



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de  
Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE  
Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

**AUTORA:**

Br. Vargas Yauli, Mayeli Rosa

**ASESOR:**

Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Gestión de los servicios de salud

PERÚ – 2018

**PÁGINA DEL JURADO**



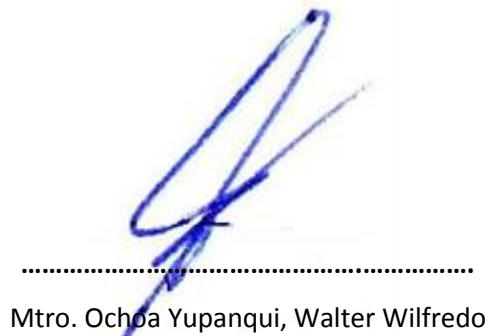
Mg. Alcalde Giove, Edith Margot

**PRESIDENTE**



Dr. Aróstegui Melgar, Oswal

**SECRETARIO**



Mtro. Ochoa Yupanqui, Walter Wilfredo

**VOCAL**

## **DEDICATORIA**

### **A Dios**

A Dios, por permitirme llegar a este momento tan especial en mi vida. Por los triunfos y los momentos difíciles que me han enseñado a valorarlo cada día más.

### **A mis padres**

Quienes me dieron la vida y se constituyeron en paradigma para seguir el camino hacia el futuro.

Mayeli Rosa

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad César Vallejo de Trujillo, por apostar que la educación es lo primero y su generosa contribución académica para perfeccionar nuestro perfil profesional.

A los catedráticos de la Universidad César Vallejo, por su paciencia y responsabilidad en el desarrollo de todos los cursos del programa de Posgrado.

Al Mtro. Walter Wilfredo Ochoa Yupanqui, por su asesoramiento, orientación y aporte en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Al Hospital de Lircay-Huancavelica, por permitir la realización del presente trabajo de investigación.

Finalmente, a todas las personas, colegas y amigos que me brindaron su apoyo, tiempo e información para el logro de mis objetivos.

La autora.

## **PRESENTACIÓN**

Señores miembros del Jurado, presento ante ustedes la tesis titulada: Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018, con la finalidad de determinar la relación de la calidad de servicio con la satisfacción de los usuarios de este servicio, para obtener el Grado Académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud.

En el presente trabajo presentamos en el capítulo I, la realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, la formulación del problema, justificación y los objetivos. En cuanto al capítulo II, se detalla el Método, explicando el diseño de investigación aplicado, la población, hipótesis, el cuadro de operacionalización de variables, técnicas e instrumentos utilizados, la recolección de datos, el análisis estadístico y finalmente los criterios éticos y científicos. En el capítulo III, se presentan los resultados de la investigación que están debidamente descritos, además se presentan las tablas, posteriormente se presenta el capítulo IV donde se realizó la discusión de resultados. Finalmente, en el capítulo V se detallan las conclusiones y en el capítulo VI se presenta las recomendaciones. Así también en el capítulo VII se presenta la bibliografía utilizada y por último los anexos.

La investigación se ha ceñido estrictamente a los cánones impuestos por la investigación científica, esperando por ello cumplir con los requisitos para su aprobación.

**La autora.**

## ÍNDICE

	<b>Pág.</b>
PAGINA DEL JURADO .....	ii
DEDICATORIA .....	iii
AGRADECIMIENTO .....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....	v
PRESENTACION .....	vi
ÍNDICE .....	viii
RESUMEN .....	x
ABSTRACT .....	xi
INTRODUCCIÓN.	
1.1. Realidad problemática .....	12
1.2. Trabajos previos al tema .....	13
1.3. Teoría relacionada al tema .....	19
1.4. Formulación del problema .....	22
1.5. Justificación del estudio .....	22
1.6. Hipótesis .....	23
1.7. Objetivos .....	24
II. MÉTODO	
2.1. Tipo de estudio .....	25
2.2. Diseño de estudios .....	25
2.3. Variables .....	25
2.4. Operacionalización de variables .....	26
2.5. Población, muestra y muestreo .....	29
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	29
2.7. Métodos de análisis de datos .....	32
2.8. Aspectos éticos .....	33
III. RESULTADOS .....	34
IV. DISCUSIÓN .....	39
V. CONCLUSIONES .....	43
VI. RECOMENDACIONES .....	44
VII. BIBLIOGRAFÍA .....	45
VIII. ANEXOS	

