecho en relación a la Atención priorizada por parte del personal de la farmacia, seguido de 121 (26,9%) que se encuentran Satisfechos. De otro lado, 102 (22,7%) se encuentran con un nivel de Insatisfecho. Resultados, cuyos resultados porcentuales son coincidentes a los determinados por Paredes E., Reyes J. en el año 2017 y Ramírez V. publicado en el año 2016 llevado a cabo en Perú. Que, sin embargo, difiere significativamente por lo encontrado por Samame Y. publicado el año 2015 realizada en Perú, lo que quizá se encuentre relacionado con el tipo de servicio en salud de las mencionadas investigaciones.

La dimensión Seguridad estableció los siguientes indicadores: Tratamiento con calidez del personal de la Farmacia, cuya mayoría de 158 (35,1%) se encuentra regularmente satisfecho en relación, seguido de 127 (28,2%) con nivel Satisfecho. De otro lado, el 20,2% se muestran con un nivel de Insatisfecho. En relación al Trato sin discriminación alguna por parte del personal de la Farmacia, la mayoría de 154 (34,2%) se encuentra Satisfecho, seguido de 152 (33,8%) con nivel Regularmente satisfecho. De otro lado, solo el 14,9 % se muestran con un nivel de Insatisfecho. Finalmente, en relación al Profesionalismo del personal de farmacia, seguido de regularmente satisfecho con 143 (31,8%). De otro lado, el 16,4% se muestra Insatisfecho. Resultado que difiere con los encontrados el año 2018, en Ecuador por Maggi W, cuyas conclusiones se reportan deficientes para el indicador prestación de servicios con calidez, posiblemente debido a que fueron desarrollados en otras prestaciones de servicios en salud.

En la 21B sobre el ítem de ofrecer sugerencias de mejora, en forma abierta resultó que entre las tres prioritarias sugerencias más frecuentes en opinión de los usuarios se encuentran: Aumentar el stock de los medicamentos ofertados, seguido de Mejorar el trato con calidez y Orientación sobre el uso del medicamento, con 38,85, 6,0% y 8,7%; respectivamente. También debe destacarse que 92 (20,4%) no ofrecieron sugerencias de mejora. Uno de cada cinco encuestados no responde este último ítem del cuestionario,

probablemente por sentirse en algún nivel satisfecho con el nivel recibido, por falta de tiempo o por ser una pregunta abierta. Sin embargo, este resultado difiere del resultado de un Magallanes S, Quevedo C, publicado en el año 2015 en Perú, quienes determinaron que el 60,0% no aportaron sugerencias a la calidad de atención.

## CONCLUSIONES

### Conclusión general

Se comprobó estadísticamente, mediante el estadístico Anova para un factor, mediante la significancia  $p < 0.05$ , con un valor 0.164, que nivel de satisfacción del usuario externo se encuentra relacionada a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019

### Conclusiones específicas

1. El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de Capacidad de respuesta en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019 en relación a la dimensión de capacidad de respuesta según el indicador Rapidez en la atención se observa que 33,1% se encuentran con el nivel satisfecho, seguido de un 29,1% que se encuentran regularmente satisfecho, mientras solo un 18,7% reporta nivel de Insatisfecho. Cuya significancia mediante el estadístico Anova para un factor tuvo un p valor de 0.023.
2. El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de Elementos tangibles en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019 en el indicador Servicio de farmacia, respecto al cual la mayoría del 33,6% demuestra un nivel de Satisfecho, seguido de un 31,1% que se encuentra regularmente satisfecho. De otro lado, el 18% se encuentra Insatisfecho. Cuya significancia mediante el estadístico Anova para un factor tuvo un p valor de 0.1083.
3. El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de Fiabilidad en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019 en relación a la Calidad de los medicamentos revela que 35,3 % se encuentran regularmente satisfecho, seguido de un nivel de Insatisfecho de 29,6 %. Mientras que el nivel de Satisfecho solo alcanza el 20%. Cuya significancia mediante el estadístico Anova para un factor tuvo un p valor de 0.008.

4. El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión Empatía en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019 el indicador Tratamiento con calidez del personal de la Farmacia, cuya mayoría con un 35,1% se encuentra regularmente satisfecho en relación, seguido de 28,2% con nivel Satisfecho. Cuya significancia mediante el estadístico Anova para un factor tuvo un p valor de 0,019.
  
5. El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de Seguridad en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico PNP Mayor Médico Enrique Torres Gonzales - Huancayo-2019 en el indicador Atención farmacéutica sobre los medicamentos ofertados por el servicio de farmacia, cuya mayoría de usuarios con un 28,4 % se muestra Regularmente satisfecho, seguido de un nivel de satisfecho con 26%, De otro lado, el 25,3% se encuentra Insatisfecho. Cuya significancia mediante el estadístico Anova para un factor tuvo un p valor de 0.006.

## **RECOMENDACIONES**

1. Se sugiere a las autoridades de las universidades formadoras de profesionales de la salud promover las investigaciones orientadas al conocimiento profundo y específico sobre la calidad de los servicios prestados y el nivel de la satisfacción de las expectativas por el servicio prestado por los diversos servicios de los establecimientos de los sistemas de atención de salud, como en este caso el servicio de farmacia del Policlínico de la PNP de Huancayo.
2. Se sugiere a la autoridad de la VI Región policial de la PNP y el director del Policlínico de la PNP de Huancayo implementar las sugerencias demostradas y la desaprobación de expectativas elevadas como resultados en la presente investigación, la mayoría de las cuales involucra capacitación al personal del servicio de farmacia, involucrando en segunda línea al suministro del medicamento e infraestructura física de la oficina farmacéutica.
3. Se recomienda a futuros investigadores realizar estudios descriptivos y correlacionales bivariados para comprobar estadísticamente la relación de las expectativas de los diversos servicios asistenciales de salud prestados por los diversos establecimientos de los sistemas de atención de salud, tales como el Minsa, Essalud, Fuerzas armadas y policía, así como las clínicas del sector privado.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Prieto JE. Gerencia del servicio: la clave para ganar todos. 2ª. Ed. Santafé de Bogotá. Editorial ECOE S.A.: 2011.
2. Paredes Jeri E, Reyes Paucarima J. Nivel de Satisfacción de los Usuarios del Servicio de Farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, Villa El Salvador, Lima [Tesis profesional]. Lima, Perú: Universidad Wiener, 2017.
3. Ramirez Saavedra V. Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, Amazonas [Tesis magister]. Yurimaguas, Amazonas: Universidad Cesar Vallejo, 2016.
4. Magallanes Flores S, Quevedo Mori C. Calidad de la Atención y el Grado de Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital de Loreto Punchana, Iquitos [Tesis magister]. Iquitos, Perú: Universidad Nacional de la Amazonia, 2015.
5. Samame Trelles Y. Calidad De Atención Farmacéutica Y La Satisfacción Del Usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, [Tesis magister]. Lima, Perú: Universidad Inca Garcilaso De La Vega, 2015.
6. Sayas Avilés I. Nivel de satisfacción de los pacientes hospitalizados en el Servicio de Medicina Interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza [Título Profesional]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.
7. Niño de Guzmán Nuñez I. Satisfacción de la usuaria sobre la calidad de atención recibida en el Servicio de Obstetricia en el Centro de Salud de Primavera, [Título Profesional]. Lima, Per: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2019.
8. Piedra Valoy I. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II – ESSALUD Vitarte, [Tesis magister]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017.
9. Bernedo Espinoza R. Satisfacción por la calidad de atención y su relación con el tiempo de espera en los usuarios externos del Instituto Nacional de Oftalmología, [Tesis magister]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2017.
10. Moreno Sanchez S. Nivel de satisfacción de los usuarios que reciben tratamiento fisioterapéutico en el Servicio de Medicina Física y Rehabilitación del Hogar Clínica "San Juan De Dios-Cusco", [Título Profesional]. Lima, Perú: Universidad Nacional

