



**ESCUELA DE POSGRADO**

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del  
Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”**

**TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE MAGÍSTER  
EN GESTIÓN PÚBLICA**

**AUTORA**

**Br. Verónica Ramírez Saavedra**

**ASESOR**

**Mg. Alfonso Isuiza Pérez**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**Administración del talento humano**

**YURIMAGUAS-PERÚ**


**2016**

## Página del jurado



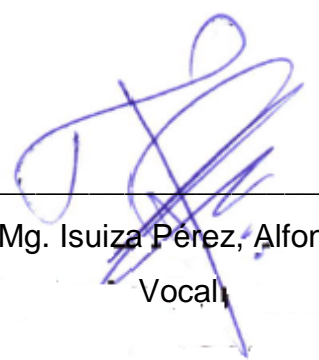
---

Dr. Reátegui Lozano, Rolando  
Presidente



---

Mg. Sánchez Dávila, Keller  
Secretario



---

Mg. Isuiza Pérez, Alfonso  
Vocal

## **Dedicatoria**

### **A mi madre:**

Quien hizo posible con su amor incondicional, comprensión y sacrificio, este sueño de superación en mi Vida Profesional como es la Maestría.

### **A mi Pareja Oscar:**

Quien gracias a su amor y comprensión he podido dar un paso más en mi vida profesional.

### **A mi Hija Luana Valentina:**

Quien es el motor que impulsa mi vida a seguir adelante en mi carrera profesional.

Verónica.

## **Agradecimiento**

A la Universidad César Vallejo por hacer posible realizar la Maestría en Gestión Pública.

Al M.C. Armando Sánchez por brindarnos las facilidades en la Institución que dirige, el Hospital Santa Gema de Yurimaguas y hacer posible la aplicación de la encuesta.

A la Q.F. Consuelo Ruíz, por su colaboración y apoyo desinteresado para la aplicación de la encuesta en las personas que acuden al Área de Farmacia y poder desarrollar el presente trabajo.

A todo el personal que labora en el Área de Farmacia del Hospital Santa Gema: Gerson, Isabel, María, quienes aportaron al desarrollo de la tesis.

Al Lic. Mg. Alfonso Isuiza Pérez por su colaboración y valiosos consejos brindados a la presente tesis.

De Manera muy especial a la Econ. Claudia Milagros Pezo Castillo por su asesoramiento y apoyo incondicional en el desarrollo de la tesis.

A todo el Personal Administrativo de la Universidad César Vallejo, por su importante apoyo logístico.

La autora.

### **Declaratoria de autenticidad**

Yo, **Verónica Ramírez Saavedra**, estudiante de la Maestría en Gestión Pública, de la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, Identificada con DNI N° 40867910, con la tesis titulada: **“Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”**

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 plagiada; 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 presentan en la tesis se constituirán en aportes a la realidad investigada.

De identificarse la falta, fraude (datos falsos), plagio (información sin citar autores), auto plagio (presentar como nuevo algún trabajo de investigación propio que haya 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.

Yurimaguas, octubre de 2016.



**Br. Verónica Ramírez Saavedra**

DNI N° 40867910

## Presentación

Señores miembros del jurado calificador, dejo a vuestra consideración la tesis titulada “**Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016**”; investigación que tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

El **primer capítulo** que corresponde a la introducción se referencia a los antecedentes, la fundamentación teórica, la justificación, el problema, la hipótesis y los objetivos que determinan el fin y razón de ser de trabajo de investigación.

El **segundo capítulo** que corresponde al marco metodológico donde se hace referencia al plan de investigación que permitió cumplir con ciertos parámetros en el marco científico; En el **tercer capítulo** se muestran los resultados obtenidos producto del análisis cuantitativo ejecutado. En el **cuarto capítulo** que contiene la discusión se interpreta y analiza los hallazgos obtenidos, su implicancia y verificación de las hipótesis; en el **capítulo cinco** se evidencia las conclusiones donde se dan respuesta a las interrogantes expuestas en el trabajo de investigación. En el **capítulo seis** se dan las recomendaciones y se proponen soluciones al problema investigado y el **capítulo siete** contiene las referencias bibliográficas donde se muestra el material bibliográfico citado en el marco teórico.

Finalmente, encontramos los **anexos** que están constituidos por informaciones auxiliares que evidencian la veracidad del trabajo de investigación.

Por lo expuesto, dando cumplimiento al Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo para obtener el Grado Académico de Magíster en Gestión Pública”; esperando sus importantes aportes a través de sus observaciones que contribuirán a la mejoría de la presente tesis, de tal forma cumplir con los requisitos que merezca su aprobación.

