



**ESCUELA DE POSGRADO**  
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de  
Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud –  
Cajamarca 2018.

**TESIS PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE:**  
**Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud**

**AUTORES**

Br. Tello Sánchez Jhuly Yarsee.

Br. Valera Pajares Janeth Maribel.

**ASESOR**

Mg. Abel Eduardo Chávarry Isla.

**SECCIÓN**

Ciencias Médicas.

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

**CALIDAD DE LOS SERVICIOS DE SALUD**

**CHICLAYO- PERÚ**  
**2018**



## ESCUELA DE POSGRADO

### DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

El Jurado evaluador de la Tesis titulada:

"Tiempo de Espera y nivel de Satisfacción del usuario  
de farmacia en Consulta externa del Hospital II EsSalud -  
Cajamarca 2018"

Que ha sustentado don (doña):

Janeth Maribel Valera Pajón  
Nombres y Apellidos

Acuerda:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Recomienda:

Levantar observaciones del Jurado

Pimentel, 11 de Agosto de 20 18

MIEMBRO DEL JURADO:

PRESIDENTE:

Dra. Juana Jedit Muñoz Asejo

SECRETARIO:

DRA. PATRICIA MARGARITA RIVERA CASTAÑEDA

VOCAL:

Mg. Abel Eduardo Chirany Isla



DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

El Jurado evaluador de la Tesis titulada:

"Tiempo de espera y nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del Hospital II Es Salud - Cajamarca 2018"

Que ha sustentado don (doña):

Jhuly Yarsee Tello Sánchez

Nombres y Apellidos

Acuerda:

APROBADO POR UNANIMIDAD

Recomienda:

Levantar observaciones del Jurado

Pimentel, 11 de Agosto de 2018

MIEMBRO DEL JURADO:

PRESIDENTE: Dra. Juana Judith Huerto Asenjo

SECRETARIO: Dra. PATRICIA MARGARITA RIVERA CASTAÑEDA

VOCAL: Mg. Abel Eduardo Chávarry Isla

PATY RIVERA

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Tello Sánchez Jhuly Yarsee, egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 40788385

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE FARMACIA EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II ESSALUD – CAJAMARCA 2018**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General.

Chiclayo, 18 de setiembre del 2018

  
FIRMA  
40788385

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Valera Pajares Janeth Maribel, egresado (a) del Programa de Maestría (x) Doctorado ( ) Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud de la Universidad César Vallejo SAC. Chiclayo, identificado con DNI N° 42684764

DECLARO BAJO JURAMENTO QUE:

1. Soy autor (a) de la tesis titulada: **TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE FARMACIA EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II ESSALUD – CAJAMARCA 2018**
2. La misma que presento para optar el grado de: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud
3. La tesis presentada es auténtica, siguiendo un adecuado proceso de investigación, para la cual se han respetado las normas internacionales de citas y referencias para las fuentes consultadas.
4. La tesis presentada no atenta contra derechos de terceros.
5. La tesis no ha sido publicada ni presentada anteriormente para obtener algún grado académico previo o título profesional.
6. Los datos presentados en los resultados son reales, no han sido falsificados, ni duplicados, ni copiados.

Por lo expuesto, mediante la presente asumo frente a LA UNIVERSIDAD cualquier responsabilidad que pudiera derivarse por la autoría, originalidad y veracidad del contenido de la tesis así como por los derechos sobre la obra y/o invención presentada. En consecuencia, me hago responsable frente a LA UNIVERSIDAD y frente a terceros, de cualquier daño que pudiera ocasionar a LA UNIVERSIDAD o a terceros, por el incumplimiento de lo declarado o que pudiera encontrar causa en la tesis presentada, asumiendo todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse de ello. Así mismo, por la presente me comprometo a asumir además todas las cargas pecuniarias que pudieran derivarse para LA UNIVERSIDAD en favor de terceros con motivo de acciones, reclamaciones o conflictos derivados del incumplimiento de lo declarado o las que encontraren causa en el contenido de la tesis.

De identificarse algún tipo de falsificación o que el trabajo de investigación haya sido publicado anteriormente; asumo las consecuencias y sanciones que de mi acción se deriven, sometiéndome a la normatividad vigente de la Universidad César Vallejo S.A.C. Chiclayo; por lo que, LA UNIVERSIDAD podrá suspender el grado y denunciar tal hecho ante las autoridades competentes, ello conforme a la Ley 27444 del Procedimiento Administrativo General. Chiclayo, 18 de setiembre del 2018



42684764

## DEDICATORIA

Este trabajo es dedicado principalmente a Dios nuestro creador quien me dio la fortaleza, una familia maravillosa y buena salud para poder concluir satisfactoriamente esta meta.

A mi Esposo Milton Vargas Cueva y a mis Hijos Cristhian y Marc, por la paciencia y estímulo ofrecido para la conclusión de este master.

A mis padres por su apoyo continuo, por sus consejos y por la motivación constante.

A mi familia por apoyarme en cada decisión pues no ha sido sencillo el camino pero gracias a sus consejos, inmensa bondad, paciencia y su apoyo hoy hago presente mi gran afecto; *los amo*.

***Jhuly Yarsee Tello Sánchez.***

El presente es dedicado al Padre Creador y la Madre Santísima quienes me iluminaron para seguir en este camino de estudio sin flaquear.

Dedicado a la familia más hermosa y valiosa que Dios y la vida me han podido regalar a mis queridos hijos: *María del Carmen y Joaquín Aarón* y amado esposo *Joel Mendoza* quienes sin esperar nada a cambio me obsequiaron su valioso tiempo pero sobre todo su comprensión, cariño y apoyo constante para poder decirles meta cumplida; los amo con todo mi corazón.

A mis queridos padres y hermano por su tiempo sus palabras de aliento y comprensión.

Pues ustedes son mi motivación, mi alegría y la razón para seguir luchando día con día.

***Janeth Maribel Valera Pajares.***

## **AGRADECIMIENTO**

DIOS PADRE CREADOR con tu infinito amor, cuidado, guía y bendición hemos llegado hasta aquí y poder brindarte nuestra gratitud por todo lo que nos has dado puesto que contribuye para poder servir al prójimo y esto nos permite no solo mejorar como profesionales sino también como personas.

Agradecer a la universidad Cesar Vallejo por la oportunidad de permitir que profesionales continuemos en constante capacitación.

A mi asesor Dr. Abel Chávarry Islas por sus valiosos aportes para la realización del presente trabajo.

A mis estimados colegas Dr. QF. Jaime Pacheco Neyra y QF. MG. Jorge Correa Ortiz por sus aportaciones en el presente trabajo.

A los pacientes del Hospital II EsSalud Cajamarca por la colaboración en el presente estudio.

***Jhuly Yarsee Tello Sánchez.***

***Janeth Maribel Valera Pajares.***

## PRESENTACIÓN

SEÑORES MIEMBROS DEL JURADO:

Cumpliendo con las disposiciones reglamentarias de elaboración y sustentación de tesis de la escuela de Post Grado de la Universidad Privada César Vallejo, para elaborar la tesis de Gestión de los Servicios de Salud se pone a vuestra consideración el presente trabajo de investigación titulado: **TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE FARMACIA EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II ESSALUD – CAJAMARCA 2018** el que ha sido elaborado con la finalidad de obtener el Grado de Maestría en Gestión de los Servicios de Salud.

La investigación está estructurada en ocho capítulos los que se indican:

El capítulo I está referido a la Introducción. El capítulo II refiere al Método aplicado en la investigación. El capítulo III desarrolla los resultados. El capítulo IV hace referencia a la discusión de los resultados. El capítulo V está referido a las Conclusiones. El capítulo VI contiene las recomendaciones. El capítulo VIII contiene las referencias bibliográficas.

Por lo tanto, el trabajo de investigación, se encuentra sujeto a críticas constructivas por parte de los interesados en aportar con sus experiencias en la búsqueda de incrementar la teoría del conocimiento; consecuentemente los comentarios y observaciones con sentido crítico y de mejoramiento del mismo, serán bien recibidos, tomados en cuenta y aceptados porque es una de las formas cómo las investigaciones van alcanzando su validez y confianza por parte de los lectores interesados en la búsqueda de la verdad mediante la investigación.

Los autores.

## INDICE

<b>DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS</b> -----	ii
<b>DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD</b> -----	iii
<b>DEDICATORIA</b> -----	v
<b>AGRADECIMIENTO</b> -----	vi
<b>PRESENTACION</b> -----	vii
<b>INDICE</b> -----	viii
<b>INDICE DE TABLAS</b> -----	x
<b>INDICE DE FIGURAS</b> -----	xi
<b>RESUMEN</b> -----	xii
<b>ABSTRACT</b> -----	xiii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> -----	14
1.1. Realidad problemática -----	15
1.2. Trabajos previos -----	19
1.3. Teorías relacionadas al tema -----	23
1.3.1. Teoría de colas o de los fenómenos de espera -----	23
1.3.2. Teoría de la Satisfacción del usuario -----	29
1.4. Formulación del problema -----	37
1.5. Justificación del estudio -----	37
1.6. Hipótesis -----	38
1.7. Objetivos de la investigación -----	39
1.7.1. Objetivo general -----	39
1.7.2. Objetivos específicos -----	39
<b>II. MÉTODO</b> -----	40
2.1. Diseño de investigación -----	40
Diseño de investigación: No experimental transversal correlacional -----	40
2.2. Variables, operacionalización -----	41
2.3. Población y muestra -----	45
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad ----	46
2.5. Métodos de análisis de datos-----	47
2.6. Aspectos éticos -----	47
<b>III. RESULTADOS</b> -----	48
<b>DISCUSIÓN</b> -----	52
Objetivo específico 1 -----	52
Objetivo específico 2 -----	52
Objetivo específico 3 -----	53

IV. CONCLUSIONES -----	55
V. RECOMENDACIONES -----	56
VI. REFERENCIAS -----	57
ANEXOS -----	61
ANEXO 1: ENCUESTA-----	61
ANEXO 2 Confiabilidad del Instrumento-----	68
ANEXO 3 Validación de los instrumentos-----	70
ANEXO 4 Matriz de Consistencia-----	82
ANEXO 5 Acta de Autorización de publicación de tesis-----	88
ANEXO 6 Acta de Aprobación de originalidad de tesis-----	90
ANEXO 7 Reporte Turnitin-----	91
ANEXO 8 Autorización de la versión final del trabajo de Investigación-----	92

## INDICE DE TABLAS

Tabla N° 1: Operacionalización de variables -----	43
Tabla N° 2: Población que acude a la farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud-Cajamarca -----	45
Tabla N° 3: Distribución del tiempo de espera de los pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca -----	48
Tabla N° 4: Nivel de satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca -----	49
Tabla N° 5: Relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los Pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca -----	50
Tabla N° 6: Matriz de consistencia-----	82

## INDICE DE FIGURAS

Figura N° 1: Sistema de colas -----	24
Figura N° 2: Sistema de colas -----	26
Figura N° 3: Canal simple – Canal Múltiple -----	27
Figura N° 4: Niveles de satisfacción -----	30
Figura N° 5: Distribución del tiempo de espera de los pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca -----	48
Figura N° 6: Nivel de satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca -----	49
Figura N° 7: Relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los Pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca -----	50

## RESUMEN

El presente trabajo de investigación tiene como título “Tiempo de espera y nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del Hospital II EsSalud-Cajamarca 2018”. Tiene como objetivo general determinar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca 2018.

