



ESCUELA DE POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**Satisfacción del usuario externo en el servicio de
farmacia del centro de salud Pedro Sánchez Meza -
Chupaca – 2015**

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

AUTOR:

Br. Mendoza Gutierrez, Lizzy Jeanette

ASESOR:

Dr. Bastidas Párraga, Gustavo

SECCIÓN:

Ciencias Médicas

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Calidad de las prestaciones asistenciales

PERÚ - 2016

.....
Dra. Cristóbal Tembladera, Carolina Mercedes
Presidente

.....
Dr. Huamancaja Espinoza, Moisés
Secretario

.....
Dr. Bastidas Párraga, Gustavo
Vocal

DEDICATORIA

La presente investigación se la dedico a Dios a mis admirables padres quienes con su constante apoyo y sus valores hacen que cumpla mis metas.

Lizzy Jeanette

AGRADECIMIENTO

Agradezco al Fundador de la Universidad César Vallejo Dr. César Acuña Peralta, por fomentar la educación en nuestro territorio nacional, y haberme hecho posible los diferentes programas de postgrado y poder desarrollarme profesionalmente.

A la Universidad Cesar Vallejo acoger a los profesionales y podamos desarrollar investigación y ponerlos en práctica en la sociedad.

Agradezco al Dr. Gustavo Bastidas Párraga, asesor en el área de investigación y por su apoyo en el desarrollo de la presente tesis. A todos los colaboradores, por su interés y apoyo.

De la misma forma al Centro de Salud Pedro Sánchez Meza de la provincia de Chupaca institución que me dio las facilidades; para realizar esta tesis.

La Autora

DECLARACIÓN JURADA

Yo, Br. Lizzy Jeanette Mendoza Gutierrez, estudiante del Programa Maestría en Gestión Pública de la Escuela de Postgrado de la Universidad César Vallejo, identificado con DNI 42226809, con la tesis titulada “Satisfacción del Usuario Externo en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 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 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 lo 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 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.

Huancayo, 10 de Diciembre del 2016



.....
Br. Lizzy Jeanette Mendoza Gutierrez

DNI 42226809

PRESENTACIÓN

Señores miembros del jurado, presento ante ustedes la tesis titulada “Satisfacción Del Usuario Externo en el Servicio de Farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza – Chupaca- 2015”, con la finalidad de determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de Farmacia del centro de Salud Pedro Sánchez Meza- Chupaca- 2015, cumpliendo con el reglamento de Grados y Títulos de la Universidad Cesar Vallejo para obtener el grado Académico de Maestro en gestión de los servicios de la salud.

Esperando cumplir con los requisitos de aprobación.

La presente tesis está estructurada de la siguiente manera; capítulo I introducción donde se incluye realidad problemática, trabajos previos, teorías relacionadas al tema, formulación del problema, justificación del estudio y objetivos. Capítulo II método, donde se incluye diseño de investigación, variables, población y muestra, técnicas e instrumentos de recolección de datos, métodos de análisis de datos y aspectos éticos. Capítulo III resultados, capítulo IV discusión, capítulo V conclusiones, capítulo VI recomendaciones, capítulo VII referencias y por ultimo anexos.

La Autora

ÍNDICE

Carátula	i
Página de jurado	ii
Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Declaración jurada	v
Presentación	vi
Índice	vii
índice de cuadros	viii
Índice de tablas	x
Índice de gráficos	xi
RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii

CAPÍTULO I INTRODUCCIÓN

1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.3 Teorías relacionadas al tema	26
1.4 Formulación del problema	34
1.5 Justificación	35
1.6 Objetivos	36

CAPÍTULO II MÉTODO

2.1. Diseño de investigación	37
2.2. Variables	38
2.3. Población y muestra	41
2.4. Técnicas e Instrumentos de recolección de Datos	42
2.5. Métodos de análisis de datos	43
2.6. Aspectos Éticos	43

CAPÍTULO III RESULTADOS

3.1 Resultados demográficos	44
3.2. Resultados objetivo general	49

CAPÍTULO IV	
DISCUSIÓN	60
CAPÍTULO V	
CONCLUSIONES	68
CAPÍTULO VI	
RECOMENDACIONES	70
CAPÍTULO VII	
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	71
ANEXOS	75
Anexo N° 1: Matriz de consistencia	
Anexo N° 2: Matriz de operacionalización	
Anexo N° 3: Matriz de validación del instrumento	
Anexo N° 4: Instrumento de investigación	
Anexo N° 5: Base de datos	
Anexo N° 6: Autorización de la institución	
Anexo N° 7: Evidencias fotográficas	
Anexo N° 8: Plan de mejora	

ÍNDICE DE CUADROS

Cuadro N° 01: Operacionalización de variables	40
Cuadro N° 02: Población de estudio	41
Cuadro N° 03: Resultados de la Prueba de Independencia de la dimensión fiabilidad y la variable género. C.S. de Chupaca, 2015.	50
Cuadro N° 04: Resultados de la Prueba de Independencia de la dimensión Capacidad de Respuesta y la variable Nivel de Estudio. C.S. de Chupaca, 2015.	52
Cuadro N° 05: Resultados de la Prueba de Independencia de la dimensión seguridad y la variable tipo de usuario. C.S. de Chupaca, 2016.	54
Cuadro N° 06: Resultados de la Prueba de Independencia de la dimensión Empatía y la variable edad. C.S. de Chupaca, 2016.	56
Cuadro N° 07: Resultados de la Prueba de Independencia de la dimensión aspectos tangibles y la variable tipo de seguro C.S. de Chupaca, 2016.	58