## ÍNDICE DE TABLAS

		Pág.
Tabla 1.	<i>Tabla cruzada de calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia. Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018</i>	34
Tabla 2.	<i>Correlación entre la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital de Lircay-Huancavelica. 2018</i>	35
Tabla 3.	<i>Correlación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital de Lircay-Huancavelica. 2018.</i>	36
Tabla 4.	<i>Correlación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital de Lircay-Huancavelica. 2018.</i>	37
Tabla 5.	<i>Correlación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital de Lircay-Huancavelica. 2018.</i>	38
Tabla 6.	<i>Pruebas de normalidad para las variables calidad de servicio y satisfacción del usuario del Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018</i>	57
Tabla 7.	<i>Tabla cruzada de confiabilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018</i>	58
Tabla 8.	<i>Tabla cruzada de tangibilidad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018</i>	58
Tabla 9.	<i>Tabla cruzada de seguridad de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018</i>	59
Tabla 10.	<i>Tabla cruzada de empatía de la calidad de servicio y satisfacción del usuario del Hospital de Lircay-Huancavelica. 2018</i>	59

## ÍNDICE DE GRÁFICOS

		<b>Pág.</b>
Foto 1 y 2	<i>Realización de encuestas.</i>	63
Foto 3	<i>Frontis del Hospital de Lircay-Huancavelica</i>	65
Foto 4	<i>Constancia de aprobación del turnitin</i>	66



## RESUMEN

La tesis tuvo como objetivo general: establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital de Lircay-Huancavelica. 2018. Se realizó una investigación cuantitativa descriptiva correlacional, transversal. La muestra fue de 50 usuarios mayores de edad que acudieron al área de Farmacia durante la semana del 18 al 30 de junio 2018, seleccionados mediante muestreo probabilístico bajo criterios de inclusión-exclusión y consentimiento informado; se ha empleado cuestionarios para ambas variables, validados con el estadígrafo de Pearson cuyo valor fue de 0.50 para calidad de servicio y 0.45 para satisfacción del usuario, la confiabilidad de alfa de Cronbach fue para calidad de servicio (0,842); en tanto para la satisfacción del usuario (0,788); se ha logrado establecer la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital de Lircay-Huancavelica. 2018, siendo una correlación significativa media (Tau b=0,637; p=0,000). Existe relación significativa fuerte entre la dimensión confiabilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario (Tau b=0,737; p=0,000), la relación entre la dimensión tangibilidad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es significativa fuerte (Tau b=0,705; p=0,000), la relación entre la dimensión seguridad de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es significativa directa y fuerte (Tau b=0,795; p=0,000), del mismo modo, la relación entre la dimensión empatía de la calidad de servicio y la satisfacción del usuario es significativa directa y moderada (Tau b=0,610; p=0,000).

Palabras clave: calidad de servicio/satisfacción del usuario/Hospital de Lircay.

## ABSTRACT

The thesis had as a general objective: to establish the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the user of the Pharmacy area of the Lircay-Huancavelica hospital. 2018. A cross-sectional descriptive, quantitative research was carried out. The sample consisted of 50 adult users who visited the Pharmacy area during the week of June 18 to 30, 2018, selected by probabilistic sampling under inclusion-exclusion criteria and informed consent; questionnaires were used for both variables, validated with Pearson's statistic whose value was 0.50 for quality of service and 0.45 for user satisfaction, reliability of Cronbach's alpha was for quality of service (0.842); in as much for the satisfaction of the user (0,788); it has been possible to establish the relationship between the quality of the service and the satisfaction of the user of the pharmacy area of the Lircay-Huancavelica hospital. 2018, with a mean significant correlation (Tau b = 0.667, p = 0.000). There is a strong relationship between the reliability dimension of the quality of service and user satisfaction (Tau b = 0.777, p = 0.000), the relationship between the tangibility dimension of the quality of service and user satisfaction is significant (Tau b = 0.705, p = 0.000), the relationship between the safety dimension of the quality of service and user satisfaction is significant, direct and strong (Tau b = 0.795, p = 0.000), in the same way, the relationship between the dimension Empathy of the quality of service and user satisfaction is significant, direct and moderate (Tau b = 0.610, p = 0.000).

Keywords: quality of service / user satisfaction / Hospital de Lircay