- Mayor de San Marcos, 2016.
11. Ayala Sanchez I. Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en los consultorios externos del Servicio de Pediatría del Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, [Título Profesional]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos, 2018.
  12. Maggi Vera W. Evaluación de la Calidad de la Atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los Servicios de Emergencia pediátrica Hospital General de Milagro, Ecuador [Tesis magister]. Guayaquil. Ecuador: Universidad Católica de Guayaquil; 2018.
  13. Moreno Zamora S. Satisfacción del cliente externo con la prestación de servicios de salud en el área de urgencias de un Hospital de primer nivel de complejidad, [Tesis magister]. Bogotá. Colombia: Universidad del Rosario; 2018.
  14. Ramos Vargas C. Comparación de la percepción de calidad a través de la satisfacción de los usuarios del servicio de odontología en tres modelos de atención en servicios de salud, [Tesis maestro]. Bogotá. Colombia: Universidad del Rosario; 2016.
  15. Del Salto Mariño E. Evaluación de la Calidad de Atención y Satisfacción del usuario que asiste a la Consulta en el Departamento Médico del Instituto Nacional Mejía, Quito [Tesis magister]. Quito. Ecuador: Universidad Central del Ecuador; 2014.
  16. Sánchez Barrón L. Satisfacción de los Usuarios de Consulta Externa en Una Institución de Seguridad Social, Guadalupe [Tesis magister]. Guadalupe. México: Universidad Autónoma de Nuevo León;2012.
  17. Aquino Común M. Nivel de Satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del Policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, [Tesis maestro] Lima, Perú: Universidad Nacional Federico Villarreal;2017.
  18. Rivera Sotelo G. Expectativas y percepciones de la calidad de atención en los consultorios de Medicina General del Hospital Nacional “Luis N. Sáenz” de la Policía Nacional del Perú. [Tesis Magister]. Lima, Perú: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2013.
  19. Pizarro Suárez K. Gestión del Programa “SaludPol” y su relación con la calidad del servicio al usuario en la Unidad Policial PNP [Tesis Maestra]. Moyobamba, Perú: Escuela de Postgrado Universidad Cesar Vallejo; 2017.
  20. Julcamoro Alcantara M, Terán Novoa A. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo

- Servicio de Emergencia del Hospital Regional Docente de Cajamarca. [Tesis Pregrado]. Cajamarca, Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo, 2017.
21. Ministerio de salud (2012). Satisfacción del Usuario Externo. Dirección de Calidad en Salud. Disponible en: <http://www.minsa.gob.pe/dgs/observatorio/documentos/teleconferencias/Satisfacci%C3%B3n%20del%20Usuario%20externo>.
22. Ministerio del interior (2015) Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto Legislativo N° 1174, Ley del Fondo de Aseguramiento en Salud de la Policía Nacional del Perú. Disponible en: [https://www.saludpol.gob.pe/wp-content/uploads/Ley\\_Reglamento/DECRETO-SUPREMO-N-002-2015-IN.pdf](https://www.saludpol.gob.pe/wp-content/uploads/Ley_Reglamento/DECRETO-SUPREMO-N-002-2015-IN.pdf).
23. Ministerio de salud (2014) Resolución Ministerial 076-2014. Disponible en: [file:///C:/Users/HP/Downloads/RM076\\_2014\\_MINSA.pdf](file:///C:/Users/HP/Downloads/RM076_2014_MINSA.pdf).
24. Plan Operativo Anual Policía Nacional del Perú Policlínico PNP Huancayo (POA 2017)
25. Análisis Situacional Policlínico Policial Huancayo – ASIS 2019.
26. Mamani M, Flores I. Evaluación de la satisfacción de usuarios ambulatorios atendidos en la farmacia del Hospital Militar Central “Coronel EP Luis Arias Schreiber” HMC. [Título profesional]. Lima, Perú: Universidad privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2016.

# **ANEXOS**

**CUADRO DE OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES: SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA DEL POLICLÍNICO POLICIAL DE HUANCAYO – 2019**

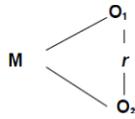
VARIABLES	DIMENSIONES	DEFINICION	INDICADORES
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Disposición para proporcionar un servicio rápido, puntual y con oportunidad.	<p>Está satisfecho con la rapidez del personal que labora en la farmacia del policlínico PNP</p> <p>Está satisfecho con el tiempo de espera en la atención de su pedido en la farmacia del Policlínico PNP</p> <p>Está satisfecho con la disponibilidad de los productos que encuentra en la farmacia del Policlínico PNP</p>
	<b>EMPATÍA</b>	Es la relación que hay entre persona y calidad, el cual no solo se basa en la cortesía profesional si también en resolver las necesidades del cliente.	<p>Está satisfecho con la orientación sobre el uso adecuado del medicamento que le brinda el personal de la farmacia del Policlínico PNP</p> <p>El personal de la farmacia del Policlínico PNP mostro preocupación por su salud.</p> <p>El personal de farmacia del Policlínico PNP priorizo atenderlo antes que atender sus asuntos personales</p>
	<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>	Trata sobre las instalaciones físicas, material, equipos, personal que interviene en la presentación del servicio.	<p>Está satisfecho con la señalización (carteles, letreros, afiches) para la ubicación del servicio de la farmacia del Policlínico PNP.</p> <p>Está satisfecho con la ubicación de la farmacia del Policlínico PNP.</p> <p>Está satisfecho con la sensación de limpieza que proyectan los pisos paredes y vitrinas de la farmacia del Policlínico PNP</p>

<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>	<b>FIABILIDAD</b>	Es el atributo que se basa en la percepción del usuario sobre la capacidad de realizar el servicio acordado en la forma y plazos establecidos.	<p>Está satisfecho con la calidad de los medicamentos que ofrece el Policlínico PNP.</p> <p>Lo atendieron sin cometer errores en la entrega de su medicamento en la farmacia del Policlínico PNP</p> <p>Está satisfecho con la cantidad adecuada (amplio stock) de productos que le ofrece la farmacia del Policlínico PNP.</p>
	<b>SEGURIDAD</b>	Se basa en los conocimientos y la atención mostrada por los empleados y sus habilidades para inspirar credibilidad y confianza.	<p>Está satisfecho con el trato recibido por el personal de la farmacia del Policlínico PNP.</p> <p>Usted fue atendido sin discriminación por parte del personal de farmacia del Policlínico PNP.</p> <p>El personal de farmacia del Policlínico PNP demostró profesionalismo en el acto de atención del medicamento.</p>

**MATRIZ DE CONSISTENCIA: SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA DEL  
POLICLÍNICO POLICIAL DE HUANCAYO - 2019**

<b>PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES</b>	<b>DISEÑO</b>	<b>POBLACIÓN Y MUESTRA</b>
<b>General:</b> ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico Policial - Huancayo-2019?	<b>General:</b> Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en relación a la calidad de servicio que brinda la farmacia del Policlínico Policial - Huancayo-2019.	<b>General:</b> El nivel de satisfacción del usuario externo se relaciona positivamente con la calidad de servicio que ofrece la farmacia del Policlínico Policial - Huancayo-2019.	<b>Variable 1:</b>  <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO</b>	<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Está satisfecho con la rapidez del personal que labora en la farmacia del policlínico PNP  Está satisfecho con el tiempo de espera en la atención de su pedido en la farmacia del Policlínico PNP  Está satisfecho con la disponibilidad de los productos que encuentra en la farmacia del Policlínico PNP	<b>Método</b>  <b>Analítico</b>	<b>Población:</b> 21000 Pacientes del Policlínico Enrique Torres PNP Gonzales  <b>MUESTRA</b> 450 Pacientes que acuden al servicio de farmacia del policlínico Enrique Torres PNP Gonzales
				<b>EMPATÍA</b>	Está satisfecho con la orientación sobre el uso adecuado del medicamento que le brinda el personal de la farmacia del Policlínico PNP  El personal de la farmacia del Policlínico PNP mostro preocupación por su salud.  El personal de farmacia del Policlínico PNP priorizo atenderlo antes que atender sus asuntos personales		
				<b>ELEMENTOS TANGIBLE</b>	Está satisfecho con la señalización (carteles, letreros, afiches) para la ubicación del servicio de la farmacia del Policlínico PNP.  Está satisfecho con la ubicación de la farmacia del Policlínico PNP.  Está satisfecho con la sensación de limpieza que proyectan los pisos paredes y vitrinas de la farmacia del Policlínico PNP		
			<b>Variable 2:</b>  <b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>				