Tiene como principal objetivo Determinar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca 2018.

Se ha utilizado el diseño de investigación no experimental transversal correlacional. El tipo de estudio de la investigación es descriptivo. En cuanto a la población, se tomó en cuenta a los pacientes que acuden a la farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud-Cajamarca entre los meses de Enero a Mayo, resultado un promedio de 29919 pacientes. Se utilizó la fórmula correspondiente para calcular la muestra, resultando esta un total de 379 usuarios pacientes.

Se concluyó que según el coeficiente de Correlación de Pearson existe una relación indirecta, es decir, al aumentar los tiempos de espera en el servicio, disminuye la satisfacción de los usuarios pacientes al momento de la dispensación de los medicamentos.

**Palabras clave:** Tiempo de espera, satisfacción, percepción.

## **ABSTRACT**

The present research work has the title "Waiting time and satisfaction level of pharmacy user in outpatient clinic of Hospital II EsSalud-Cajamarca 2018". Its general objective is to determine the relationship between the waiting time and the level of satisfaction of the user of the Pharmacy in External Consultation of Hospital II EsSalud - Cajamarca 2018.

The correlational transversal non-experimental research design has been used. The type of study of the investigation is descriptive. Regarding the population, patients who visit the outpatient pharmacy of Hospital II EsSalud-Cajamarca between the months of January to May were taken into account, resulting in an average of 29,919 patients. The corresponding formula was used to calculate the sample, resulting in a total of 379 patient users.

It was concluded that according to the Pearson correlation coefficient there is an indirect relationship, that is, when waiting times increase in the service, the satisfaction of the patient users decreases at the moment of dispensing the medicines.

**Keywords:** Waiting time, satisfaction, perception.

## INTRODUCCIÓN

El tiempo de espera en el ámbito de la farmacia hospitalaria, ha sido definido como la cantidad de tiempo desde que el usuario ingresa hasta que recibe su medicamento.

La satisfacción del usuario es un componente integral de la calidad de atención en los servicios de salud. Un alto nivel de satisfacción promueve conductas positivas tales como conformidad y continuidad con los proveedores de salud; de esta manera, la evaluación de la satisfacción del usuario puede ayudar a la mejora continua de la calidad de atención.

Estudios realizados en centros de salud demuestran que ante un menor tiempo de espera aumenta la percepción de satisfacción por parte de los pacientes; esto también se aplica a los usuarios que acuden a los servicios de farmacia. Por el contrario un excesivo tiempo de espera y otros problemas como la falta de la prescripción de su medicamento disminuyen esta percepción y en muchas ocasiones ellos prefieren acudir a farmacias particulares.

El Hospital II EsSalud-Cajamarca es una institución que recibe a una gran cantidad de pacientes de diferentes estratos socioeconómicos y procedencias. Al servicio de farmacia acude la gran mayoría de los pacientes atendidos por consultorio externo, hospitalización, exámenes auxiliares, es allí donde observamos constantemente la presencia de largas colas así como gran insatisfacción por parte de los usuarios por el prolongado tiempo de espera.

El objetivo principal de este trabajo fue determinar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca 2018.

En el servicio de farmacia del Hospital II EsSalud; de un total de 379 pacientes de muestra que equivale al 100% pacientes consultados, el 70% de ellos manifiestan que el tiempo de espera es regular, sin embargo, el 16% concluyen que el tiempo de espera es demasiado prolongado; y solo un, 14% de ellos refieren que los tiempos de espera son consistentes.

## 1.1. Realidad problemática

Vitela (2016) expresa que en cuatro años, la espera para recibir consulta en el IMSS (Instituto Mexicano del Seguro Social) aumentó, reveló la encuesta nacional de salud y nutrición de Medio Camino 2016, dependiente de la secretaría de salud. Mientras que en 2012 los derecho habientes esperaban, en promedio, 58 minutos para recibir atención ambulatoria, ahora los pacientes diabéticos, hipertensos y con dislipidemias tienen que esperar hasta una hora con 10 minutos. "Lo cual podría deberse a que existe un mayor acceso a los servicios de salud", justifica el estudio. Esto, pese a que el programa SICalidad considera un tiempo de espera aceptable de 30 minutos.

En IMSS Prospera, el tiempo que permanecen los pacientes en la antesala se prolonga más, pues el lapso que transcurre para que reciban atención es de 81.84 minutos. A nivel nacional, el tiempo promedio de espera para recibir atención ambulatoria por los servicios de salud es de 70.9 minutos. A decir de Luis Manuel Encarnación, vocero de la Red de Acceso, organización civil que aglutina a 11 asociaciones que defienden los derechos de los pacientes, el aumento en los tiempos de espera tiene que ver con los recortes que ha sufrido el sector salud desde 2015 y con la sobresaturación del sistema de atención.

La agencia de noticias internacional EFE (2017) menciona que el tiempo medio de espera para ser operado en un hospital del Sistema Nacional de Salud (SNS) era de 70 días en Navarra y 104 días en España el pasado junio, lo que supone una bajada frente a los 115 días de diciembre de 2016 pero una subida en comparación con los 83 días que se registraron en junio del pasado año. Son datos del Ministerio de Sanidad sobre el "Sistema de Información sobre listas de espera en el SNS", a 30 de junio de 2017, y representan once días menos que en diciembre de 2016 pero 21 más que en junio del año pasado.

Las especialidades con mayor tiempo de espera para operaciones son cirugía plástica (179 días), neurocirugía (158) y traumatología (132). Por

el contrario, las que menos demora presentan son dermatología (49 días), cirugía torácica (57) y cirugía cardíaca (58).

Sandoval, Fernández & Reyes (2015) mencionan que los tiempos de aguardo para consultas de especialidad circundan hasta seis años en los servicios de salud, promedios nacionales alcanzan a setecientos veintisiete días. Siendo Gastroenterología y traumatología las áreas donde los pacientes esperan más tiempo. Según Alarcón, a marzo de 2014, de casi 1,6 millón pacientes esperando consultas médicas, aproximadamente de la mitad se había inscrito antes de 2012 y más de ciento treinta y seis mil venían de 2010 e incluso de 2007.

Así, se determinó este grupo como importante en el Plan de Tiempos de Espera que está en progreso y que busca atender a los usuarios más antiguos por diferentes trabas administrativas: fallas en el procedimiento de contacto que imposibilitó hallarlos, dificultades en el registro de cédulas médicas, anulaciones e impedimentos de salud de los inscritos, lo cual produjo a suspenderlos, entre otros.

Pacheco (2018) indica que el tiempo de espera es un elemento que depende, en gran medida, de la administración y organización del centro de salud y no tanto de la atención directa del médico. En general, existen dos formas de programar un servicio: el modelo de colas y el modelo de reserva de citas. Estas mismas modalidades son implementadas en el sector Salud. En la actualidad, en el Perú el 85% de centros de salud pertenece al Estado y, según una investigación del Centro de Desarrollo Educativo Integral (Cendeit), la gran mayoría de ellos organiza su servicio de atención por orden de llegada.

Existen múltiples razones por las que este modelo es tan empleado: desde el temor a que los pacientes no lleguen a tiempo a sus citas hasta el riesgo de que simplemente no acudan al centro de salud. Pero hay otros motivos. Se necesita el impulso de la opinión pública, del Congreso y de las asociaciones de pacientes para acelerar una reforma a

fondo.

Ministerio de Salud (2017) indica que el Hospital de Emergencias Villa El Salvador (HEVES), del Ministerio de Salud (Minsa), viene efectuando el nuevo método “Web Colas” que consiente en reducir el tiempo de espera de los servicios de salud. La meta es que los pacientes, usuarios y asegurados reciban una rápida atención.

El sistema abarca un conjunto de equipos informáticos instalados en todo el nosocomio, los cuales otorgarán información al usuario sobre el momento exacto en el que será atendido, esto según el número de cita que tenga. Asimismo se cuenta con ticketeras para que el usuario ingrese con su Documento Nacional de Identidad al sistema y sea atendido con un mayor orden. Todo ello aligera el flujo del público. Además comprende el uso de una plataforma web que mejora los procesos con información sobre el tiempo que los doctores utilizan en cada usuario y la cantidad de personas atendidas. Con el uso del sistema también se pronostica la comunicación con el usuario sobre el día y la hora de su consulta con el médico.

Diario Gestión (2016) indica que el tiempo de espera para la atención médica en EsSalud es el doble que en clínicas. EsSalud, en promedio demora dieciocho días en la programación de citas, mientras que las clínicas diez días. Para efectuar un rastreo del desempeño de estos servicios, SuSalud ejecutó en el 2015 la segunda encuesta nacional de satisfacción de los pacientes de salud, los cuales arrojaron resultados dispares.

Con respecto a la atención ambulatoria, el 73.7% de los encuestados manifestó que se encuentra satisfecho con el servicio. En el sondeo del 2014 el nivel de satisfacción era menor (70.1%). El 11.4% de los consultados indicó que existen inconvenientes en la atención en el nosocomio. Los primordiales motivos de queja son la demora en la atención (36.9%), el maltrato (28%) y falta de medicinas (25.8%).

Uno de los problemas sensibles en el usuario externo respecto a la atención integral que se le proporciona en todo nosocomio está relacionado a los tiempos de espera. Uno de ellos se vincula a los largos periodos que ocasiona el proceso de espera para el otorgamiento de los medicamentos a los pacientes y que incluye distintas etapas como son la digitación de la receta, el pago o facturación y el otorgamiento de la misma.

Es más, la insatisfacción del usuario va también ligada al hecho de que la receta muchas veces no es atendida por ser ilegible, el usuario no la entiende y el personal de farmacia no la explica.

De persistir lo anteriormente mencionado, se puede inferir que la satisfacción del paciente es un elemento fundamental de la calidad en la atención de los servicios de salud. De lo contrario, esto promoverá conductas negativas como por ejemplo la inconformidad de los usuarios de mencionado nosocomio, y poca o nula continuidad con los servicios de salud.

Además, conllevará a que los pacientes obtengan los medicamentos en farmacias particulares, afectando de este modo su economía. Por ende, esto será de mucha utilidad para que las autoridades competentes planteen intervenciones para la mejora continua de la calidad de atención del usuario de farmacia en consulta externa del nosocomio objeto de estudio.

## 1.2. Trabajos previos

### Internacional

Fontova (2015) elaboró su tesis doctoral denominada “Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de Urgencias Hospitalario” Cataluña, España; manifiesta que el objetivo de la investigación fue analizar el nivel de satisfacción de pacientes, acompañantes y profesionales de un servicio de urgencias hospitalario; esta investigación fue de tipo descriptivo transversal.