La autora.

## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento .....	iv
Declaratoria de autenticidad.....	v
Presentación .....	vi
Índice .....	vii
Índice de tablas .....	ix
Índice de gráficos .....	x
Resumen .....	xi
Abstract.....	xii
I. INTRODUCCIÓN .....	13
1.1. Realidad problemática .....	13
1.2. Trabajos previos .....	15
1.3. Teorías relacionadas al tema.....	18
1.4. Formulación del problema .....	24
General.....	24
Específicos .....	25
1.4. Justificación del estudio .....	25
1.5. Hipótesis.....	26
1.6. Objetivos .....	27
II. METODOS .....	28
2.1. Diseño de investigación .....	28
2.2. Variables, Operacionalización .....	29
2.3. Población y muestra .....	31
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ...	31
2.5. Métodos de análisis de datos .....	32
III. RESULTADOS .....	33

IV. DISCUSIÓN.....	43
V. CONCLUSIONES .....	45
VI. RECOMENDACIONES.....	46
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	47
ANEXOS .....	50
Anexo N° 05: Fotografías.....	63



## Índice de tablas

Tabla N° 01: Puntajes alcanzados sobre la calidad de servicio del área de farmacia del Hospital Santa Gema De Yurimaguas, 2016.....	33
Tabla N° 02: Puntajes alcanzados sobre la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema De Yurimaguas, 2016.....	34
Tabla N° 03 Frecuencia y porcentaje de la variable calidad de servicio del área de farmacia del Hospital Santa Gema De Yurimaguas, 2016.....	35
Tabla N° 04 Frecuencia y porcentaje de la v2 satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema, Yurimaguas, 2016.....	36
Tabla N° 05 Medidas descriptivas, correspondiente a las dimensiones de la calidad de servicio en el área de farmacia del Hospital Santa Gema De Yurimaguas, 2016.....	37
Tabla N° 06: Correlaciones de las variables y sus dimensiones, del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.....	38

## Índice de gráficos

Gráfico N° 01 Porcentaje de la variable calidad de servicio del área de farmacia del Hospital Santa Gema De Yurimaguas, 2016.....	35
Gráfico N° 02 Porcentaje de la variable satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.....	36
Gráfico N° 03 Medidas descriptivas, correspondiente a las dimensiones de la calidad de servicio en el área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.....	37
Gráfico N° 04 Diagrama de dispersión entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.....	39
Gráfico N° 05 Diagrama de dispersión entre la D1. Confiabilidad y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.....	39
Gráfico N° 06 Diagrama de dispersión entre la D2. Tangibilidad y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.....	40
Gráfico N° 07 Diagrama de dispersión entre la D3. Seguridad y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.....	41
Gráfico N° 08 Diagrama de dispersión entre la D4. Empatía y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.....	41

## Resumen

La presente tesis tiene como finalidad determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016.

La investigación es de tipo descriptivo correlacional, con una población de 120 usuarios que reciben servicios de la farmacia del Hospital Santa Gema, entre los meses de julio y agosto de 2016, tomando como muestra al 25% del total de la población, por lo que se trabajó con 30 sujetos muestrales; asimismo, el muestreo fue probabilístico, ya que todos tuvieron la misma oportunidad de ser elegidos.

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta con su instrumento el cuestionario, siendo validada a través de la técnica Juicio de Expertos con profesionales en gestión pública y conocedores del proceso de investigación científica.

El resultado principal de esta investigación, es que se determina una relación directa y positiva con un coeficiente de 0.2705 entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de Farmacia del hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016; es decir cuanto mejor es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de los pacientes.

**Palabras clave:** *Calidad de servicio en el área de farmacia, Satisfacción del usuario.*

## **Abstract**

This thesis that is intended to determine the relationship between the quality of service and user satisfaction in the area of hospital pharmacy Santa Gema of Yurimaguas, 2016.

The research is descriptive correlational study, with a population of 120 users served by the Hospital Pharmacy Santa Gema, between the months of July and August of 2016, taking as sample to 25% of the total population, so they worked with 30 sample subjects; also, the sampling was probabilistic, since it was all had the same opportunity to be elected.

The technique of data collection used was the survey with your instrument the questionnaire being validated through the technical trial of expert professionals in public management and familiar with the scientific research process.

The main result of this research is that it determines a direct and positive relationship with a coefficient of 0.2705 between the quality of service and user satisfaction in the area of hospital pharmacy Santa Gema of Yurimaguas, 2016; the better the service provided, the greater is the satisfaction of the patients.

**Key words:** *Quality of service in the area of pharmacy, user satisfaction.*