				<p><b>FIABILIDAD</b></p> <p>Está satisfecho con la calidad de los medicamentos que ofrece el Policlínico PNP.</p> <p>Lo atendieron sin cometer errores en la entrega de su medicamento en la farmacia del Policlínico PNP</p> <p>Está satisfecho con la cantidad adecuada (amplio stock) de productos que le ofrece la farmacia del Policlínico PNP.</p>			
				<p><b>SEGURIDAD</b></p> <p>Está satisfecho con el trato recibido por el personal de la farmacia del Policlínico PNP.</p> <p>Usted fue atendido sin discriminación por parte del personal de farmacia del Policlínico PNP.</p> <p>El personal de farmacia del Policlínico PNP demostró profesionalismo en el acto de atención del medicamento.</p>			
<b>PROBLEMA ESPECIFICO</b>	<b>O. ESPECIFICO</b>	<b>H. ESPECIFICO</b>	<b>VARIABLE 2</b>	<b>DIMENSIONES</b>	<b>INDICADORES DE LA V2.</b>	<b>TIPO</b>	<b>TÉCNICAS - INSTRUMENTOS</b>
¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de fiabilidad en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico Policial - Huancayo-2019?	•Evaluar el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de fiabilidad en relación a la calidad de servicio que brinda la farmacia del Policlínico Policial Huancayo-2019.	• El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de fiabilidad se relaciona positivamente con la calidad de servicio que brinda la farmacia del Policlínico Policial - Huancayo-2019.	<b>CALIDAD DEL SERVICIO</b>			<p>Básica, prospectiva, transversal.</p> <p><b>Nivel</b></p> <p>Relacional</p>	<p>Permitirá el recojo de información de manera fiable.</p> <p><b>Técnica:</b> Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b> 1. Cuestionario para la evaluación de la motivación. Estará compuesta por 15 preguntas con sus respectivas respuestas.</p>

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de capacidad de respuesta en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico Policial - Huancayo-2019?</p>	<p>•Estimar el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de capacidad de respuesta en relación a la calidad de servicio que brinda la farmacia del Policlínico Policial Huancayo-2019.</p>	<p>•El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de capacidad de respuesta se relaciona positivamente con la calidad servicio que brinda la farmacia del Policlínico Policial Huancayo-2019.</p>				<p><b>Diseño</b></p> <p>No experimental – correlacional</p>  <p>M=muestra</p> <p>Ox = observación de variable 1 (satisfacción del usuario externo)</p> <p>Oy = observación de la variable 2 (calidad de servicio)</p> <p>r = correlación de las variables de estudio.</p>	<p>2. Cuestionario para la evaluación de la satisfacción laboral estará compuesta por 27 preguntas.</p> <p><b>Tipo de muestreo</b> Probabilístico por conveniencia.</p> <p><b>Confiability</b> Se realizo Prueba piloto Instrumento validado por alfa de cronbach y Jueces experto (Revalidación)</p> <p>Esto se aplicará en las dos variables (satisfacción del usuario y calidad de servicio)</p> <p>Para probar la hipótesis se usará el estadístico ANOVA para una variable</p>
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de seguridad del servicio en relación a la calidad de servicio que brinda la Farmacia del Policlínico Policial - Huancayo-2019?</p>	<p>•Conocer el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de seguridad en relación a la calidad de servicio que brinda la farmacia del Policlínico Policial Huancayo-2019.</p>	<p>•El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de seguridad con relación a la calidad de servicio que brinda la farmacia del Policlínico Policial Huancayo-2019.</p>					
<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de empatía en relación de la calidad de servicio de la Farmacia del Policlínico Policial - Huancayo-2019?</p>	<p>•Indicar el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de empatía en relación a la calidad de servicio que brinda la</p>	<p>•El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de empatía se relaciona positivamente con la calidad de servicio que brinda la farmacia del</p>					

<p>¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de aspectos tangibles en relación a la calidad de servicio de la Farmacia del Policlínico Policial - Huancayo-2019?</p>	<p>farmacia del Policlínico Policial Huancayo-2019.</p> <p>•Describir el nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de aspectos tangibles en relación a la calidad de servicio que brinda la farmacia del Policlínico Policial Huancayo-2019.</p>	<p>Policlínico Policial Huancayo-2019.</p> <p>•El nivel de satisfacción del usuario externo en la dimensión de aspectos tangibles se relaciona positivamente con la calidad de servicio que brinda la farmacia del Policlínico Policial Huancayo-2019.</p>					
--	--	--	--	--	--	--	--



**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**



**CUESTIONARIO SERVQUAL VALIDADO PARA REALIZAR LA  
EVALUACIÓN DEL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS  
DE LA FARMACIA DEL POLICLÍNICO PNP, ABRIL A JUNIO DE  
2019.**

Nº de cuestionario

**FECHA (MES):** ..... (ABRIL A JUNIO 2019)

**DATOS DEL USUARIO:**

**Edad:** ..... años

**Género:** M  F

**Personal Beneficiario:** Titular Familiar

**Zona de procedencia:**

- Huancayo  
 Tambo  
 Chilca  
 Otros distritos y/o Departamentos

**I.-CALIDAD DEL PROCESO DE DISPENSACIÓN (CAPACIDAD DE RESPUESTA)**

1. ¿Está satisfecho la rapidez del personal que labora en la Farmacia del Policlínico PNP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

2. ¿Está satisfecho con el tiempo de espera en la atención de su pedido en la Farmacia del Policlínico PNP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

3. ¿Está satisfecho con la disponibilidad de los productos que cuenta la farmacia del policlínico?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

**II.-CALIDAD DE LOS ELEMENTOS TANGIBLES**

1. ¿Está satisfecho con la señalización (carteles, letreros y/o flechas) en la Farmacia del Policlínico PNP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

2. ¿Está satisfecho con la ubicación de la farmacia del Policlínico PNP ?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

3. ¿Está satisfecho con la sensación de limpieza que proyectan los pisos, paredes, anaqueles y vitrinas de la Farmacia del Policlínico PNP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

**III.- ASEGURAMIENTO DE LA CALIDAD DEL PRODUCTO DISPENSADO (FIABILIDAD)**

1. ¿Está satisfecho con la calidad de los medicamentos que ofrece la Farmacia del Policlínico PNP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

2. ¿Lo atendieron sin cometer ningún error en la entrega de su medicamento en la Farmacia del Policlínico PNP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

3. ¿Está Satisfecho con la cantidad adecuada (amplio stock) de productos que le ofrece la farmacia del Policlínico PNP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

#### IV.-CALIDAD DEL SERVICIO DE INFORMACIÓN (EMPATIA)

1. ¿Está satisfecho con la orientación sobre el uso adecuado del medicamento que le brinda el personal de la farmacia del Policlínico PNP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

2. ¿El personal de farmacia del Policlínico PNP mostro preocupación por su salud?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

3. ¿El personal de la farmacia del policlínico PNP priorizo atenderlo antes de atender sus asuntos personales?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

#### V.-CALIDA DE CONOCIMIENTO Y ATENCION (SEGURIDAD)

1.- ¿Está satisfecho con el trato recibido por el personal la farmacia del Policlínico PNP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

2.- ¿Ud. fue atendido sin discriminación por parte del personal de farmacia del policlínico PNP?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

3.- ¿El personal de farmacia del policlínico PNP demostró profesionalismo en el acto de atención del medicamento?

1. Muy insatisfecho	2. Insatisfecho	3. Regular	4. Satisfecho	5. Muy satisfecho
---------------------	-----------------	------------	---------------	-------------------

Pregunta abierta. ¿Qué sugerencias nos daría para mejorar?

.....  
.....

**FIABILIDAD DEL INSTRUMENTO  
CON LAS 15 PREGUNTAS DEL CUESTIONARIO (INSTRUMENTO SERVQUAL)**

**Resumen de procesamiento de casos**

		N	%
Casos	Válido	50	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	50	100,0

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

**FIABILIDAD DEL COEFICIENTE ALFA DE CRONBACH**

**Estadísticas de escala**

Media	Varianza	Desv. Desviación	N de elementos
47,70	151,071	12,291	15

**VALOR DE ALFA DE CRONBACH**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	N de elementos
,956	15

**INTERPRETACIÓN DEL COEFICIENTE DE FIABILIDAD:**

**BAREMO DEL ALFA DE CRONBACH:**

RANGO	MAGNITUD (VALORES)
0,81 – 1,00	Muy alto
0,61 – 0,80	Alto
0,41 – 0,60	Moderado
0,21 – 0,40	Bajo
0,01 – 0,20	Muy bajo

Se recomienda coeficientes de 0,81  
En este cuestionario se obtuvo 0,956 (Muy alto) por lo tanto el instrumento estadísticamente MUY FIABLE.