En la investigación se concluyó que la satisfacción de los usuarios y acompañantes del servicio de urgencias fue dominante. Los principales elementos incorporados a la satisfacción de los usuarios fueron la edad, el sexo, el optimismo, el tiempo de espera percibido hasta la visita médica y el control del dolor. El agotamiento emocional fue uno de los elementos principales en la satisfacción laboral de los profesionales de salud.

Ríos & Barreto (2015) en su tesis titulada “*Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Marzo de 2016*” Bogotá, Colombia, indican que uno de los componentes principales del Sistema General de Seguridad Social en Salud o SGSSS es la calidad de la atención. La investigación tuvo como objetivo, evaluar la percepción de la satisfacción de los pacientes del nosocomio anteriormente mencionado

Se pudo encontrar que las variable con más insatisfacción fueron el tiempo de espera con un 38% y la infraestructura del nosocomio con un 50% que diferenciaron con los altos niveles de satisfacción, los mismos que fueron por la comodidad de las salas de espera y los inmuebles (con un 73%). Se pudo concluir que la población en estudio está satisfecha con el servicio recibido, mientras tanto se identificaron ciertos aspectos débiles como la organización física y estructural, las cuales requieren mejoramiento.

Martínez, Martínez, Nuño & Cavazos (2015) en su artículo titulado “Mejora en el Tiempo de Atención al Paciente en una Unidad de Urgencias Mediante la Aplicación de Manufactura Esbelta” Bogotá, Colombia; manifiestan que presentaron una propuesta de mejora en el tiempo de atención al usuario, mediante la aplicación de la metodología de Lean Manufacturing, en una Unidad de Urgencias para adultos de un Hospital en La Sabana de Bogotá, Colombia. La problemática gira alrededor de que los pacientes tienen que esperar mucho tiempo para ser atendidos en el servicio de salud. En primer lugar, se instauró el estado actual de los procesos de atención, después se detectaron los principales factores que motivan las demoras y finalmente se efectuó una propuesta de mejora. Los resultados indican que el ingreso a Triage y consulta, el proceso según consulta y la orden de salida del paciente son aspectos a mejorar.

## **Nacional**

Aguilar (2015) en su tesis titulada “*Satisfacción del usuario Hospitalizado y su relación con la Calidad de atención de la enfermera en el servicio de Cirugía general y Trauma del Hospital Regional Docente de Trujillo*” Trujillo, Perú manifiesta que el presente estudio de investigación tuvo como objetivo, establecer la relación entre el grado de satisfacción y el nivel de calidad de atención de la enfermera en el Servicio de Cirugía General y Trauma del hospital anteriormente mencionado. En cuanto a la metodología de la investigación fue cuantitativa, descriptiva, correlacional, trabajándose con setenta y cuatro pacientes como muestra.

Finalmente se concluyó que la gran parte de pacientes se encuentran satisfechos, siendo buena la calidad de atención de la enferma. Así mismo la relación tuvo como significancia  $p < 0.05$ .

García & Guillinta (2017) en su tesis titulada “*Nivel de Satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el Departamento de Unidad Motora y dolor del Instituto Nacional de Rehabilitación*” Lima, Perú; manifiestan que el trabajo tiene como objetivo establecer el grado de satisfacción de los usuarios que acogieron atención fisioterapéutica. El estudio fue transversal, siendo 280 pacientes los pacientes que recibieron atención. Para medir el nivel de satisfacción se utilizó el cuestionario SERVQUAL.

EL 76,4% fue el resultado en cuanto al nivel de satisfacción global, encontrándose la mayor satisfacción en los elementos tangibles con un 78,8%, posteriormente la seguridad con el 77,9%, la empatía con el 76,3%.

Se llegó a la conclusión de que es aceptable en nivel de satisfacción, mientras que la dimensión que mostró menor satisfacción fue la capacidad de respuesta.

Quispe (2015) en su tesis titulada “Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital

Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015” Andahuaylas, Perú; manifiesta que el estudio tuvo como objetivo, establecer la correlación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo como resultados de los análisis de datos para definir de manera certera que sí existe relación entre ambas variables en estudio. Se concluyó que con respecto al objetivo principal arrojó el resultado del valor “sig.” De 0.000, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, en donde se acepta la hipótesis de trabajo. Por lo tanto, la calidad de servicio tiene relación directa con la satisfacción del usuario.

Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas – 2015” Andahuaylas, Perú; manifiesta que el estudio tuvo como objetivo, establecer la correlación que existe entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario, obteniendo como resultados de los análisis de datos para definir de manera certera que sí existe relación entre ambas variables en estudio.

Se concluyó que con respecto al objetivo principal arrojó el resultado del valor “sig.” De 0.000, el cual es menor a 0.05 el nivel de significancia, en donde se acepta la hipótesis de trabajo. Por lo tanto, la calidad de servicio tiene relación directa con la satisfacción del usuario.

### **Local**

Alarcón (2014) en su tesis titulada “Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de diciembre del año 2013” Cajamarca, Perú; indica que el objetivo del estudio fue determinar el grado de satisfacción del paciente hospitalizado en relación a la calidad de atención recibida en el nosocomio anteriormente mencionado.

La investigación fue descriptiva correlacional y transversal, siendo setenta y dos pacientes la muestra aleatoria.

Los resultados indicaron que cinco de cada diez pacientes son adultos, teniendo una edad que oscila entre 30 a 59 años, perteneciendo en su mayoría al sexo femenino, el 4,2% con cuentan con grado de instrucción, siendo generalmente amas de casa. Estuvieron satisfechos el 26,4% y ampliamente satisfechos el 23,6% con la calidad de atención recibida en el nosocomio. En cuanto a la dimensión humana el 55,6% se mostraron satisfechos y un 20,8% muy satisfechos con la calidad de atención.

Díaz (2014) en su tesis titulada “Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud Hospital Tito Villar Cabeza-

Bambamarca- 2014” Chota, Perú; expone que la investigación tuvo como objetivo determinar y analizar la satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. El estudio fue descriptivo y no experimental. Siendo 368 usuarios la muestra empleada para la investigación.

Los resultados mostraron que el 68,2% de usuarios se encuentran insatisfechos con respecto a la atención brindada en el nosocomio. El 48,4% se encontraban entre las edades de 30 a 59 años, siendo mujeres la gran mayoría, casadas el 61,1% y el 41,3% con un grado de instrucción primaria.

Arribasplata & Díaz (2016) en su tesis titulada “Influencia de un sistema de simulación aplicando la Teoría de Colas en el área de consultorios externos en el Hospital Regional de Cajamarca, para reducir tiempos de espera” Cajamarca, Perú; manifiestan que el análisis de su investigación consistió en la toma de decisiones tomándose encuestas al personal asistencial para determinar el nivel de satisfacción antes y después de la mejora propuesta.

Se concluyó que fueron factibles los resultados de la mejora, aumentándose en un 94% la eficiencia del servicio.

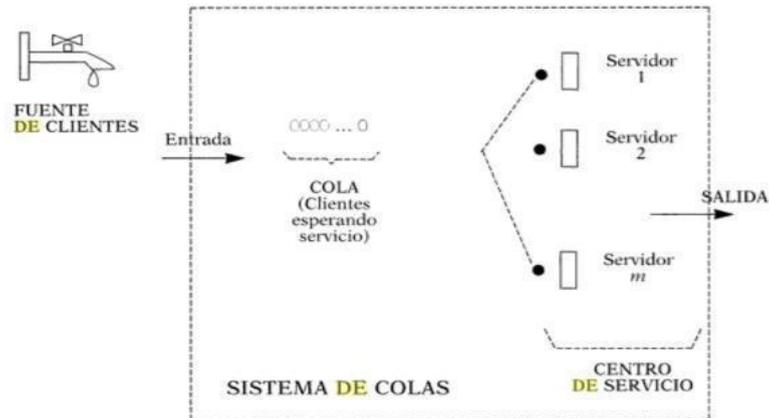
Teniendo en cuenta que uno de los problemas que se presenta por la falta de recurso humano calidad y calidez en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II EsEsalud Cajamarca principalmente es el tiempo de espera y la insatisfacción del usuario para recibir este servicio es que se ve en la necesidad de determinar la relación existente entre estas dos variables.

### **1.3. Teorías relacionadas al tema**

#### **1.3.1. Teoría de colas o de los fenómenos de espera.**

Sarabia (1996) expone que cada sistema de colas consta de cierta cantidad de puntos de servicio cuya naturaleza es muy variable. Debido a las llegadas de los clientes, los usuarios se ven obligados a esperar hasta recibir el servicio que requieren.

**Figura N° 1:** Sistema de colas.



**Fuente:** Sarabia, V. Á. (1996). La investigación operativa: una herramienta para la adopción de decisiones. España.

Las hipótesis más frecuentes utilizadas son:

**a) Sobre las llegadas**

Los momentos entre 2 llegadas inmediatas podrían ser fundamentales. En el caso aleatorio una hipótesis clásica. Exhaustivamente analizada, es la de suponer que las llegadas son independientes unas de otras y que el número de las mismas en un intervalo de tiempo dado se distribuye según una ley de Poisson o, lo que es igual, que el tiempo transcurrido entre dos llegadas consecutivas se distribuye según una ley exponencial. La cantidad promedio de usuarios que ingresan al sistema por unidad de tiempo tiene el nombre de tasa de llegadas. Sarabia (1996).

**b) Sobre la duración del servicio y el número de servidores(prestadores)**

Al igual que ocurría con las llegadas también en el servicio podemos considerar el caso de duración determinista y el caso de duración

aleatoria. En el caso aleatorio se supone que los sucesivos tiempos del servicio solicitado por los clientes son variables aleatorias independientes. Por lo que se refiere al número de servidores que constituyen el centro de servicio consideraremos los casos de un solo servidor, s servidores y un número de servidores función del número de clientes en el sistema. (Sarabia, 1996).

**c) Sobre la fuente (Nivel de confiabilidad)**

Puede ser por una cantidad infinita o finita de unidades. En cuanto a lo infinito, no es relevante conocer si el usuario regresa o no a su fuente original una vez recibido el servicio. En lo finito, es importante que los usuarios regresen a su fuente original, ya que el fenómeno de colas terminaría por extinguirse. Cabe también la posibilidad de que una cola se vea alimentada por varias fuentes, cada una con su correspondiente distribución y de tipos diferentes, y que las unidades lleguen de una en una o en tandas. (Sarabia, 1996).

**d) Sobre el comportamiento de los clientes (usuarios)**

Es probable que el usuario una vez que vea la cola y determine el tiempo prolongado que tiene que esperar, no acepte y sea un cliente perdido. Puede también unirse a la cola y abandonarla tras un tiempo de espera en la misma o, como sucede en los mercados que, con la fórmula conocida como <pedir la vez>, una unidad esta simultáneamente en varias colas. Sarabia (1996).

**e) Sobre la cola y su disciplina**

Puede suceder que para un servicio dado existan uno o más canales en la cola. Este último caso, los clientes pueden ser admitidos según su libre elección a uno cualquiera de los canales o bien asignar cada canal a un determinado tipo de unidades, si estas pueden ser clasificadas según algún criterio. Una cuestión esencial en el estudio de un fenómeno de espera es el tipo de disciplina por el que se rige el servicio prestado a los clientes. Sarabia (1996).