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla N° 01: Genero del usuario externo en el servicio de farmacia Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015.	44
Tabla N° 02: Nivel de estudios del usuario externo en el servicio de farmacia del centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015.	45
Tabla N° 03: Tipo de seguro del usuario externo en el servicio farmacia del centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015.	46
Tabla N° 04: Tipo de usuario externo en el servicio de farmacia del Centro De Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015.	47
Tabla N°05: Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015.	48
Tabla N° 06: Nivel de fiabilidad del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015 Según Género.	50
Tabla N° 07: Nivel de capacidad de respuesta del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015 Según Nivel de Estudio.	52
Tabla N° 08: Nivel de seguridad del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015 Según tipo de Usuario.	54
Tabla N° 09: Nivel Empatía del usuario externo en el servicio de farmacia del centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015 según Edad	56
Tabla N° 10: Nivel de aspectos tangibles del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015 según tipo de Seguro	58

ÍNDICE DE GRÁFICOS

Grafico N°01: Género del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro De Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015.	45
Grafico N° 02: Nivel de estudios del usuario externo en el servicio de farmacia del centro De Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015.	46
Gráfico N° 03: Tipo de seguro del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015.	47
Gráfico N° 04: Tipo de usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015.	48
Grafico N° 05: Nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015.	49
Grafico N° 06: Nivel de fiabilidad del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015 según género.	51
Gráfico N° 07: Nivel de capacidad de respuesta del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015 según nivel de estudio	53
Gráfico N° 08: Nivel de seguridad del usuario externo en el servicio de farmacia del centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015 según tipo de usuario.	55
Gráfico N° 09: Nivel empatía del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015 según edad.	57
Gráfico N° 10: Nivel de aspectos tangibles del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro De Salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015 según tipo de seguro	59

Satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del centro de salud Pedro Sánchez Meza - Chupaca – 2015

RESUMEN

El presente estudio de investigación titulada Satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del centro de salud Pedro Sánchez Meza- Chupaca- 2015; tuvo como problema general ¿Cuál es el nivel de satisfacción del usuario externo en el Servicio de farmacia del centro de salud Pedro Sánchez Meza – Chupaca - 2015? Por lo tanto el objetivo fue determinar el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del Centro de Salud Pedro Sánchez Meza- Chupaca-2015.

El estudio es cuantitativo, diseño descriptivo simple, la metodología es empírico estadístico y tipo no experimental. La muestra utilizada fue de 113 usuarios utilizando como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario. La validez del instrumento fue alta, el análisis de fiabilidad del cuestionario arroja un coeficiente alfa de Crombach de 0.951 para percepciones.

Los resultados muestran, para la dimensión fiabilidad el 34.5% del género masculino se encuentra bastante insatisfecho, el 40.5% del género femenino está ni satisfecho ni insatisfecho, en la dimensión capacidad de respuesta el 66.7% y el 44% de los usuarios con nivel primaria y superior respectivamente están algo insatisfecho, mientras que los de nivel superior están ni satisfecho ni insatisfecho con 42.9%, la dimensión seguridad, el 44.4 % de usuarios nuevos están algo insatisfecho y el 40% de usuarios continuadores están ni satisfecho ni insatisfecho. La dimensión empatía, los usuarios de 19 a 29 años están ni satisfecho ni insatisfecho y también bastante insatisfecho, el resto de los usuarios están algo insatisfecho. La dimensión aspectos tangibles el 43.6% de usuarios con SIS se encuentra bastante insatisfecho, el 41.7% de usuarios con ningún tipo de seguro esta algo insatisfecho. Finalmente se llega a la conclusión que el nivel de satisfacción del usuario externo en el servicio de farmacia del centro de Salud Pedro Sánchez Meza- Chupaca - 2015 tiene un nivel ni satisfecho, ni insatisfecho con 36.6%.

Palabras claves: satisfacción, usuario, servicio de farmacia, centro de salud, calidad.

**Satisfaction of the external user in the pharmacy service of the Pedro
Sánchez Meza health center - Chupaca - 2015**

ABSTRACT

The present research study entitled External user satisfaction in the pharmacy service of Pedro Sánchez Meza-Chupaca-2015 health center; Had as a general problem What is the level of satisfaction of the external user in the Pharmacy Service of the health center Pedro Sánchez Meza - Chupaca - 2015? Therefore, the objective was to determine the level of satisfaction of the external user in the pharmacy service of the Pedro Sánchez Meza-Chupaca-2015 Health Center.

The study is quantitative, simple descriptive design, the methodology is empirical statistical and non-experimental type. The sample used was 113 users using the survey technique and the questionnaire as instrument. The validity of the instrument was high, the reliability analysis of the questionnaire yielded a Crombach alpha coefficient of 0.951 for perceptions.

The results show that, for the reliability dimension, 34.5% of the male gender is very unsatisfied, 40.5% of the female gender is neither satisfied nor dissatisfied, in the response capacity dimension 66.7% and 44% of users with primary level And above respectively are somewhat dissatisfied, while the upper level are neither satisfied nor dissatisfied with 42.9%, the security dimension, 44.4% of new users are somewhat dissatisfied and 40% of followers are neither satisfied nor dissatisfied. The empathy dimension, users from 19 to 29 years are neither satisfied nor dissatisfied and also quite dissatisfied, the rest of the users are somewhat dissatisfied. The dimension tangible aspects 43.6% of users with SIS is quite dissatisfied, 41.7% of users with any type of insurance is somewhat dissatisfied. Finally, it is concluded that the level of satisfaction of the external user in the pharmacy service of the Pedro Sánchez Meza-Chupaca Health Center - 2015 has a level neither satisfied nor dissatisfied with 36.6%.

Key words: satisfaction, user, pharmacy service, health center, quality.