Tabla x. Análisis estadístico de los 15 elementos del cuestionario

	Estadísticas de total de elemento			
	Media de escala si el elemento se ha suprimido	Varianza de escala si el elemento se ha suprimido	Correlación total de elementos corregida	Alfa de Cronbach si el elemento se ha suprimido
RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	44,50	133,643	,633	,955
TIEMPO DE ESPERA	44,60	133,265	,768	,952
DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS	44,84	135,076	,668	,954
SEÑALIZACIÓN DEL SERVICIO	44,56	133,190	,723	,953
UBUICACIÓN DE LA FARMACIA	44,38	133,791	,705	,953
SENSACIÓN DE LIMPIEZA	44,30	132,622	,785	,952
CALIDAD DE MEDICAMENTOS	44,72	133,267	,668	,954
ERRORES EN LA DISPENSACIÓN	44,36	131,664	,783	,952
CANTIDAD ADECUADA (STOCK)	44,96	132,366	,630	,956
ATENCIÓN FARMACÉUTICA	44,46	129,804	,833	,951
PERSONAL EMPÁTICO	44,56	130,415	,755	,952
ATENCIÓN PRIORIZADA	44,54	129,845	,803	,951
TRATO DE PERSONAL	44,46	129,723	,854	,950
TRATO SIN DISCRIMINACION	44,28	131,104	,817	,951
DEMOSTRO PROFESIONALISMO	44,28	130,491	,865	,950

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DICOTÓMICA POR JUICIO DE  
 EXPERTOS

TESIS: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA  
 CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA DEL  
 POLICLÍNICO POLICIAL DE HUANCAYO - 2019"

N°	CRITERIOS DE EVALUACION PARA LOS ITEMS O PREGUNTAS	SI	NO
01	La secuencia de su presentación es óptima	X	
02	Su número es el adecuado	X	
03	Están presentados y redactados en forma entendible	X	
04	Las respuestas son adecuadas para su medición (Escalar, nominal u ordinal)		X
05	Responden a los objetivos de la investigación	X	
06	Las respuestas son operacionalizables estadísticamente		X
07	Las respuestas miden a los indicadores, dimensiones y variables	X	
08	Permiten el análisis descriptivo (con medidas de concentración v dispersión)	X	
09	Permiten el análisis inferencial y multivariable	X	
10	Permiten demostrar estadísticamente las hipótesis		X
11	Garantizan la confidencialidad de los encuestados		X
12	Eticamente aceptables	X	

DATOS DEL VALIDADOR: (Incluido firma y sello posfinna)

NOMBRES Y APELLIDOS *Pé:-1JKd"cr]2At...O í?EN(;(Fo G~7ét.Li*  
 DNI *O~00 Z53*  
 GRADO ACADÉMICO *J)ocTOI!. e« FA 'R.fo1A.ĆIA y {jfOó<(/IfY{ (CA*  
 FECHA: *0\$:..A!~(.!:-?~ 19..*

Indice  
 derecho

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DICOTÓMICA POR JUICIO DE EXPERTOS.

TESIS: "SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA DEL POLICLÍNICO POLICIAL DE HUANCAYO - 2019"

N°	CRITERIOS DE EVALUACION PARA LOS ITEMS O PREGUNTAS	SI	NO
01	La secuencia de su presentación es óptima	✓	
02	Su número es el adecuado	./	
03	Están presentados y redactados en forma entendible	./	
04	Las respuestas son adecuadas para su medición (Escalar, nominal u ordinal)	./	
05	Responden a los objetivos de la investigación	✓	
06	Las respuestas son operacionalizables estadísticamente	✓	
07	Las respuestas miden a los indicadores, dimensiones y variables	✓	
08	Permiten el análisis descriptivo (con medidas de concentración y dispersión)	~	
09	Permiten el análisis inferencial y multivariable	✓	
10	Permiten demostrar estadísticamente las hipótesis	/''	
11	Garantizan la confidencialidad de los encuestados	t/	
12	Éticamente aceptables	-./	

DATOS DEL VALIDADOR: (Incluido firma y sello posfinna)

NOMBRES y APELLIDOS : MON\CA e V f N d ~ P o M ~ "10.c.:s

DN1 2.B30Q3S"O".

GRADO ACADÉMICO: O OD<LTOe..ll e N e;-Dvc,cclQÑ

FECHA: ... 0~ .. ~?~(./:~... ?~.!,..

[ndice  
derecho

UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES  
 FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
 F.S.C.I.F.I. PROFESIONAL DE FARMACIA y BIOQUÍMICA

FORMATO DE VALIDACIÓN DICOTÓMICA POR JUICIO DE EXPERTOS

ITSI: "ANÁLISIS DEL JUICIO RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA DEL POLICIAICO POLICIAL DE HUANCAICO - 2019"

N°	CRITERIOS DE EVALUACION PARA LOS ITEMS O PREGUNTAS	SI	NO
01	La secuencia de su presentación es óptima		
02	Su número es el adecuado	X	
03	Están presentados y redactados en forma entendible	X	
04	Las respuestas son adecuadas para su medición (Escala nominal u ordinal)	X	
05	Responden a los objetivos de la investigación	X	
06	Las respuestas son cuantificables estadísticamente	X	
07	Las respuestas miden a los indicadores, dimensiones y variables	X	
08	Permiten el análisis inferencial y multivariable	X	
09	Permiten el análisis descriptivo (con medidas de concentración y dispersión)	X	
10	Permiten demostrar estadísticamente las hipótesis	X	
11	Garantizan la confidencialidad de los encuestados	X	
12	Éticamente aceptables	X	

DATOS DEL VALIDADOR. (Incluido firma y sello posterior)

NOMBRES y APELLIDOS : JAJIH. N...c,DCS SVoSAM1 BIVI. -SA.v)OVAc.,

DNI : 2.0082.8-70

GRADO ACADÉMICO : HAtSla.O E() :r"C(NI e-u» QLit7ICA r. fl G/~A,)rAl...

FECHA: ..... PS.../~/~/~.20.1~.

(JAJIH. N...c,DCS SVoSAM1 BIVI. -SA.v)OVAc.,

Indice  
derecho

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo, CRISTINA LUZ RUIZ MAZARUECO, identificada con DNI N° 42362861, egresada de la escuela profesional de Farmacia y Bioquímica, habiendo implementado el proyecto de investigación titulado "SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA DEL POLICLÍNICO POLICIAL DE HUANCAYO - 2019", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes, salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo. 17 de Enero 2021.

nombres: ,g?~l"!.(.{'!...f4!:.:t rtA N~J.:O

Responsable de Investigación

Huella Digital

**UNIVERSIDAD PERUANA LOS ANDES**  
**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**  
**DIRECCIÓN DE LA UNIDAD DE INVESTIGACIÓN**

**DECLARACIÓN DE CONFIDENCIALIDAD**

Yo, EDISON RAUL SANTA A GAReIA , identificado con DNI o 41587310. egresado la escuela profesional de Farmacia y Bioquímica. habiendo implementando el proyecto de investigación titulado SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA DEL POLICLÍNICO POLICIAL DE HUANCAYO - 2019", en ese contexto declaro bajo juramento que los datos que se generen como producto de la investigación, así como la identidad de los participantes serán preservados y serán usados únicamente con fines de investigación de acuerdo a lo especificado en los artículos 27 y 28 del Reglamento General de Investigación y en los artículos 4 y 5 del Código de Ética para la investigación Científica de la Universidad Peruana Los Andes. salvo con autorización expresa y documentada de alguno de ellos.

Huancayo, 17 de Enero 2021.