Además puede suceder que el tiempo de espera es fuera de lo esperado cuando hay eventualidades como: corte de energía eléctrica, fallas de sistemas de control de Farmacia, desabastecimiento, ausencia de personal. Sarabia (1996).

Las disciplinas de colas más habituales son:

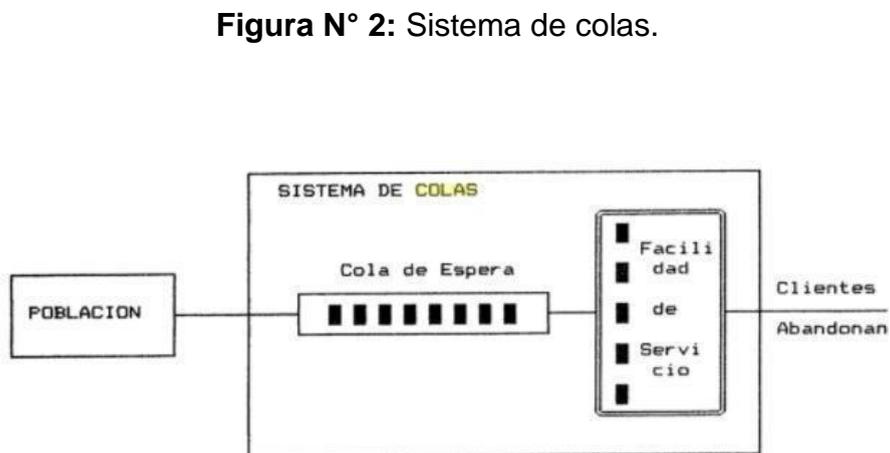
Atender primero al cliente que llegó antes a la cola; la designaremos con las siglas PEPA (primero entrada, primera atención) o FIFA, ej. siglas inglesas.

Atender primero al último en llegar, es la disciplina UEPA o LIFA.

El servicio en orden aleatorio, SOA, este selecciona al azar a un cliente de la cola.

Si un usuario no está satisfecho durante ese intervalo, retornará a la cola y esperará nuevamente hasta que requiera el servicio nuevamente. Repitiéndose nuevamente el proceso hasta que el servicio esté completo. Las prioridades en las colas es una circunstancia que se da con frecuencia en los modelos de colas. Los clientes están divididos en categorías, de forma que cada categoría tiene un orden de prioridad bien definido. En este caso, un cliente pasa a ocupar una posición en la cola dependiendo de la prioridad de su categoría. No del momento de su llegada. Si la llegada de un cliente con más alta prioridad no interrumpe el servicio que está recibiendo un cliente de menor prioridad se dice que la prioridad es no interruptora. Sarabia (1996).

Moya (1999) señala que en el siguiente gráfico se muestra los componentes de un sistema de colas.



**Fuente:** Moya, M. J. (1999). *Investigación de Operaciones. Control de inventarios y Teoría de colas* (1° edición, Vol. 4). Costa Rica.

A continuación se describirán cada uno de los elementos de un procedimiento de colas.

**Población:**

Conformado por los usuarios que acuden a formación del procedimiento. La característica más importante es el tamaño, el mismo que podría ser limitado o ilimitado. Moya (1999).

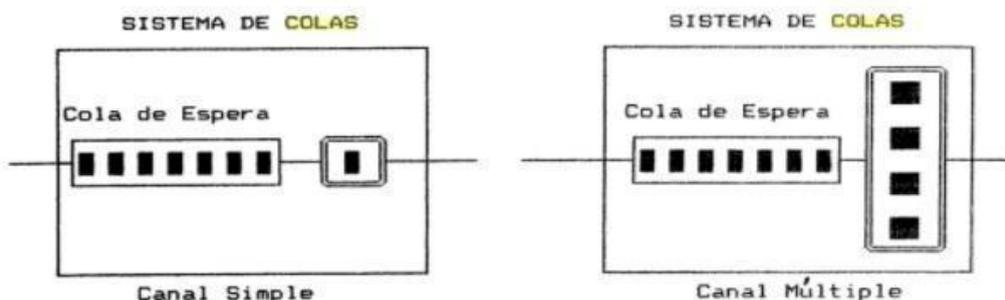
**Cola o línea de espera:**

Formada por todos los usuarios que esperan por su servicio. Del mismo modo, la principal característica es el tamaño. Moya (1999).

**Facilidad de servicio:**

Es el factor del sistema encargado de otorgar el servicio a los usuarios que lo requieren; compuesto por servidores. Se asume que los canales de servicio están dispuestos en paralelo. Las figuras que se muestran en el grafico N° 2. Ilustran tanto los sistemas de un solo servidor o de canal simple, como los de varios servidores, o de canal múltiple. Moya (1999).

**Figura N° 3:** *Canal simple – Canal Múltiple.*



**Fuente:** Moya, M. J. (1999). *Investigación de Operaciones. Control de inventarios y Teoría de colas* (1° edición, Vol. 4). Costa Rica.

### **Objetivos de la teoría de colas:**

La teoría de colas busca establecer los niveles adecuados de servicios que las empresas deberían otorgar, de modo que se satisfaga apropiadamente la demanda de servicios de los usuarios. Moya (1999).

Moya (2003) expone que el problema de las líneas de espera se origina cuando uno o más clientes se requieren de un cierto servicio de un sistema, se acercan a este, se juntan a una cola, y esperan a ser servidos por uno o más canales que brindan el servicio. Si el número de clientes que requieren servicio es mayor que la capacidad del sistema para brindarlo, entonces los clientes, tienen que esperar (hacer cola). Si la demanda por servicios es menor que la capacidad del sistema para brindarlo, entonces los servidores permanecen algún tiempo ociosos. El objetivo de la teoría de las líneas de espera es plantear un sistema de colas que determine la cantidad adecuada de servidores, y el tiempo óptimo de llegada de los usuarios, operando el sistema de manera satisfactoria.

Gomollón (1996) manifiesta que las líneas de espera pueden clasificarse de acuerdo con: El número de clientes que pueden esperar en la fila, la fuente que genera la población de clientes, el tiempo entre llegadas sucesivas de los clientes, el tiempo de servicio, la disciplina de la fila de espera.

Lopez y Joa (2018) exponen que las líneas de espera o colas muchas veces dependen de la demanda que supera la oferta, dándose como un fenómeno común y cotidiano. En este estudio se determinan que en el Servicio de Farmacia las líneas de espera o colas es alto, pasado los 5 minutos de espera además cabe mencionar que en esta área influye mucho el difícil acceso, horario de atención, duración de las consultas, la información no siempre es proporcionada, desconocimiento del circuito

médico-farmacia-citas, etc. Que, es desde allí donde hace que el paciente ya se encuentre con cierto nivel de insatisfacción.

### **1.3.2. Teoría de la Satisfacción del usuario**

DI DOMENICO (1996) expone que la satisfacción del usuario es un resultado que toda organización desea lograr, dependiendo tanto del servicio prestado, así como también de las expectativas del cliente, así como también el esfuerzo o sacrificio.

Los niveles de satisfacción son:

#### **Sacrificio elevado/prestación de servicio modesta:**

Estos factores incitan una insatisfacción máxima o grado de satisfacción mínimo, el cliente evalúa negativamente el servicio, dando lugar a un reclamo. DI DOMENICO (1996).

#### **Sacrificio modesto/prestación modesta:**

Genera un grado de satisfacción bajo, quedando en incertidumbre el juicio del servicio. DI DOMENICO (1996).

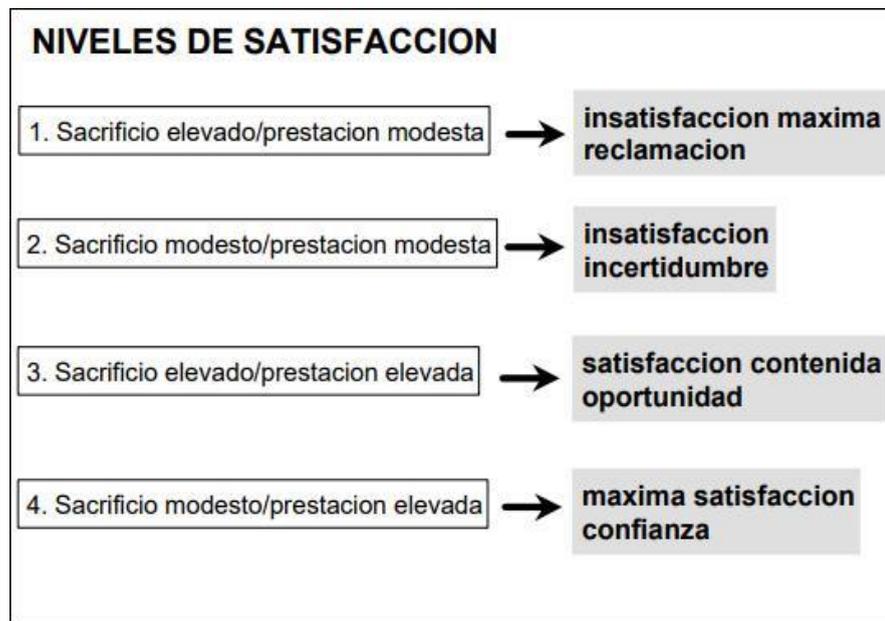
#### **Sacrificio elevado/prestación elevada:**

Resulta una satisfacción contenida, siendo el juicio moderadamente positivo. DI DOMENICO (1996).

#### **Sacrificio modesto/prestación elevada:**

Resulta un grado de complacencia máximo, siendo el juicio netamente positivo. Por lo tanto se ha logrado conseguir un elemento muy importante llamado confianza. DI DOMENICO (1996).

**Figura N° 4:** Niveles de satisfacción.



**Fuente:** DI DOMENICO, G. (1996). Progettare la user satisfaction.

Expósito & López (2016) manifiestan que se entiende por calidad percibida a la valoración que hacen los pacientes/clientes de la asistencia recibida. Por tanto es una percepción subjetiva de una realidad objetiva, con lo cual la calidad asistencial y la calidad percibida no tienen por qué coincidir aunque estarán íntimamente relacionadas. La mejora continua de la calidad debe impulsar la calidad percibida bajo una constante revisión y perfeccionamiento de los procesos partiendo del conocimiento de las necesidades y expectativas de los usuarios. En este sentido, el usuario suele aportar información de forma no orientada (buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones), algo que no es suficiente y debe ser complementado con técnicas orientadas que den una idea más exacta de sus opiniones. Este último es el camino que hemos elegido para nuestro trabajo, una encuesta de satisfacción.

## **Satisfacción**

La satisfacción es el resultado efecto de la diferencia entre las expectativas y las percepciones. Constituye la piedra angular de lo que se denomina calidad total cuyo fin primordial es la propia satisfacción de los usuarios acudiendo directamente a ellos para determinar sus necesidades y expectativas y proporcionar cuidados focalizados, lo cual implica un cambio cultural en las organizaciones, incorporando el punto de vista del paciente e implicando a todos los estamentos en este sentido. Expósito & López (2016).

