



**ESCUELA DE POSTGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO**

**CALIDAD DE SERVICIO EN LA FARMACIA
DEL CENTRO DE SALUD 9 DE ABRIL Y LA
BOTICA PROSALMAG - 2014**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
MAGÍSTER EN GESTIÓN DE SERVICIOS DE
SALUD**

AUTOR:

Br. MIRNA FASANANDO PINCHI

ASESOR:

M.Sc. KELLER SÁNCHEZ DÁVILA

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

TARAPOTO -PERÚ

2014

PÁGINA DEL JURADO

TESIS:

**“Calidad de Atención recibida en la Farmacia del Centro de
Salud 9 de Abril y la Botica PROSALMAG - 2014”**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADEMICO DE MAGISTER
EN GESTIÓN PÚBLICA EN EL SERVICIO DE SALUD.**

PRESENTADO POR LA BACHILLER:

Br. MIRNA FASANANDO PINCHI

APROBADO POR:

Dr. JUAN RAFAEL JUÁREZ DIAZ
Presidente

Mg. KIEFFER SEGUNDO BAZÁN VARGAS
Secretario

Mg. KELLER SÁNCHEZ DÁVILA
Vocal

DEDICATORIA

**Dedico el presente trabajo a mis
Padres Enoe y Néstor, por haberme
Impulsado a seguir adelante**

AGRADECIMIENTO

A mi asesor de la maestría, quien con sus sabias enseñanzas supo orientarme en el desarrollo del presente trabajo de investigación.

A los docentes de la maestría que contribuyeron a mi especialización.

A la Universidad César Vallejo por brindarnos la oportunidad de poder mejorar nuestros aprendizajes.

La autora

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

DECLARACIÓN JURADA

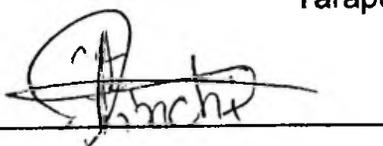
Yo, MIRNA FASANANDO PINCHI, estudiante del Programa de Maestría de la Escuela de Posgrado de la Universidad Cesar Vallejo, identificada con DNI N° 01107703, con la tesis titulada "Calidad de Atención recibida en la Farmacia del Centro de Salud 9 de Abril y la Botica PROSALMAG - 2014".

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 autoplagiada, es decir, no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados y por tanto los resultados que se 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), autoplagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que ya ha sido publicado), piratería (uso ilegal de información ajena) o falsificación (representar falsamente las ideas de otros), asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo.

Tarapoto, 19 de diciembre 2014.



Br. Mirna Fasanando Pinchi

DNI: 01107703

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada "Calidad de Atención recibida en la Farmacia del Centro de Salud 9 de Abril y la Botica PROSALMAG - 2014", con la finalidad de determinar la Calidad de Atención Recibida en la Farmacia del Centro de Salud 9 de Abril y la Botica PROSALMAG, desde la percepción de la usuaria, en cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Bach. en Gestión en Salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

El autor

ÍNDICE

	Págs.
CARÁTULA	
PÁGINAS PRELIMINARES	
Página del Jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaratoria de Autenticidad	v
Presentación	vi
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	01
Antecedentes y fundamentación científica y técnica	
Justificación	
Problema	
Hipótesis	
Objetivos	
II. MARCO METODOLÓGICO	
2.1. Variables	15
2.2. Operacionalización de variables	15
2.3. Metodología	16
2.4. Tipos de estudio	16
2.5. Diseño	16
2.6. Población, muestra y muestreo	17
2.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	17
2.8. Métodos de análisis de datos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	26
V. CONCLUSIONES	30
VI. RECOMENDACIONES	31
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	32
ANEXOS	

ÍNDICE DE TABLAS

Págs.