Apellidos

Responsable de investigación

## PRUEBA ESTADÍSTICA DE LAS HIPÓTESIS ESPECÍFICAS

### CAPACIDAD DE RESPUESTA

		ANOVA				
		Suma de cuadrado s	gl	Media cuadrática	F	Sig.
RAPIDEZ EN LA ATENCIÓN	Entre grupos	18,570	6	3,095	2,568	,019
	Dentro de grupos	533,930	443	1,205		
	Total	552,500	449			
TIEMPO DE ESPERA	Entre grupos	19,240	6	3,207	2,820	,011
	Dentro de grupos	503,705	443	1,137		
	Total	522,944	449			
DISPONIBILIDAD DE PRODUCTOS	Entre grupos	8,394	6	1,399	1,219	,295
	Dentro de grupos	508,531	443	1,148		
	Total	516,924	449			

### ELEMENTOS TANGIBLES

		ANOVA				
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
SEÑALIZACIÓN DEL SERVICIO	Entre grupos	13,178	6	2,196	2,031	,060
	Dentro de grupos	479,142	443	1,082		
	Total	492,320	449			
UBUICACIÓN DE LA FARMACIA	Entre grupos	18,250	6	3,042	2,869	,009
	Dentro de grupos	469,750	443	1,060		
	Total	488,000	449			
SENSACIÓN DE LIMPIEZA	Entre grupos	21,385	6	3,564	3,446	,002
	Dentro de grupos	458,226	443	1,034		
	Total	479,611	449			

## FIABILIDAD

		ANOVA				
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
CALIDAD DE MEDICAMENTOS	Entre grupos	19,286	6	3,214	3,007	,007
	Dentro de grupos	473,578	443	1,069		
	Total	492,864	449			
ERRORES EN LA DISPENSACIÓN	Entre grupos	17,997	6	2,999	2,764	,012
	Dentro de grupos	480,661	443	1,085		
	Total	498,658	449			
CANTIDAD ADECUADA (STOCK)	Entre grupos	21,900	6	3,650	3,022	,007
	Dentro de grupos	535,124	443	1,208		
	Total	557,024	449			

## EMPATÍA

		ANOVA				
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
ATENCIÓN FARMACÉUTICA	Entre grupos	23,226	6	3,871	3,003	,007
	Dentro de grupos	570,972	443	1,289		
	Total	594,198	449			
PERSONAL EMPÁTICO	Entre grupos	25,158	6	4,193	3,302	,003
	Dentro de grupos	562,462	443	1,270		
	Total	587,620	449			
ATENCIÓN PRIORIZADA	Entre grupos	15,869	6	2,645	2,142	,048
	Dentro de grupos	546,951	443	1,235		
	Total	562,820	449			

## SEGURIDAD

		<b>ANOVA</b>				
		Suma de cuadrados	gl	Media cuadrática	F	Sig.
TRATO DE PERSONAL	Entre grupos	20,453	6	3,409	3,110	,005
	Dentro de grupos	485,547	443	1,096		
	Total	506,000	449			
TRATO SIN DISCRIMINACION	Entre grupos	17,752	6	2,959	2,854	,010
	Dentro de grupos	459,228	443	1,037		
	Total	476,980	449			
DEMOSTRO PROFESIONALISMO	Entre grupos	21,543	6	3,591	3,216	,004
	Dentro de grupos	494,555	443	1,116		
	Total	516,098	449			

*Fuente: Base de datos SPSS, 2019*

# DATA DE PROCESAMIENTO DE DATOS

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	mes	Numérico	8	0	MES DELAÑO ... {1, MAYO}...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
2	edad	Numérico	8	0	EDAD DEL US...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Escala	Entrada
3	genero	Numérico	8	0	GÉNERO	{1, FEMENI...	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
4	beneficiario	Numérico	8	0	PERSONAL B... {1, TITULAR...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
5	procedencia	Numérico	8	0	ZONA DE PRO... {1, HUANC...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Nominal	Entrada
6	rapidez	Numérico	8	0	RAPIDEZ EN L... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
7	tiempespera	Numérico	8	0	TIEMPO DE E... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
8	disponibilidad	Numérico	8	0	DISPONIBILID... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
9	señalización	Numérico	8	0	SEÑALIZACIÓ... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
10	ubicación	Numérico	8	0	UBUICACIÓN ... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
11	limpieza	Numérico	8	0	SENSACIÓN D... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
12	calidadmedi.	Numérico	8	0	CALIDAD DE ... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
13	errores	Numérico	8	0	ERRORES EN ... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
14	stock	Numérico	8	0	CANTIDAD AD... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
15	orientación	Numérico	8	0	ATENCIÓN FA... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
16	empatía	Numérico	8	0	PERSONAL E... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
17	atenciónpro...	Numérico	8	0	ATENCIÓN PRI... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
18	trato personal	Numérico	8	0	TRATO DE PE... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
19	trato indiscrim.	Numérico	8	0	TRATO SIN DI... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
20	profesionalis...	Numérico	8	0	DEMOSTRO P... {1, MUY IN...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
21	sugerencia	Numérico	8	0	SUGERENCIA ... {1, MAS ST...	Ninguno	Ninguno	8	Centrado	Ordinal	Entrada
22											
23			0								
24											

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato indiscrim.	profesionalismo	sugerencia
1	1	19	2	1	1	1	1	1	1	1	4	4	4	4	4	4	1	4	4	1	7
2	1	24	2	1	1	4	4	5	3	3	3	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5
3	1	24	2	1	1	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	7
4	1	20	2	1	4	5	5	4	5	4	5	5	5	3	5	4	4	5	5	5	1
5	1	21	2	1	2	4	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	4	3	4
6	1	21	2	1	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	7
7	1	21	2	1	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
8	1	19	2	1	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1
9	1	44	1	1	1	4	4	4	4	4	4	2	4	1	3	3	4	4	4	4	4
10	1	20	2	1	1	3	2	3	1	1	1	2	2	3	3	2	1	2	2	2	7
11	1	21	2	1	1	3	3	2	4	4	3	3	3	3	4	4	4	3	4	4	1
12	1	20	2	1	3	5	4	1	3	3	3	1	5	1	5	2	3	5	5	5	2
13	1	21	2	1	1	3	3	2	4	4	4	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
14	1	21	2	1	4	3	3	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	1
15	1	19	2	1	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	3	3	4	3	4	4	2
16	1	22	2	1	1	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	7
17	1	21	2	1	2	4	4	4	4	3	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	1
18	1	25	2	1	4	2	2	2	2	2	3	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3
19	1	23	2	1	4	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	1
20	1	24	2	1	1	5	5	5	5	1	4	1	4	4	3	4	4	4	5	4	3
21	1	19	2	1	4	2	2	3	4	2	2	4	2	4	4	2	3	2	4	2	1
22	1	20	2	1	4	5	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

18:19 26/12/2020

BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
22	1	20	2	1	2	5	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	3
23	1	21	2	1	2	3	3	2	3	4	4	2	4	3	3	3	3	4	4	4	3
24	1	20	2	1	4	1	5	4	5	4	5	5	3	4	4	5	5	5	4	5	7
25	1	19	2	1	4	3	4	3	5	5	4	4	5	2	4	4	5	4	5	5	1
26	1	22	2	1	1	4	4	4	4	4	5	4	5	3	4	5	2	4	4	5	1
27	1	28	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
28	1	29	2	1	2	2	2	1	3	3	4	1	4	2	2	2	3	2	2	1	7
29	1	32	2	1	2	1	1	1	1	5	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	1
30	1	34	2	1	4	5	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	1
31	1	53	2	1	1	3	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	2	1	1	2	4
32	1	30	2	1	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	2	2	3	3	2	1	7
33	1	28	1	1	2	4	4	2	4	4	2	2	4	2	4	3	4	4	4	4	3
34	1	32	2	1	4	5	4	3	4	4	4	2	4	2	3	2	3	4	4	4	1
35	1	25	1	1	4	3	4	3	4	4	3	3	4	3	4	4	3	3	4	4	7
36	1	31	2	2	4	4	3	3	4	3	4	2	3	2	4	4	4	4	4	4	1
37	1	75	1	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1
38	1	70	2	2	4	4	3	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	1	1
39	1	32	2	2	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	1
40	1	24	2	1	4	3	3	1	3	3	3	1	3	1	4	4	4	4	4	3	1
41	1	47	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
42	1	57	2	2	4	3	3	3	3	2	2	1	1	1	1	1	1	3	2	5	5

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

18:20 26/12/2020

BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
43	1	42	2	2	4	4	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	4	1
44	1	27	2	1	4	4	4	2	3	3	4	3	4	2	3	3	3	3	3	3	1
45	1	28	2	1	4	4	4	2	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	4	4	4
46	1	20	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
47	1	25	2	1	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	4	4	4	4	1
48	1	30	2	1	3	4	4	2	4	4	4	1	4	1	1	2	4	4	4	4	1
49	1	62	2	1	2	4	4	2	4	4	4	2	4	1	2	2	4	4	4	4	1
50	1	61	2	1	1	3	4	1	2	4	4	1	4	1	1	1	4	4	4	4	1
51	1	38	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
52	1	29	1	1	1	3	3	1	3	4	4	2	4	1	3	3	3	3	4	3	1
53	1	32	1	1	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	7
54	2	30	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	5	4	5	4
55	2	22	1	1	1	4	2	3	4	4	4	3	4	2	3	4	3	2	4	5	3
56	2	23	1	1	1	4	4	2	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	7
57	2	27	2	1	2	4	4	3	4	3	4	3	4	3	4	3	4	4	5	4	1
58	1	28	2	1	4	4	4	2	4	4	4	2	4	1	3	3	3	2	3	3	3
59	1	36	2	1	4	3	3	3	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	3	1
60	1	48	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	1
61	1	20	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	1
62	1	25	2	1	4	1	1	1	1	1	5	5	5	5	5	4	5	3	5	4	3
63	1	31	2	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