## **Expectativas**

Para lograr adecuados niveles de satisfacción es fundamental conocer las expectativas de los usuarios. Según algunos autores (o' Connor et al 1998), los servicios de salud tienden a subestimar dichas expectativas excepto en cuanto a elementos tangibles. Paradójicamente los empleados de administración y el personal no sanitario era el que más se aproximaba a las mismas. Aunque tiene una subjetividad muy elevada al variar para cada persona, se puede decir que la mayoría de los usuarios esperan que las relaciones interpersonales que establezcas con los profesionales sean adecuadas en cuanto a cercanía, amabilidad, receptividad, que la calidad científico-técnica sea correcta y que las instalaciones ofrezcan cierto confort. Expósito & López (2016).

Soto (2015) manifiesta que las expectativas de los clientes son el conjunto de esperanzas y posibilidades de conseguir algo en relación a la adquisición de un producto o servicio. Estas expectativas vienen determinadas por las diferentes acciones comerciales y de marketing que la empresa realiza respecto a su producto, en la que además de poner de relieve las cualidades del mismo realizan de manera indirecta una serie de promesas a los clientes. La percepción de la calidad de un producto o servicio puede definirse como la diferencia ente las expectativas que el cliente se crea en su mente a través de la información que recibe junto con su experiencia pasada y la percepción real que obtiene finalmente del evento.

## **Calidad = Expectativas – Percepción real**

Las expectativas clave que los clientes utilizan de manera más o menos conscientes para evaluar la calidad de un producto o servicio se recogen en el siguiente esquema: Confianza en la empresa y en sus productos y servicios, capacidad de respuesta de la empresa, profesionalidad mostrada, accesibilidad a través de diferentes medios (teléfono, email, etc.), excelencia en el trato al cliente, comunicación constante, abierta y sincera desde la empresa, credibilidad, seguridad, conocimiento del cliente y elementos tangibles, sobre todo en los servicios. Soto (2015).

### **El Servicio**

Soto (2015) expone que “un servicio es cualquier actividad o beneficio que una parte puede ofrecer a otra”. Por lo tanto, un servicio es totalmente intangible y no se puede poseer. El servicio es una acción utilitaria que satisface una necesidad específica de un cliente. Los servicios han trascendido más allá de las empresas puramente de servicios. Es decir, que la gran mayoría de las empresas productoras de bienes no están exentas de la problemática de la gestión de los servicios, debido a que agregan numerosos servicios que apoyan o hacen posible el desempeño de sus productos.

Los servicios que se pueden añadir a un bien incluyen por ejemplo, servicio técnico, reparación y mantenimiento, educación al cliente, servicios de asesoramiento, programas conjuntos de investigación y desarrollo, entrega, y una amplia gama de otros servicios auxiliares. Soto (2015)

## **Factores de desarrollo del sector de los servicios**

Está ocurriendo una especie de reacción en cadena que facilita el crecimiento del sector de los servicios. Los clientes sienten que el tiempo se les escapa entre las manos como si fuera agua. Viven con la sensación de que el tiempo cada vez alcanza menos para desempeñar sus múltiples obligaciones. Esta sensación hace que aumente la cantidad de consumidores presionados por la escasez de tiempo, lo cual ha llevado a que aumenten también los servicios que les ayudan a ahorrar tiempo, como los servicios de comida por delivery, servicios de limpieza y mantenimiento del hogar, salones de belleza, entre otros. Entonces, esa misma cantidad de tiempo que los clientes se están ahorrando usando estos servicios, la invierten en servicios de entretenimiento, capacitación, viajes y recreación. Soto (2015).

Este crecimiento constante de los servicios que se observa en la actualidad también puede aplicarse por la incidencia de numerosos factores. Los cuales, si son reconocidos y monitoreados en el tiempo, ayudan a las empresas de servicios a anticiparse a futuras demandas. Estos son los factores considerados como más importantes en el desarrollo del sector de los servicios:

**Incremento de los ingresos percibidos:** Cuando los ingresos aumentan, las personas desean vivir más cómodamente y desarrollar sus deseos y aficiones. Los cuales suelen estar estrechamente relacionadas con el consumo de servicios, tales como viajar, asistir a conciertos, aprender a pintar o a navegar. Los viajes y el turismo generan 2 billones de dólares de ingresos anuales en todo el mundo. Como así también, demandan servicios que en periodos de menores ingresos suelen hacer por sí mismos. Por ejemplo, limpieza de alfombras, manicuría, lavado de autos refacciones menores del hogar, etc. Soto (2015).

**Desarrollo del estado de bienestar:** Las administraciones públicas de los gobiernos intervienen en la economía ofreciendo

prestaciones sociales, como servicios de asistencia médica, residencias para personas mayores, actividades educativas y de investigación, entretenimiento, cultura, transporte, etc. Éstas, se suman a las ofrecidas por las empresas privadas haciendo crecer el sector. Este fenómeno se acentúa en los países gobernados con influencias socialistas. Soto (2015).

**La mayoría de los nuevos emprendimientos son en el sector servicios:** Los inversionistas individuales tienden a emprender proyectos relacionados a los servicios antes que orientarse a la producción de bienes. Esta inclinación hacia los servicios se debe principalmente a una cuestión de costos y de rentabilidad. Para iniciar una empresa de servicios se necesita menos inversión de capital que la necesaria para poner en marcha una fábrica de bienes. Salvo que el servicio se base en costosos equipamientos tecnológicos, como es el caso del servicio de captura y procesamiento de imágenes tomográficas. Soto (2015).

**Privatizaciones de empresas de servicios públicos:** El paso de la administración de las empresas estatales a manos privadas, ha hecho que estas empresas ahora privadas, se involucren en programas de mejora y desarrollo de la oferta de servicio, haciendo crecer el sector donde compiten. Particularmente, en Argentina la privatización del servicio de telecomunicaciones permitió el nacimiento de muchas empresas, registrándose en el sector un gran crecimiento de la competitividad y nuevas ofertas de servicio. Soto (2015).

**Las organizaciones públicas y no gubernamentales buscan nuevas fuentes de ingresos propios:** El estado, en la búsqueda de la reducción de sus gastos y la disminución del aporte de las personas y empresas a este tipo de organizaciones, inició la búsqueda de nuevas fuentes de ingreso, tales como la venta de servicios de asesoría o de investigaciones a clientes del sector privado. Las universidades son un buen ejemplo de organizaciones no gubernamentales que buscan fuentes de ingresos no tradicionales para su manutención y desarrollo. Soto (2015).

**Incremento de la esperanza de vida:** A principios del siglo veinte, la esperanza promedio de vida era de cincuenta años en las economías más desarrolladas. En la actualidad, debido principalmente a los avances en el cuidado de la salud, se ha incrementado en veinticinco años. Una mayor esperanza de vida ha producido grandes grupos de clientes, conformados por personas mayores de edad que han hecho crecer de manera significativa la oferta de servicios relativos al cuidado de la salud y al ocio, entre otros. Soto (2015).

**Más tiempo libre:** El apoyo de productos y servicios que facilitan la realización de las tareas cotidianas de las personas, como por ejemplo, las comidas congeladas, el servicio de lavandería, las compras a través de internet, etc., aumentan el tiempo libre disponible, el cual es empleado para asistir a espectáculos artísticos, hacer cursos o contratar otros servicios. Soto (2015).

**Urbanización y complejidad de la vida moderna:** El grado de concentración de la población en urbanizaciones muy desarrolladas ha condicionado la estructura de consumo y la producción de servicios, lo que hace que las personas demanden nuevos servicios de transporte, custodia de bienes, seguridad personal y otros derivados de esta concentración urbana. Soto (2015).

**Mayor porcentaje de mujeres en el mundo laboral:** El hecho de que la mujer trabaje fuera de su casa y que una cantidad menor de hijos procreados haya hecho disminuir el tamaño de las familias, ha generado hogares con ingresos provenientes de cada uno de los miembros de la pareja. Esto les permite obtener excedentes de dinero cuyo destino es, en gran parte, el aumento en el consumo de servicios. Según las estadísticas, el cincuenta y cinco por ciento de las mujeres que trabajan están casadas o unidas en pareja. Soto (2015).

**Aumento de la cantidad de familias separadas:** Los hombres y mujeres que han convivido en pareja por un determinado tiempo, después

de separarse comienzan a consumir servicios que antes eran realizados o gestionados por su pareja. Por ejemplo guarderías infantiles, jardinería, asistencia mecánica, comidas, etc. Soto (2015).

**Cambios culturales en el consumo:** Los nuevos valores sociales en la cultura generan nuevas demandas de servicios. Los servicios de asesoramiento relacionados con la preocupación por la ecología, la escasez de recursos o por la alimentación sana, constituyen una importante fuente creadora de nuevas empresas dedicadas a estas cuestiones. Soto (2015).

**Mayor complejidad de los productos:** El nivel de tecnología creciente genera productos que demandan de especialistas cualificados para su uso y mantenimiento. Tanto los autos como las computadoras, han alcanzado un grado de complejidad que va más allá del conocimiento básico de sus usuarios, los cuales demandan servicios de programación, reparación y mantenimiento. Soto (2015).

**Servicios de contacto elevado:** Son aquellos en los cuales los clientes visitan en persona la instalación donde se presta el servicio y participan activamente en su diseño e interactúan con el personal durante la entrega del servicio. Soto (2015).

**Servicio de contacto mediano:** Implican un menor grado de participación del cliente con el proveedor del servicio. En este grupo están los servicios en los cuales los clientes visitan las instalaciones del proveedor, pero no están presentes durante la entrega del servicio, o bien tienen muy poco contacto físico con el personal que presta el servicio. Soto (2015).

**Servicio de bajo contacto:** Éstos no implican casi ningún contacto físico entre los clientes y los proveedores de los servicios. En vez de ello, el contacto tiene lugar a distancia, a través de canales de distribución electrónicos o físicos. Este tipo de servicio forma parte de una

tendencia que está aumentando rápidamente en la sociedad actual, orientada a la conveniencia. Soto (2015).

### **Clasificación de los servicios:**

Los servicios se clasifican en:

**Bienes tangibles puros:** Tales como, el jabón, conservas, la sal, es decir productos que no incorporan ningún servicio. Soto (2015).

**Servicios acompañados de algunos bienes tangibles:** Por ejemplo, transporte aéreo que incluye el almuerzo a bordo. En este caso el objeto de la venta es el transporte que es netamente intangible, pero junto a él se ofrecen alimentos que son de naturaleza tangible. Soto (2015).

**Servicios puros:** El cuidado de niños, la consultoría o los conciertos, son ejemplos de servicios puros porque no cuentan con ningún soporte tangible adicional. Soto (2015).

**Bienes tangibles con algún servicio adicional:** Por ejemplo, computadoras personales que incluyen el servicio de instalación y servicio técnico. Soto (2015).

### **1.4. Formulación del problema**

¿Existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de farmacia de consulta externa del Hospital II ESSALUD – Cajamarca 2018?