Tabla N° 01:	Factores condicionantes de satisfacción de la atención Recibida en la Farmacia del Centro de Salud 9 de Abril.	22
Tabla N° 02:	Factores condicionantes de satisfacción de la atención Recibida en la Botica PROSALMAG.	24

ÍNDICE DE GRÁFICOS

	Págs.
Gráfico N° 01: Calidad de la atención recibida en la Farmacia del Centro de Salud 9 de Abril	20
Gráfico N° 02: Calidad de la atención recibida en la Botica PROSALMAG	20
Gráfico N° 03: Comparación de la calidad de la atención recibida en la Farmacia del Centro de Salud 9 de Abril y Botica PROSALMAG.	21

RESUMEN

El estudio es cuantitativo, no experimental, prospectivo, descriptivo, de corte transversal, con diseño Transversal Comparativo, realizado con el objetivo de Determinar y comparar la calidad de la atención recibida en la Farmacia del Centro de Salud 9 de Abril y Botica Prosalmag. Periodo 2014. La muestra estuvo conformada por 60 usuarios en la Botica PROSALMAG y 90 usuarios de la Farmacia del Centro de Salud 9 de Abril. Se aplicó una encuesta diseñado por el Ministerio de Salud basado en la Metodología SERQVUAL modificada (ver Anexo 01) y adaptado por la autora, que consta de 18 ítems, cuyo valor de satisfacción por ítem oscila entre 1 – 7 puntos. La información recolectada obtenida fue ingresada a una base de datos en Excel y procesada en SPSS versión 21. Los resultados encontrados fueron: Buena Calidad del servicio recibido en la Farmacia del C.S. 9 de Abril (90%) y Botica PROSALMAG (71.7%), demostrándose que la primera, brinda mejor calidad del servicio que la segunda. Entre los principales factores que condicionan la satisfacción del usuario del primer establecimiento fueron: tiempo de dedicación en la atención, respeto al orden de llegada, atención personalizada y rápida, explicación, información y orientación clara del tratamiento, resolución de dudas o preguntas respecto al medicamento, oportuno en la respuesta a quejas y/o reclamos (100% respectivamente). Mientras tanto, que en la Botica PROSALMAG, resaltaron: la orientación clara al usuario (100%), información adecuada y personalizada (98% respectivamente), respeto al orden de llegada, interés en la atención y resolución a sus dudas o preguntas respecto al medicamento (97% respectivamente), información adecuada (93%), atención oportuna en la respuesta a quejas y/o reclamos (90%) y atención rápida (88%). Solo en esta última se identificaron factores que generan insatisfacción en el usuario: deficiente limpieza y comodidad de las instalaciones (80%), limitados equipos disponibles y materiales necesarios (78%) señalización inadecuada (67%) y escasez de sillas, bancas u otro que generen comodidad (60%).

Palabras claves: Calidad de servicio – Satisfacción – Usuario.

ABSTRACT

The study is quantitative, not experimental, prospective, descriptive, cross-sectional design with Transversal Comparative conducted in order to determine and compare the quality of service received at the Pharmacy Health Center April 9 and Botica Prosalmag. Period 2014. The sample consisted of 60 users at the Botica PROSALMAG and 90 users of Pharmacy Health Center April 9. 7 points - a survey designed by the Ministry of Health based on the modified SERQVUAL methodology (see Annex 01) and adapted by the author, consisting of 18 items, the value of satisfaction per item between 1 was applied. The obtained data collected was entered into a database in Excel and processed in SPSS version 21. The results were: Good Quality of service received at the pharmacy CS April 9 (90%) and Botica PROSALMAG (71.7%), demonstrating that the former provides better quality of service than the second. Among the main factors affecting user satisfaction of the first settlement were: time devoted to the care, respect the order of arrival, personalized and prompt attention, explanation, information and clear guidance of treatment, resolving doubts or questions about the drug , timely in responding to complaints and / or claims (100% respectively). Meanwhile, in the Botica PROSALMAG, emphasized: the clear user orientation (100%), adequate information and personalized (98% respectively), respect the order of arrival, interest in addressing and resolving their doubts or questions regarding the medication (97% respectively), appropriate information (93%), timely care in responding to complaints and / or claims (90%) and prompt attention (88%). Poor cleanliness and comfort of facilities (80%), limited available equipment and materials (78%) inadequate signage (67%) and shortage of chairs, benches or other: only the latter factors causing dissatisfaction user were identified generating comfort (60%).

Keywords: Quality of Service - Satisfaction - User.