18:21 26/12/2020



\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
64	1	73	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	1
65	1	55	2	2	4	4	4	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4	4	4	4	1
66	1	38	2	1	4	4	3	3	3	3	2	4	2	4	4	3	4	3	4	4	1
67	1	70	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
68	1	20	1	1	4	4	4	3	3	4	4	2	4	2	2	2	4	4	4	2	6
69	1	73	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	4	4	4	4	4	4	4	5
70	1	56	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
71	1	64	2	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1
72	1	51	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
73	1	20	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
74	1	29	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
75	1	22	1	2	2	3	3	2	2	4	4	2	4	1	2	2	4	2	4	4	6
76	1	35	2	1	3	3	3	2	3	3	2	3	2	2	2	4	4	4	3	6	6
77	1	62	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	4	1
78	1	29	2	1	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
79	1	54	1	2	1	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1
80	1	58	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
81	1	73	2	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	5	5	5	4	1
82	1	31	1	1	3	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	5	5	5	5	5	1
83	1	51	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5
84	1	21	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

18:21 26/12/2020

\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
85	1	21	2	1	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	1
86	1	41	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
87	1	50	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
88	1	55	1	2	4	5	5	3	3	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	5	1
89	1	36	1	1	1	5	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	5	1
90	1	49	1	2	4	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3
91	1	52	2	2	4	5	5	1	5	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5	5	1
92	1	76	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	1	6
93	1	27	2	1	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	3	3	3	4	4	1
94	1	75	2	1	4	5	5	2	4	4	5	2	5	2	2	2	5	5	5	5	1
95	1	31	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	4	2	4	3	6
96	1	36	2	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	3
97	1	55	1	2	3	4	2	2	4	4	3	1	4	1	1	1	2	2	2	2	5
98	1	42	2	1	4	4	3	3	4	4	4	3	4	1	2	2	2	2	2	2	7
99	1	24	1	1	2	5	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7
100	1	26	1	1	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	3	3	3	3	3	3	1
101	1	32	2	1	1	4	4	3	3	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	7
102	1	36	1	1	2	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3
103	1	24	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	2	1	2	4	4	4	5	5	2
104	1	20	2	1	1	5	4	4	3	5	4	4	5	4	4	5	5	5	5	5	1
105	1	38	2	2	1	3	3	3	4	2	3	1	3	1	3	3	4	4	5	4	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

18:22 26/12/2020



\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
106	1	23	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2
107	1	36	1	2	2	4	5	2	1	2	2	4	5	2	1	1	3	5	5	2	1
108	1	33	1	2	1	5	5	1	1	2	2	1	5	1	1	5	4	5	2	2	
109	1	37	2	2	3	4	4	2	1	2	3	2	3	1	1	4	3	4	2	6	
110	1	37	1	1	3	4	4	2	1	1	3	1	3	1	1	2	3	4	2	1	
111	1	47	1	2	3	4	4	2	3	3	4	2	4	1	1	4	4	5	2	3	
112	1	22	2	1	4	1	1	3	3	3	1	3	3	3	3	2	4	4	3	5	
113	1	21	2	1	4	2	2	2	4	4	4	4	4	1	4	2	2	4	4	1	
114	1	29	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7	
115	1	35	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
116	1	20	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
117	1	19	2	1	1	3	3	4	3	4	4	2	4	2	4	3	4	3	4	1	
118	1	19	2	1	1	4	3	2	2	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	2	
119	1	20	2	1	4	3	2	3	2	2	3	3	2	4	4	3	2	4	4	1	
120	1	23	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
121	1	27	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4	
122	1	23	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
123	1	30	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
124	1	34	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
125	1	25	1	1	3	3	3	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	3	3	1	
126	1	30	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

18:22 26/12/2020

\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
127	1	61	2	2	1	3	3	2	3	3	3	2	3	2	4	4	4	4	4	4	1
128	1	26	2	1	4	5	5	2	3	3	5	2	5	2	4	4	4	4	4	4	1
129	1	33	2	1	4	3	3	2	4	4	4	3	4	1	3	3	3	3	3	7	
130	1	28	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
131	1	32	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
132	1	34	2	1	1	5	4	3	1	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	7	
133	1	25	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
134	1	26	2	1	2	4	4	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	5	
135	1	33	2	1	4	3	3	2	2	4	3	4	3	4	3	4	4	3	4	1	
136	1	20	2	1	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	6	
137	1	34	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	5	3	5	6	
138	1	45	2	1	4	4	4	2	3	3	4	2	4	2	3	3	4	4	3	1	
139	1	62	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	2	3	3	4	4	4	6	
140	1	38	2	1	3	4	4	2	4	4	3	2	4	2	2	4	4	4	2	1	
141	1	44	2	1	4	4	4	2	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	1	
142	1	43	2	1	2	2	2	2	4	4	4	3	1	2	4	4	4	4	4	1	
143	1	61	1	2	3	4	4	1	3	3	4	2	4	1	3	3	3	3	3	6	
144	1	46	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
145	1	26	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	
146	1	37	2	2	4	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	7	
147	1	29	2	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

18:23 26/12/2020

BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
148	1	33	1	2	4	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	7	
149	1	30	2	1	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	4	
150	1	30	2	1	4	4	4	3	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1	
151	1	29	2	1	4	4	4	2	4	4	3	2	4	2	3	3	3	3	3	6	
152	1	31	2	1	3	3	3	1	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	7	
153	1	36	2	1	1	3	3	2	3	3	3	2	3	1	3	3	3	3	3	7	
154	1	29	2	1	4	3	3	2	3	3	3	3	1	3	3	3	3	3	3	7	
155	1	31	2	1	1	4	3	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	7	
156	1	31	2	1	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	6	
157	1	29	1	1	1	3	3	4	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
158	1	32	2	1	1	3	3	1	3	4	3	2	4	1	3	3	3	4	3	2	
159	1	29	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	1	1	5	
160	1	24	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	5	
161	1	23	1	2	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
162	1	25	2	1	3	4	4	4	4	4	4	4	2	1	1	3	3	3	3	1	
163	1	28	1	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
164	1	38	2	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	3	3	2	2	3	1	
165	1	28	1	1	2	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	1	
166	1	32	1	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
167	1	47	2	2	4	3	2	2	2	2	2	2	2	1	1	4	4	4	3	7	
168	1	35	2	1	4	4	4	4	3	3	2	2	2	1	1	1	3	3	3	6	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

18:24 26/12/2020

BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
169	1	37	2	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
170	1	55	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	7	
171	1	29	1	1	4	3	3	3	2	2	2	3	2	3	1	1	3	3	3	3	
172	1	29	1	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	
173	1	42	2	2	4	3	3	3	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	
174	1	59	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
175	1	29	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
176	1	28	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
177	2	48	1	2	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	2	6	
178	2	57	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
179	2	50	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
180	2	75	1	1	1	4	3	4	3	2	2	2	2	1	4	4	4	4	4	4	
181	2	63	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	
182	2	47	2	1	4	2	3	2	3	4	4	5	5	5	1	1	1	1	2	3	
183	2	53	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	
184	2	34	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
185	2	51	1	1	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
186	2	49	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
187	2	36	2	1	4	5	5	5	5	5	5	3	5	2	5	5	5	5	5	1	
188	2	61	2	1	1	4	4	5	5	5	5	3	5	3	5	5	5	5	5	1	
189	2	36	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

18:24 26/12/2020



\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
190	2	25	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
191	2	50	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
192	2	61	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
193	2	23	2	1	4	4	4	4	4	4	4	2	4	2	3	3	2	2	3	1	
194	2	21	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7
195	2	21	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
196	2	72	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
197	2	36	2	1	2	3	2	2	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	
198	2	54	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	
199	2	71	2	2	1	2	3	3	3	3	2	2	3	2	4	4	4	4	4	7	
200	2	33	2	2	4	4	4	4	4	4	3	3	3	1	1	1	1	1	1	6	
201	2	27	1	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4	
202	2	33	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	4	1	4	3	3	3	4	7	
203	2	27	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	
204	2	27	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
205	2	35	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7	
206	2	22	1	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	2	3	
207	2	47	2	1	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	4	1	
208	2	39	2	1	1	5	4	5	4	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	7	
209	2	59	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
210	2	40	2	1	4	4	4	1	4	4	4	3	4	1	4	4	4	4	4	6	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

