



ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la botica
Punto Farma de Chorrillos, 2015**

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

AUTORA:

Bach. Rojas Villanueva, Jacqueline Roxana

ASESOR:

Mg. Danilo, Sánchez Coronel

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las prestaciones asistenciales

LIMA – PERÚ

2016

Dr. Vértiz Osores, Joaquín
Presidente

Dr. Laguna Velazco, Jorge
Secretario

Mgtr. Flores Sotelo, William
Vocal

Dedicatoria

Dedico mi Trabajo de Investigación a mi familia, mi esposo e hija, quienes me motivaron a dar un paso más en el desarrollo de mi carrera con la Maestría.

Agradecimiento

Agradezco a Dios maravilloso que me dio fuerza y fe para creer lo que me parecía imposible terminar.

Agradezco a mi familia por su paciencia, su apoyo incondicional, por su aliento en la continuación de mis estudios.

A mi esposo su ayuda en impulsarme a terminar este proyecto.

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron y creyeron en la realización de esta tesis.

Agradezco a las autoridades de la Universidad Cesar Vallejo, por darme la oportunidad de crecer profesionalmente en mi carrera.

Declaración de Autenticidad

Yo, Jacqueline Roxana Rojas Villanueva, estudiante del Programa de Maestría en Gestión de Servicios de Salud de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificada con DNI 42089575, con la tesis titulada: “Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015”

Declaro bajo juramento que:

- 1) La tesis es de mi autoría.
- 2) He respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas. Por tanto, la tesis no ha sido plagiada ni total ni parcialmente.
- 3) La tesis no ha sido auto plagiado; es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para tener algún grado académico previo o título profesional.
- 4) Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados ni copiados y por tanto los resultados que se presenten en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta de fraude (datos falsos), plagio (información sin citar a autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente la idea de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Lima, marzo del 2016

Jacqueline Roxana Rojas Villanueva
DNI N° 42089575

Presentación

Señores miembros del Jurado:

Presento ante ustedes la Tesis titulada “Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015”, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión de Servicios de Salud.

La presente investigación consta de los siguientes capítulos:

El Primer capítulo, referido a los antecedentes, la fundamentación científica, técnica o humanística, la justificación, el planteamiento y formulación del problema, las hipótesis y objetivos.

El Segundo Capítulo, marco metodológico, se presentan las variables, su operacionalización, la metodología, el tipo y diseño de estudio, la población y la muestra, la técnica e instrumentos utilizados y el método de análisis de datos.

El Tercer Capítulo, corresponde a los resultados, donde se describen las variables y la contrastación de hipótesis.

En el Cuarto Capítulo, está la Discusión, en el Quinto Capítulo se desarrollan las Conclusiones y en el Sexto Capítulo las Recomendaciones apropiadas a tener en cuenta. Finalmente en el Capítulo Séptimo las Referencias y los Apéndices.

Por lo expuesto, señores miembros del jurado, recibimos con beneplácito vuestros aportes y sugerencias para mejorar, a la vez deseamos sirva de aporte a quienes deseen continuar un estudio de esta naturaleza.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La autora.

Tabla de contenido

	Pág.
Página del jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Tabla de contenido	vii
Lista de tablas	ix
Lista de figuras	xi
Resumen	xii
Abstract	xiii
I. Introducción	14
Antecedentes	15
Fundamentación científica, técnica o humanística	18
Justificación	29
Problema	32
Hipótesis	35
Objetivos	36
II. Marco metodológico	38
2.1. Variables	39
2.2. Operacionalización de variables	40
2.3. Metodología	41
2.4. Tipos de estudio	41
2.5. Diseño	42
2.6. Población, muestra y muestreo	43
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	45
2.8. Métodos de análisis de datos	50
2.9. Consideraciones éticas	50

III. Resultados	51
3.1. Descripción de variables	52
3.2. Contrastación de hipótesis	52
IV. Discusión	62
V. Conclusiones	65
VI. Recomendaciones	68
VII. Referencias bibliográficas	70
APÉNDICES	75

Lista de tablas

	Pág.
Tabla 1: Operacionalización de la variable Satisfacción del usuario	40
Tabla 2: Análisis de consistencia interna de la variable Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	46
Tabla 3: Análisis de ítem-test de la variable Nivel de Satisfacción	49
Tabla 4: Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	52
Tabla 5: Nivel de Satisfacción según la dimensión Fiabilidad de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	54
Tabla 6: Nivel de Satisfacción según la dimensión Capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	55
Tabla 7: Nivel de Satisfacción según la dimensión Seguridad de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	57

Tabla 8:	Nivel de Satisfacción según la dimensión Empatía de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	59
Tabla 9:	Nivel de Satisfacción según la dimensión Aspectos tangibles de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	60

Lista de figuras

	Pág.
Figura 1: Nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	53
Figura 2: Nivel de Satisfacción según la dimensión Fiabilidad de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	55
Figura 3: Nivel de Satisfacción según la dimensión Capacidad de respuesta de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	56
Figura 4: Nivel de Satisfacción según la dimensión Seguridad de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	58
Figura 5: Nivel de Satisfacción según la dimensión Empatía de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos 2015	59
Figura 6: Nivel de Satisfacción según la dimensión Aspectos tangibles de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015	60

Resumen

La investigación tuvo como objetivo determinar el nivel de satisfacción global de los usuarios atendidos en la botica Punto Farma de Chorrillos, 2015. En cuanto a la metodología se realizó un estudio cuyo método fue deductivo, se validó el contenido de los ítems del instrumento, validez de constructo y se obtuvo la confiabilidad del instrumento mediante una prueba piloto. La muestra fue de 200 usuarios que acuden a la botica Punto Farma de Chorrillos. La investigación es descriptiva, cuantitativa y transversal, con un diseño no experimental. Se obtuvieron los resultados en los cuales se pudo observar que el 69% de los usuarios encuestados indicaron que tienen una buena satisfacción, mientras que el 31% mencionaron que sólo tienen una regular satisfacción, por lo que se deberá mejorar los aspectos relacionados con las dimensiones que presentan menor porcentaje de una buena percepción y considerar cuáles son los puntos que están fallando y poder solucionarlos de la mejor manera y en el menor tiempo. Finalmente, podemos concluir que existe un nivel de satisfacción muy alto y que nos permite desarrollar los aportes para las correcciones las dimensiones que aún tuvieron algún déficit; por lo tanto se considera que hay una alta aceptación de los usuarios sobre el nivel de satisfacción.

Palabras claves: Satisfacción del usuario, Clientes, Personal.

Abstract

The research will aim to determine the level of overall satisfaction of users served in the apothecary Point Farma Chorrillos, 2015. In terms of methodology a study whose method was deductive performed, the content of the instrument items was validated, validity construct and reliability of the instrument was obtained by a pilot. The sample consisted of 200 users who come to the dispensary Farma Point of Chorrillos. The research is descriptive, quantitative and transversal, with a non-experimental design. results in which it was observed that 69% of users surveyed said they have a good satisfaction were obtained, while 31% reported that they only have a regular satisfaction, which should improve aspects size which they have a lower percentage of a good perception and consider which points are failing and to solve them in the best way and in the shortest time are. Finally, we can conclude that there is a very high level of satisfaction and allows us to develop input for corrections dimensions still had a deficit; therefore it considers that there is a high user acceptance on the level of satisfaction.

Keywords: User satisfaction, Clients, Staff.