### **1.5. Justificación del estudio**

Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013) en su libro llamado metodología de la investigación científica y elaboración de

tesis, exponen que el estudio se justifica de modo Teórico, Metodológico y social.

El estudio de justifica teóricamente ya que la base de la investigación están en la Teoría de colas o de los fenómenos de espera de Sarabia (1996) y la Teoría de la Satisfacción del usuario de DI DOMENICO (1996).

El estudio se justifica de manera metodológica debido a que se acudirán al empleo de instrumentos como el cuestionario y su procesamiento en Software.

Finalmente, la investigación se justifica socialmente, dado que beneficiará a todos los Stakeholders del Hospital II EsSalud – Cajamarca 2018.

En el presente estudio nos permitirá conocer y desarrollar esta área de calidad de servicio y la satisfacción que persiste el usuario. Ya que la población va en crecimiento la población necesita un hospital de calidad y de este modo crezca el nivel de satisfacción del usuario. Los resultados serán comunicados a las autoridades de la red asistencial Cajamarca con la finalidad de fortalecer el área de calidad y conseguir el objetivo de mejorar la satisfacción del usuario.

## **1.6. Hipótesis**

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el tiempo de espera y el grado de satisfacción del usuario de la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.

**H<sub>1</sub>:** Si existe relación entre el tiempo de espera y el grado de satisfacción del usuario de Farmacia de Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.

## **1.7. Objetivos de la investigación**

### **1.7.1. Objetivo general**

Determinar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca 2018.

### **1.7.2. Objetivos específicos**

1. Conocer el tiempo de espera desde la percepción de los pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa.
2. Evaluar el nivel de satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consulta externa.
3. Determinar la relación entre los tiempos de espera según los procesos de atención del estudio y el nivel de satisfacción medidos al finalizar el proceso.

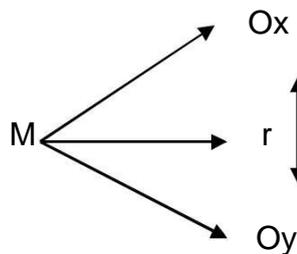
## II. MÉTODO

### 2.1. Diseño de investigación

Diseño de investigación: No experimental transversal correlacional.

Toro & Parra (2006) exponen que la investigación no experimental es aquel estudio en la que no se manipulan las variables. Es por eso, que la presente investigación es no experimental, ya que lo único que se realiza es observar fenómenos tal y como se dan en su contexto natural, para después analizarlos.

Toro & Parra (2006) manifiestan que los diseños de investigación transeccional o transversal son aquellos que recogen datos en un solo instante o tiempo, es decir, es una fotografía de algo que sucede. Así mismo, la presente investigación es transversal, debido a que se describirán las variables para después analizar su incidencia e interrelación en un momento dado.



**Donde:**

**M:** Muestra.

**r:** relación.

**Ox:** Tiempo de espera.

**Oy:** Nivel de Satisfacción.

Ñaupas, Mejía, Novoa, & Villagómez (2013) la investigación correlacional es aquella que se utiliza cuando se quiere dar a conocer el

grado de relación entre las variables en estudio (X) y (Y). Por lo tanto la presente investigación es correlacional, puesto que se querrá establecer el grado de correlación entre las variables Tiempo de espera y Nivel de satisfacción.

### **Tipo de estudio Descriptivo.**

Ñaupas et al. (2013) mencionan que la investigación del tipo descriptiva es aquel estudio que radica en recopilar datos, llamado también estudio diagnóstico o de levantamiento de datos.

El presente estudio es de tipo descriptivo, debido a que se recopilará información sobre las características del grado de satisfacción del usuario que asiste al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca 2018.

## **2.2. Variables, operacionalización**

### **Definición conceptual**

#### **Variable-1: Tiempo de espera.**

Sarabia (1996) manifiesta que el tiempo de espera es aquel tiempo en el que los pacientes se ven forzados a resistir una espera hasta que llegue el momento de recibir el servicio adecuado, lo cuál va a ocurrir cuando al llegar un paciente al nosocomio, todos los servidores se encuentren ocupados, induciendo al paciente a que realice una cola.

#### **Variable-2: Nivel de satisfacción del usuario.**

DI DOMENICO (1996) expone que es un efecto que toda organización desea obtener. Depende del servicio proporcionado, así como también de las perspectivas del propio cliente, así como también el esfuerzo o sacrificio.

## **Definición operacional**

### **Variable-1: Tiempo de espera.**

Sarabia (1996) manifiesta que las hipótesis más frecuentemente utilizadas son: Sobre las llegadas, sobre la duración del servicio y el número de servidores, sobre la fuente, sobre el comportamiento de los clientes, sobre la cola y su disciplina (las disciplinas de colas más habituales son: atender primero al cliente que llegó antes a la cola, atender primero al último en llegar, el servicio en orden aleatorio, la disciplina de cuantos atiende a cada cliente durante un tiempo máximo que recibe el nombre de cuánto).

### **Variable-2: Nivel de satisfacción del usuario.**

Expósito & López (2016) manifiestan que el nivel de satisfacción del usuario está conformado por sus expectativas y percepciones.

## Operacionalización de variables

Tabla N° 1: Operacionalización de variables.

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA VALORATIVA
VARIABLE INDEPENDIENTE: TIEMPO DE ESPERA.	Sarabia (1996) manifiesta que el tiempo de espera es aquel tiempo en el que los pacientes se ven forzados a resistir una espera hasta que llegue el momento de recibir el servicio adecuado, lo cuál va a ocurrir cuando al llegar un paciente al nosocomio, todos los servidores se encuentren ocupados, induciendo al paciente a que realice una cola.	Sarabia (1996) manifiesta que las hipótesis más frecuentemente utilizadas son: Sobre las llegadas, sobre la duración del servicio y el número de servidores, sobre la fuente, sobre el comportamiento de los clientes, sobre la cola y su disciplina (las disciplinas de colas más habituales son: atender primero al cliente que llegó antes a la cola, atender primero al último en llegar, el servicio en orden aleatorio, la disciplina de cuantos atiende a cada cliente durante un tiempo máximo que recibe el nombre de cuánto.	Sobre las llegadas del paciente. Sobre la duración del servicio y el número de prestadores.  Nivel de confiabilidad  Sobre el comportamiento de los usuarios.  Sobre la cola y su disciplina.	las del Horario de arribo. la Personal médico del el Personal no médico  de Información al paciente.  Nivel de queja y reclamación.  Nivel de acuerdo con el servicio. Acceso a la cita médica.	Puntaje de escala de Likert



<p>VARIABLE DEPENDIENTE (2) Nivel de satisfacción del usuario.</p>	<p>DI DOMENICO (1996) expone que es un efecto que toda organización desea obtener. Depende del servicio proporcionado, así como también de las perspectivas del propio cliente, así como también el esfuerzo o sacrificio.</p> <p>Expósito &amp; López (2016) manifiestan que el nivel de satisfacción del usuario está conformado por sus expectativas y percepciones.</p>	<p>Expectativas</p>	<p>Actividades de divulgación del servicio. Programación de citas. Solicitud de atención. Nivel de empatía</p>	<p>Puntaje de escala de Likert</p>
		<p>Percepciones</p>	<p>Aspecto físico del establecimiento Marca Precio.</p>	

**Fuente:** Elaboración propia.



### 2.3. Población y muestra

Aquella población que acude a la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca. En el periodo de estudio y que cumpla con los criterios de inclusión y exclusión.

**Tabla N° 2:** Población que acude a la farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud-Cajamarca.

ENERO	FEBRERO	MARZO	ABRIL	MAYO
29610	25277	29218	32953	32535
<b>PROMEDIO</b>				
29919				

**Fuente:** Elaboración propia.

La Tabla N°2 indica la población que acude a la farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud-Cajamarca, en los meses de Enero a Mayo, resultado un promedio igual a 29919 personas.

#### Población

Ñaupas et al. (2013) manifiestan que la población es el número total de personas que son objeto de la investigación. La población en el presente trabajo de investigación está conformada por 29919 personas.

#### Muestra

Ñaupas et al. (2013) indican que la muestra es aquella parte o subconjunto de la población.

A continuación se  
calcula la muestra:

aplica la siguiente fórmula para

$$N \times Z^2 \times p \times q$$

$$n = \frac{N \times Z^2 \times p \times q}{e^2(N - 1) + Z^2(p \times q)}$$

**Dónde:**



**N**= es el total de la población = 29919

**p**= 0.50

**q** = 0.50

**Z**= Nivel de confianza al 95% = 1.96

**e**= Error = 5%

**n**=379 personas.

### **Criterios de inclusión**

Mayores de edad.

### **Criterios de exclusión**

Pacientes menores de edad.

### **Unidad de Análisis:**

Estará conformada por la población que acude a la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad**

**Técnica:** En el presente estudio se usará la encuesta como técnica a emplear.

**Instrumento:** instrumento elaborado por las investigadoras en el presente estudio se empleará el cuestionario, el cual está compuesto por veinte preguntas respecto a la percepción del tiempo transcurrido en los procesos de atención en la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II EsSalud Cajamarca, el que será medido en escala Likert.

**Validez:** La validez del instrumento estará dada mediante el juicio de expertos. El juicio de experto se basará en la correlación de las respuestas con los objetivos, dimensiones e indicadores diseñados en el presente estudio , mediante una escala de evaluación de ponderaciones cualitativas y cuantitativas de los ítems proyectados de las variables a trabajar .

**Confiabilidad:** Se utilizará el programa SPSS 22 y se determinará el Alfa de Cronbach lo cual nos hará conocer la confiabilidad del instrumento.

Según el coeficiente de Alfa de Cronbach fue de 0.932 que indica que el instrumento es confiable. **(Ver ANEXO 2)**

## **2.5. Métodos de análisis de datos**

Para el análisis de datos se empleará el SPSS 22, una vez obtenidos los resultados, éstos se darán a conocer mediante tablas y gráficos. Siendo el coeficiente de correlación de Pearson el indicador que determine la relación entre ambas variables en estudio.

En primer lugar se pedirá permiso a las autoridades del Hospital II EsSalud Cajamarca para realizar a los pacientes una encuesta sobre el grado de satisfacción del paciente en Farmacia de Consulta Externa. Dicha encuesta será anónima e indagará por información acerca de la edad, género, demora en cola de digitación, demora en cola de entrega de medicamento, si está satisfecho con el tiempo de demora, y qué aspectos mejoraría en el servicio.

El cuestionario se aplicara durante los meses de Enero a Mayo. Previo a ello, los pacientes recibirán instrucciones claras y sencillas para su absolución. De la misma manera, les será expresada la naturaleza del estudio, las razones para éste y su importancia, asegurándoles total privacidad.

## **2.6. Aspectos éticos**

En el transcurso del estudio se razonará el respeto a la propiedad intelectual de autores, refiriéndose con citas los textos, teorías, conclusiones y apreciaciones que se hayan tomado en cuenta.