18:24 26/12/2020

\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
211	2	51	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	
212	2	20	2	1	1	2	2	3	3	4	3	3	3	2	3	3	3	3	4	5	
213	2	24	2	1	4	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	3	4	3	
214	2	20	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
215	3	43	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	
216	3	43	2	1	4	4	4	4	4	3	3	2	4	2	4	4	4	4	4	4	
217	3	64	1	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
218	3	26	1	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7	
219	3	44	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
220	3	64	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
221	3	54	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	
222	3	29	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
223	3	54	1	2	4	3	3	3	3	3	3	2	3	2	3	3	3	3	3	1	
224	3	36	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
225	3	48	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7	
226	3	64	1	1	1	4	4	4	3	4	4	2	4	2	3	3	3	3	3	6	
227	3	32	1	1	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
228	3	36	2	1	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	4	4	4	4	4	4	
229	3	63	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	
230	3	32	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	1	
231	3	43	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode ON

Escribe aquí para buscar

18:25 26/12/2020



\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
232	3	50	2	1	4	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4	4	4	4	4	4	1
233	3	24	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
234	3	49	1	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
235	3	2	1	1	3	3	3	3	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	1
236	2	66	2	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
237	2	63	1	2	3	5	5	5	5	5	5	2	2	3	4	1	1	3	4	1	3
238	2	85	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	1
239	2	60	1	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7
240	2	56	2	2	1	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	4	7
241	2	63	1	2	4	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	4	4	5	5	1
242	2	76	2	2	3	1	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	2	2	2	2	1
243	2	79	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	2
244	2	55	2	2	1	3	3	4	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	7
245	2	53	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
246	2	60	2	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	2
247	2	43	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7
248	2	54	1	2	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	4
249	2	56	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
250	2	20	1	1	1	2	2	3	3	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	2	1
251	2	51	1	2	3	2	2	2	2	1	2	3	3	2	3	2	2	3	3	3	3
252	2	22	1	2	2	3	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	6

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

18:25 26/12/2020

\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
253	2	55	1	2	1	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	3	3	2
254	2	50	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
255	2	58	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2
256	2	33	1	2	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	4	3	3	3	2	2	3
257	2	22	1	1	1	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	4	4	4	5	7
258	2	23	1	1	1	3	2	3	3	2	2	2	2	3	2	2	3	3	2	2	1
259	2	49	1	2	3	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	1
260	2	51	1	2	3	2	2	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	7
261	2	20	2	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	6
262	2	66	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
263	2	43	1	2	4	2	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3
264	2	47	1	2	2	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	7
265	2	48	1	2	3	2	1	1	1	1	1	2	2	2	1	1	1	1	1	1	3
266	2	73	1	2	4	5	5	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	5	4	7
267	2	54	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
268	2	58	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
269	2	52	2	2	3	1	2	3	3	2	2	1	1	3	1	3	1	2	1	2	1
270	2	55	2	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
271	2	50	1	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	1
272	2	48	1	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	7
273	2	45	2	2	3	3	3	4	4	4	3	3	2	2	4	4	3	3	3	4	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

18:25 26/12/2020



\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
274	2	55	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3
275	2	47	2	1	4	4	4	3	3	4	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	7
276	2	77	2	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	2	2	2	2	2	3	6
277	2	81	2	2	4	1	1	1	2	2	2	3	3	3	4	4	3	3	3	3	1
278	2	70	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6
279	2	76	2	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
280	2	54	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
281	2	66	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
282	2	57	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	5	7
283	2	86	2	2	4	2	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	3	1
284	2	67	2	2	4	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
285	2	42	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
286	2	44	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
287	2	80	2	2	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	4	4	3	3	3	4	1
288	2	65	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
289	2	64	2	2	4	2	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	2	2	2	2	3
290	2	51	1	2	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
291	2	51	2	2	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	6
292	2	45	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
293	2	49	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1
294	2	41	1	2	3	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	2	3

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar 18:26 26/12/2020

\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
295	2	47	1	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
296	2	55	1	2	4	3	3	4	4	4	3	2	2	4	4	3	3	4	4	3	1
297	2	45	1	2	3	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3
298	2	56	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
299	2	82	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
300	2	71	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	2	2	3
301	2	44	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3
302	2	87	1	2	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7
303	2	30	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	4	4	4	3
304	2	25	2	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1
305	2	57	1	2	4	3	3	4	4	3	3	5	5	5	5	5	4	3	4	4	6
306	2	24	1	1	1	4	4	4	5	5	5	4	5	5	5	5	4	4	4	4	7
307	2	32	1	2	4	1	1	1	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	7
308	2	54	1	2	4	3	3	3	4	4	3	5	5	3	3	3	2	2	4	4	1
309	2	75	1	2	3	1	1	4	4	4	2	2	4	2	1	3	4	4	3	3	3
310	2	88	2	1	1	1	1	1	2	2	2	2	3	3	2	2	3	3	2	2	7
311	2	63	1	2	3	5	5	4	5	4	5	2	2	3	4	1	1	3	4	1	6
312	2	66	1	2	1	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	3	3	3	1	1
313	2	44	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	7
314	2	34	2	1	4	3	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
315	2	32	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	7

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar 18:27 26/12/2020



\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempo de espera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidad de medicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atención priorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
316	45	2	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1
317	38	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	4
318	35	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	3
319	35	2	1	1	3	3	3	2	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	4	6
320	51	1	1	4	3	2	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	3	3	6
321	24	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
322	52	1	2	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3
323	29	1	2	4	5	5	5	3	3	5	3	5	3	4	4	4	4	4	4	1
324	56	2	1	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	3	3	3	3	2
325	43	2	4	3	3	3	3	3	3	3	1	3	1	1	1	1	3	3	3	7
326	60	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3
327	32	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	2	2	2	2	2	2	1
328	44	1	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	1	1	1	3	3	4	4
329	52	1	2	4	5	5	5	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	5	3
330	44	1	2	4	3	3	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	4	6
331	44	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	1
332	53	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	7
333	57	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
334	64	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	3	3	3	7
335	53	1	2	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	4	4	4	5	4
336	35	1	2	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

18:27 26/12/2020

\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempo de espera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidad de medicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atención priorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
337	33	1	2	4	4	4	4	4	4	5	5	3	3	1	1	1	3	3	1	1
338	28	1	2	4	2	1	2	2	1	3	2	3	2	2	2	3	3	2	3	1
339	30	1	2	4	3	4	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	3	3	3
340	28	1	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	3	3	6
341	43	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	2
342	62	2	2	4	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3
343	73	1	2	4	4	4	2	4	4	4	3	4	2	2	2	2	3	3	3	1
344	54	1	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4	4	3
345	52	1	2	4	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	6
346	45	1	2	4	2	2	1	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	3	1
347	50	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7
348	24	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7
349	33	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	4
350	24	1	2	4	3	3	3	3	3	4	4	2	2	3	3	4	4	4	4	1
351	27	2	2	4	3	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	4	4	4	6
352	32	1	2	4	3	3	2	2	2	3	3	2	2	1	1	1	3	3	3	3
353	32	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	4	1
354	32	1	2	4	3	3	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	2	4	2
355	23	1	1	3	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	1	1	3	3	1
356	51	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	3
357	25	1	1	4	4	4	4	3	3	3	2	2	2	2	2	2	3	3	3	1

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode: ON

Escribe aquí para buscar

18:27 26/12/2020

BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
358	3	63	2	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4
359	3	31	1	2	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	1
360	3	24	2	1	4	4	4	3	4	3	2	2	2	4	4	4	3	3	4	4	1
361	3	25	1	1	4	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	4	4	5	7	
362	3	43	1	2	4	4	4	3	3	3	4	4	3	3	3	3	3	3	3	3	
363	3	64	2	1	4	4	4	4	2	2	4	4	4	2	2	2	2	4	4	7	
364	3	22	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	1	1	1	3	3	3	1	
365	3	23	1	1	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	3	3	3	4	1	
366	3	42	2	1	3	2	3	3	3	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3	
367	3	27	2	1	1	4	4	2	4	4	4	2	4	2	1	1	1	3	3	1	
368	3	53	1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	1	3	3	3	6	
369	3	57	2	2	2	3	3	3	3	3	3	3	2	1	1	1	1	3	3	7	
370	3	58	1	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	4	4	4	1	
371	3	31	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	2	
372	3	30	2	1	3	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	6	
373	3	50	1	2	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
374	3	59	1	2	3	4	3	4	3	4	3	4	3	2	2	2	3	3	3	1	
375	3	44	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	4	
376	3	23	1	1	2	3	3	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	7	
377	3	55	2	1	3	4	4	2	4	4	4	3	4	2	2	2	2	4	4	7	
378	3	77	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	7	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 18:28 26/12/2020

BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
379	3	29	2	1	4	4	4	4	4	4	3	3	3	2	3	3	2	3	3	3	
380	3	42	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	3	3	7	
381	3	23	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	3	3	7	
382	3	56	1	1	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	3	3	3	6	
383	3	26	1	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
384	3	50	2	1	1	5	5	3	5	5	5	3	5	2	4	4	4	4	4	1	
385	3	39	2	2	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	7	
386	3	45	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2	2	3	3	1	
387	3	70	1	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	3	
388	3	31	1	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5	1	
389	3	23	1	1	1	5	5	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	6	
390	3	43	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3	4	1	
391	3	31	1	2	3	2	2	2	3	3	3	2	3	2	1	1	2	2	4	1	
392	3	28	1	2	4	3	3	2	2	2	2	2	2	1	3	3	4	4	5	6	
393	3	23	2	1	1	4	4	4	4	3	3	3	3	2	3	3	3	4	4	2	
394	3	56	2	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	3	
395	3	59	1	2	3	3	3	2	3	3	3	2	4	2	2	2	2	3	4	4	
396	3	53	2	2	3	4	4	4	4	4	3	3	3	2	2	3	3	4	4	4	
397	3	35	1	2	4	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	3	7	
398	3	31	1	1	4	3	4	4	4	3	4	4	4	3	4	4	3	4	4	1	
399	3	52	1	1	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar 18:28 26/12/2020



\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
400	3	43	1	2	4	3	3	2	3	3	4	4	4	2	2	2	2	2	5	5	1
401	3	27	2	1	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	6
402	3	23	1	1	4	4	4	4	4	4	5	5	4	3	3	3	3	3	4	5	3
403	3	44	2	1	4	4	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	2	3	3	2	
404	3	51	1	1	4	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	1	
405	3	50	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	7	
406	3	71	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	3	4	7	
407	3	34	2	1	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	1	
408	3	26	2	1	3	5	5	5	5	5	5	5	5	3	3	3	3	4	4	1	
409	3	26	1	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	3	4	6	
410	3	75	2	2	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7	
411	3	46	2	1	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	3	5	7	
412	3	50	2	2	1	3	2	3	3	3	3	3	2	2	3	3	4	4	5	4	
413	3	45	1	1	3	3	3	4	4	4	4	4	3	3	3	3	3	2	2	7	
414	3	50	1	2	4	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	4	7	
415	3	34	2	2	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	3	
416	3	34	2	1	3	4	4	4	3	3	3	3	2	2	2	3	3	4	3	7	
417	3	61	2	2	3	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	
418	3	34	1	2	3	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	2	5	4	5	6	
419	3	31	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	4	1	
420	3	60	1	2	3	4	4	4	4	4	4	4	2	3	2	2	2	4	4	7	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

18:29 26/12/2020

\*BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
421	3	60	2	1	3	2	2	2	2	2	2	2	2	1	1	1	1	5	5	5	1
422	3	47	2	1	4	4	4	3	3	2	2	3	3	2	2	2	3	4	4	5	7
423	3	58	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	2	2	3	1	1	3	1	2	
424	3	22	1	1	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	1	
425	3	44	2	1	1	4	4	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	4	4	1	
426	3	53	2	2	4	1	2	2	2	2	3	3	2	4	4	5	5	5	3	1	
427	3	40	2	1	4	2	3	4	5	5	5	4	3	3	3	3	3	4	2	1	
428	3	44	1	1	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	1	
429	3	53	1	2	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	1	
430	3	34	2	1	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	
431	3	29	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	1	
432	3	36	2	1	4	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2	5	
433	3	29	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
434	3	38	1	1	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	1	
435	3	33	2	1	3	3	3	3	3	4	4	4	3	2	2	2	2	3	2	7	
436	3	79	1	2	3	3	3	3	2	2	2	2	1	1	1	1	1	2	3	1	
437	3	33	2	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	
438	3	58	2	1	4	5	5	5	5	4	3	3	2	2	2	2	2	3	2	1	
439	3	47	1	2	4	3	3	3	2	2	3	3	3	2	2	2	2	3	4	3	
440	3	65	2	2	4	4	3	3	4	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	1	
441	3	72	1	2	4	3	2	3	2	3	3	3	2	2	2	2	2	3	4	1	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

Escribe aquí para buscar

18:29 26/12/2020



BASE DE DATOS TESIS CRIS.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

1: mes 1

Visible: 21 de 21 variables

	mes	edad	genero	beneficiario	procedencia	rapidez	tiempoespera	disponibilidad	señalización	ubicación	limpieza	calidadmedicamentos	errores	stock	orientación	empatía	atenciónpriorizada	trato personal	trato sin discriminación	profesionalismo	sugerencia
442	3	36	2	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	4	5	6
443	3	76	2	1	3	2	2	2	2	2	1	1	1	1	2	2	2	2	5	2	1
444	3	21	2	1	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	7
445	3	46	1	2	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	3	2	2	3	4	7
446	3	33	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	2	1	1	1	1	1	4	4	1
447	3	26	2	1	1	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	2	4	3	7
448	3	35	2	2	1	2	2	2	2	2	3	3	3	2	2	2	2	2	4	4	3
449	3	33	2	1	3	2	2	3	3	3	3	3	3	2	2	2	2	2	2	5	1
450	3	59	2	2	4	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
451	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-
452																					
453																					
454																					
455																					
456																					
457																					
458																					
459																					
460																					
461																					
462																					

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo | Unicode ON

Escribe aquí para buscar

18:30 26/12/2020

## FICHA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



Universidad Peruana los Andes  
Facultad de Ciencias de la Salud  
E.P. FARMACIA Y BIOQUÍMICA



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

#### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PARTICIPACION VOLUNTARIA EN LA INVESTIGACIÓN “SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA DEL POLICLÍNICO POLICIAL DE HUANCAYO - 2019”

El presente estudio ayudará a evaluar el nivel de satisfacción de los pacientes-usuarios, mayores de edad y de ambos sexos, en relación a la calidad de servicio recibido por la Farmacia del Policlínico PNP. La participación en esta investigación consiste en responder con sinceridad un cuestionario y, por lo tanto, no representa ningún riesgo para la salud y se desarrollará durante los meses de abril a junio del año 2019, orientándola a conocer el nivel de satisfacción e insatisfacción por los servicios prestados. Las autoras y responsables de la investigación son: las bachilleres en Farmacia y Bioquímica de la UPLA **Cristh Luz RUÍZ MANZANO**, identificada con DNI 42362861 y telf. 947898961 y **Edison Raúl SANTANA GARCÍA**, identificado con DNI 41587310 y telf. 969593113 ante quienes se puede acudir en caso de solicitar mayor información. El asesor, **QF. Sonia Pilar BONILLA CAIRO**, con DNI 20033048 y telf. 949444200 apoyará y vigilará el desarrollo ético de la encuesta.

La confidencialidad y la difusión de toda información de este estudio se mantendrán bajo reserva de acuerdo a la ética y los reglamentos vigentes. La UPLA, las bachilleres y el asesor serán los únicos que tendrán acceso a la información confidencial. Los nombres de los participantes en esta investigación serán mantenidos en absoluta reserva.

Yo:..... con DNI ..... y Telf. .... declaro conocer los alcances del presente estudio, asimismo acepto participar en el estudio titulado “**SATISFACCIÓN DEL USUARIO RELACIONADO A LA CALIDAD DEL SERVICIO DE LA FARMACIA DEL POLICLÍNICO POLICIAL DE HUANCAYO - 2019**”

En señal de mi aceptación, firmo a continuación.

Huancayo, .....de.....del 2019.



.....  
Firma y Huella digital