### III. RESULTADOS

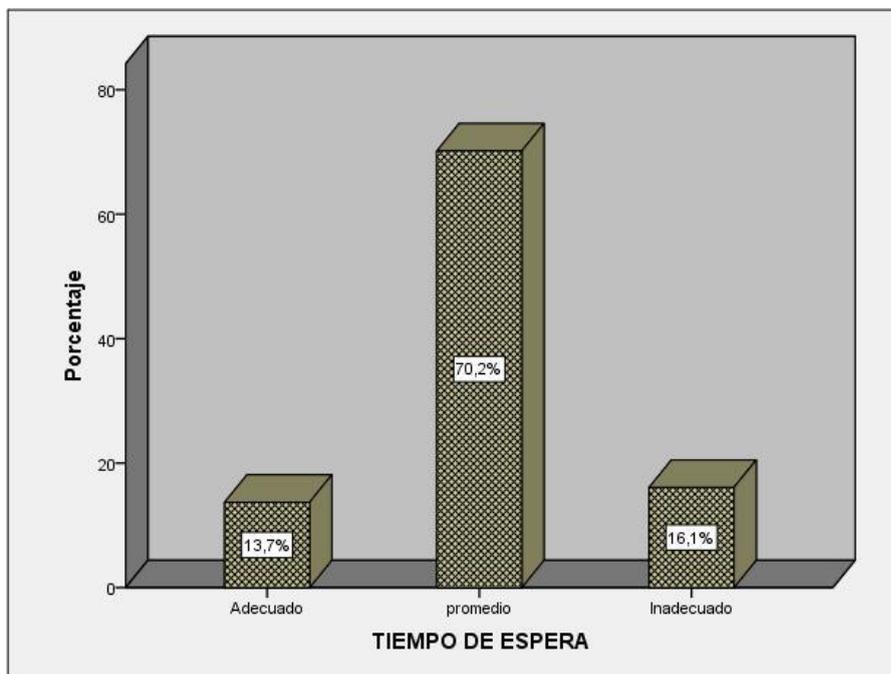
**Tabla N° 3**

*Distribución del tiempo de espera de los pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.*

Niveles	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Adecuado	[19.0-26.0]	52	13.7	13.7
promedio	[27.0-34.0]	266	70.2	83.9
Inadecuado	[35.0-42.0]	61	16.1	100.0
Total		379	100.0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura N° 5:** *Distribución del tiempo de espera de los pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.*



*Fuente:* Pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.

#### **Interpretación**

De acuerdo a los resultados obtenidos, se aprecia en la Figura N°5 que el 70.2% de las personas encuestadas manifiesta que el tiempo de

espera de los pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud-Cajamarca es promedio, el 16.1% lo considera inadecuado y el 13.7% refiere que es adecuado. Por lo tanto, el tiempo de espera se encuentra en un proceso de mejora.

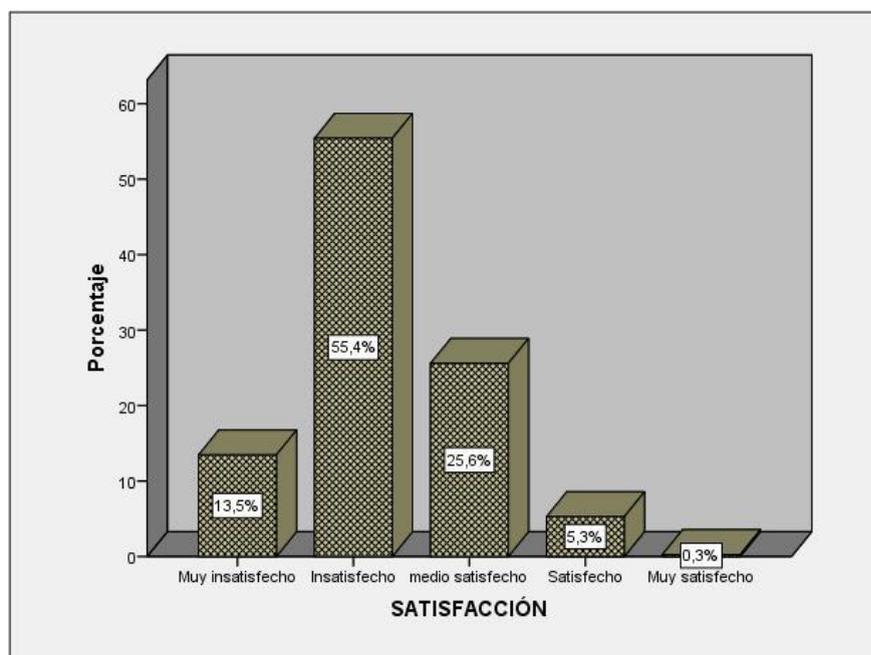
**Tabla N° 4**

*Nivel de satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.*

Nivel	Rango	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Muy insatisfecho	[10.0-18.0]	51	13.5	13.5
Insatisfecho	[19.0-26.0]	210	55.4	68.9
medio satisfecho	[27.0-34.0]	97	25.6	94.5
Satisfecho	[35.0-42.0]	20	5.3	99.7
Muy satisfecho	[43.0-50.0]	1	.3	100.0
Total		379	100.0	

*Fuente:* Elaboración propia.

**Figura N° 6:** *Nivel de satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.*



*Fuente:* Pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.

## Interpretación

Según los resultados obtenidos, se aprecia en la Figura N°6 que es 55.4% de las personas encuestadas refiere que se encuentran insatisfechos en cuanto al servicio de consulta externa del Hospital II EsSalud-Cajamarca, el 25.6% se encuentra medio satisfecho, el 13.5% está muy insatisfecho, finalmente el 5.3% y el 0.3% indican que se encuentran satisfechos y muy satisfechos respectivamente.

**Tabla N° 5**

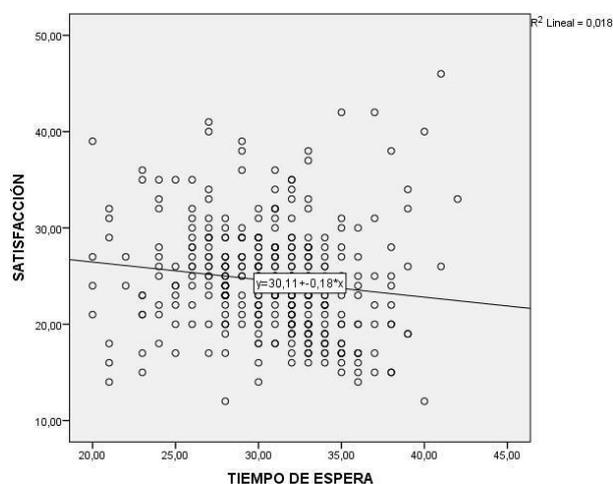
*Relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los Pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.*

		SATISFACCIÓN
TIEMPO DE ESPERA	Correlación de Pearson	-,135 <sup>**</sup>
	Sig. (bilateral)	.009
	N	379

**\*\***. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Fuente: Elaboración propia.

**Figura N° 7:** *Relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los Pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca*



*Fuente:* Pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.

### **Interpretación**

Se aprecia en la Tabla N°5 y Figura N°7, a un nivel de significancia  $0,009 < 0,05$ , y con una  $R^2 = -0,135$ ; que indica una baja relación indirecta entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los Pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca. Es decir, al incremento del tiempo de espera, disminuye la satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia.

## IV. DISCUSIÓN

### **Objetivo específico 1:**

Conocer el tiempo de espera desde la percepción de los pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa. El mismo que en el presente estudio es regular.

En el servicio de farmacia del Hospital II EsSalud; de un total de 100% de pacientes consultados el 70,2% de ellos manifiestan que el tiempo de espera es regular, sin embargo, el 16,1% de pacientes concluyen que el tiempo de espera es demasiado prolongado; no obstante, el 13,7% de ellos refieren que los tiempos de espera son consistentes. Lo cual nos da lugar a indicar que el tiempo de espera es factor fundamental en la satisfacción del usuario paciente. Tal y como manifiesta Fontova (2015), uno de los factores que se asocian a la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia son el tiempo de espera hasta la visita médica y el control del dolor. Asimismo Sarabia (1996) expone un indicador importante sobre el comportamiento de los clientes (usuarios), el mismo que refiere a que cabe la posibilidad de que el cliente, a la vista del tiempo que supone le toca esperar, no acepte unirse a la cola convirtiéndose en cliente perdido; se suele decir que el cliente se ha rebelado y en ocasiones vuelve tras un intervalo de tiempo. Por lo anteriormente mencionado, es de suma importancia que la oficina de calidad de servicio del Hospital II EsSalud formule y planifique encuestas sobre el tiempo de espera en todos los servicios del nosocomio, con el fin de poder corregir dicho indicador a nivel de farmacia.

### **Objetivo específico 2:**

Evaluar el nivel de satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consulta externa. Que según los resultados es prolongado

En el servicio de farmacia del Hospital II EsSalud; de un total de 100% de pacientes encuestados, 55,4% de ellos se encuentran insatisfechos con el servicio; sin embargo 25,6% de ellos se encuentran medio satisfechos, el 13,5% de pacientes se encuentran muy insatisfechos y el 5,6% de pacientes

encuestados se encuentran satisfechos con el servicio.. Esto nos da lugar a contrastar la información con la de Ríos & Barreto (2015), los cuales nos indican que en su investigación las variables con mayor insatisfacción fueron el tiempo de espera y el estado de la infraestructura de la institución que generan poca satisfacción de los usuarios referente a sus expectativas y percepciones; por lo que se deben realizar evaluaciones periódicas dentro de los procesos de mejoramiento continuo. Asimismo es importante presentar lo que mencionan Expósito & López (2016), los cuales manifiestan que se entiende por calidad percibida a la valoración que hacen los usuarios/clientes de la asistencia recibida. Por tanto es una percepción subjetiva de una realidad objetiva, con lo cual la calidad asistencial y la calidad percibida no tienen por qué coincidir aunque estarán íntimamente relacionadas. En este sentido, el usuario suele aportar información de forma no orientada (buzón de sugerencias, quejas, reclamaciones), algo que no es suficiente y debe ser complementado con técnicas orientadas que den una idea más exacta de sus opiniones. La satisfacción es el resultado de la diferencia entre lo esperado por el usuario (expectativas) y lo que dice haber obtenido (percepción) y va a depender de la calidad asistencial y de la calidad percibida. Es por ello que la oficina de calidad del Hospital II EsSalud debe realizar los estudios y sondeos de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de farmacia en relación a la dispensación de sus medicamentos.

### **Objetivo específico 3:**

Determinar la relación entre los tiempos de espera según los procesos de atención del estudio y el nivel de satisfacción medidos al finalizar el proceso.

En el servicio de farmacia del Hospital II EsSalud, se analiza la relación que existe entre las variables tiempo de espera y satisfacción de los usuarios pacientes. Se concluye que según el coeficiente de Correlación de Pearson existe una relación indirecta con una  $R^2 = -0,135$ ; por lo tanto, existe relación indirecta baja entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción de los pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa del Hospital II EsSalud-Cajamarca, es decir, al aumentar los tiempos de espera en el servicio, disminuye la satisfacción de los usuarios pacientes al momento de la

dispensación de los medicamentos. Esto da lugar a mencionar a Aguilar (2015), el cual expone que efectivamente los tiempos de espera según los procesos de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios pacientes tienen una adecuada significancia estadística. Moya, M. J. (1999) describe uno de los componentes importantes de un sistema de colas llamado "Facilidad de Servicio", el cual es el componente del sistema de colas que se encarga de brindar el servicio a los clientes que lo requieren. Está compuesta por uno o más canales de servicio o servidores, los cuales generan incremento en la satisfacción del usuario paciente. Es por ello que la jefatura de farmacia debería implementar estrategias de atención al usuario paciente, es decir, simplificar el proceso de dispensación para enfrentar tiempos de espera prolongado. Asimismo es importante considerar la capacitación del personal de contacto en la mejora de los procesos de atención.

## V. CONCLUSIONES

En el servicio de farmacia del Hospital II EsSalud; de un total de 100% pacientes consultados 70% de ellos manifiestan que el tiempo de espera es regular, sin embargo, 16% pacientes concluyen que el tiempo de espera es demasiado prolongado; no obstante, 14% de ellos refieren que los tiempos de espera son consistentes.

En el servicio de farmacia del Hospital II EsSalud; de un total de 100% pacientes encuestados, 55% de ellos se encuentran satisfechos con el servicio; sin embargo 25% de ellos se encuentran completamente insatisfechos.

En el servicio de farmacia del Hospital II EsSalud, se analiza la relación que existe entre las variables tiempo de espera y satisfacción de los usuarios pacientes. Se concluye que según el coeficiente de Correlación de Pearson existe una relación indirecta, es decir, al aumentar los tiempos de espera en el servicio, disminuye la satisfacción de los usuarios pacientes al momento de la dispensación de los medicamentos.

## **VI. RECOMENDACIONES**

Se dará a conocer los resultados a la Dirección Médica y/u Oficina de Calidad de los Servicios del Hospital II EsSalud Cajamarca y a su vez:

Recomendar a la oficina de calidad de servicio del Hospital II EsSalud formular y planificar encuestas sobre tiempo de espera en todos los servicios del nosocomio, con el fin de poder corregir dicho indicador a nivel de farmacia.

Se recomienda a la oficina de calidad realizar los estudios y sondeos de satisfacción a los pacientes que acuden al servicio de farmacia en relación a la dispensación de sus medicamentos.

Se recomienda a la jefatura de farmacia implementar estrategias de atención al usuario paciente, es decir, simplificar el proceso de dispensación para enfrentar tiempos de espera prolongados. Asimismo es importante considerar la capacitación del personal de contacto en la mejora de los procesos de atención.

## VII. REFERENCIAS

- Aguilar, F. N. (2015). Satisfacción del usuario hospitalizado y su relación con la calidad de atención de la enfermera en el servicio de Cirugía General y trauma del Hospital Regional (Posgrado). Universidad Católica Los Ángeles Chimbote, Trujillo, Perú. Recuperado a partir de [http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/AGUILAR\\_ZAVALETA\\_FANNY\\_NANCY\\_USUARIO\\_HOSPITALIZADO\\_CALIDAD%20DE%20ATENCION.pdf?sequence=1](http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/558/AGUILAR_ZAVALETA_FANNY_NANCY_USUARIO_HOSPITALIZADO_CALIDAD%20DE%20ATENCION.pdf?sequence=1)
- Alarcón, K. E. (2014). Satisfacción del paciente hospitalizado en el servicio de cirugía y Ginecoobstetricia en relación a la calidad de atención recibida en el Hospital Regional de Cajamarca, durante el mes de Diciembre del año 2013 (Pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Cajamarca, Perú. Recuperado a partir de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/134/T%20610.73%20A321%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Arribasplata, D. K., & Díaz, C. L. (2016). Influencia de un sistema de simulación aplicando la teoría de colas en el área de consultorios externos en el Hospital Regional de Cajamarca, para reducir tiempos de espera (Pregrado). Universidad Privada del Norte, Cajamarca, Perú. Recuperado a partir de <http://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/9765/Arribasplata%20Guerra%20Deysi%20Karina%20Díaz%20Narro%20Claudia%20Lisset%20%28Tesis%20Parcial%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- DI DOMENICO, G. (1996). Progettare la user satisfaction. Come la biblioteca efficace gestisce gli aspetti immateriali del servizio. *Biblioteche Oggi*, 9(14).
- Diario Gestión. (2016). Tiempo de espera para atención médica en EsSalud es el doble que en clínicas. Recuperado 8 de mayo de 2018, a partir de <https://gestion.pe/economia/espera-atencion-medica-EsSalud-doble-clinicas-109889>
- Díaz, M. (2014). Satisfacción del usuario externo sobre la calidad de atención de salud. Hospital Tito Villar Cabeza-Bambamarca-2014 (Pregrado). Universidad Nacional de Cajamarca, Chota, Perú. Recuperado a partir de <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/143/T%20610.73%20D542%202014.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Expósito, A., & López, F. J. (2016). Administración pública y gestión terapéutica (1° edición). Almería, España: ACCI (Asociación Cultural y Científica Iberoamericana). Recuperado a partir de [https://books.google.com.pe/books?id=ugktDgAAQBAJ&pg=PA199&dq=Satisfacción+de+los+usuarios+a+través+de+sus+expectativas+y+percepciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwimhdXys-zaAhUP1IMKHTaLBWcQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Satisfacción%20de%](https://books.google.com.pe/books?id=ugktDgAAQBAJ&pg=PA199&dq=Satisfacción+de+los+usuarios+a+través+de+sus+expectativas+y+percepciones&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwimhdXys-zaAhUP1IMKHTaLBWcQ6AEIJTAA#v=onepage&q=Satisfacción%20de%20)

20los%20usuarios%20a%20través%20de%20sus%20expectativas%20y%20percepciones&f=false

Fontova, A. (2015). Estudio de la satisfacción de pacientes y profesionales en un servicio de urgencias Hospitalario (Tesis doctoral). Universitat de Girona, Cataluña, España. Recuperado a partir de <https://www.tdx.cat/bitstream/handle/10803/302799/tafa.pdf?sequence=5>

García, D. L., & Guillinta, E. L. (2017). Nivel de satisfacción de los pacientes que reciben atención fisioterapéutica en el departamento de unidad motora y dolor del instituto nacional de rehabilitación (Pregrado). Universidad Peruana Cayetano Heredia, Lima, Perú. Recuperado a partir de [http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/578/Nivel%20de%20satisfacción%20de%20los%20pacientes%20que%20reciben%20atención%20fisioterapéutica%20en%20el%20Departamento%20de%20Unidad%20Motora%20y%20Dolor%20del%20Instituto%20Nacional%20de%20Rehabilitación.pdf?sequence=1%20http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9622/TerronesGarcia\\_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.upch.edu.pe/bitstream/handle/upch/578/Nivel%20de%20satisfacción%20de%20los%20pacientes%20que%20reciben%20atención%20fisioterapéutica%20en%20el%20Departamento%20de%20Unidad%20Motora%20y%20Dolor%20del%20Instituto%20Nacional%20de%20Rehabilitación.pdf?sequence=1%20http://dspace.unitru.edu.pe/bitstream/handle/UNITRU/9622/TerronesGarcia_G.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Gomollón, F. A. (1996). Ejercicios de investigación de operaciones. España: ESIC Editorial. Recuperado a partir de <https://books.google.com.pe/books?id=H0Zz-1He8vYC&pg=PA235&dq=La+teoría+de+líneas+de+espera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKIL07pNjaAhXHSt8KHV-wBFIQ6AEIVDAJ#v=onepage&q=La%20teoría%20de%20líneas%20de%20espera&f=false>

La agencia de noticias internacional EFE. (2017). El tiempo medio de espera para ser operado es 104 días en España, 70 en Navarra. Recuperado 8 de mayo de 2018, a partir de <http://www.noticiasdenavarra.com/2017/12/04/sociedad/navarra/tiempo-medio-de-espera-para-ser-operado-es-104-dias-en-espana-70-en-navarra>

Martínez, P., Martínez, J., Nuño, P., & Cavazos, J. (2015). Mejora en el Tiempo de Atención al Paciente en una Unidad de Urgencias Mediante la Aplicación de Manufactura Esbelta, 26. <https://doi.org/10.4067/S0718-07642015000600019>

Ministerio de Salud. (2017). Nuevo sistema “Web colas” reduce el tiempo de espera en hospitales. Recuperado 8 de mayo de 2018, a partir de <http://www.minsa.gob.pe/index.asp?op=51&nota=23830>

Moya, M. J. (1999). Investigación de Operaciones. Control de inventarios y Teoría de colas (1° edición, Vol. 4). Costa Rica: Editorial universidad estatal a distancia. Recuperado a partir de [https://books.google.com.pe/books?id=uG8\\_nuimuhAC&pg=PA99&dq=teoría+sobre+colas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjPile0otjaAhWIZd8KHZdwAFcQ6AEISDAG#v=onepage&q=teoría%20sobre%20colas&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=uG8_nuimuhAC&pg=PA99&dq=teoría+sobre+colas&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjPile0otjaAhWIZd8KHZdwAFcQ6AEISDAG#v=onepage&q=teoría%20sobre%20colas&f=false)

- Moya, M. J. (2003). Investigación de operaciones. La programación lineal (1ª edición, Vol. 1º). Costa Rica: Editorial universidad estatal a distancia. Recuperado a partir de [https://books.google.com.pe/books?id=RChI5AkZK\\_sC&pg=PA27&dq=La+teoría+de+líneas+de+espera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKIL07pNjaAhXHSt8KHV-wBFIQ6AEIRTAG#v=onepage&q=La%20teoría%20de%20líneas%20de%20espera&f=false](https://books.google.com.pe/books?id=RChI5AkZK_sC&pg=PA27&dq=La+teoría+de+líneas+de+espera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwjKIL07pNjaAhXHSt8KHV-wBFIQ6AEIRTAG#v=onepage&q=La%20teoría%20de%20líneas%20de%20espera&f=false)
- Ñaupas, H., Mejía, E., Novoa, E., & Villagómez, A. (2013). Metodología de la investigación científica y elaboración de tesis (3ª edición). Perú: Editorial e imprenta Universidad Nacional Mayor de San Marcos.
- Pacheco, E. (2018). El tiempo de espera en la atención en salud. Recuperado 8 de mayo de 2018, a partir de <http://elperuano.pe/noticia-el-tiempo-espera-la-atencion-salud-65112.aspx>
- Quispe, Y. (2015). Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el servicio de traumatología del Hospital Nacional Hugo Pesce Pecetto Andahuaylas - 2015 (Pregrado). Universidad Nacional José María Arguedas, Andahuaylas, Perú. Recuperado a partir de <http://repositorio.unajma.edu.pe/bitstream/handle/123456789/234/24-2015-EPAE-Quipe%20Perez-Calidad%20de%20servicio%20y%20satisfaccion%20del%20usuario.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ríos, A. M., & Barreto, A. F. (2015). Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa, de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo, Marzo 2016 (Pregrado). Universidad de Ciencias aplicadas y ambientales, Bogotá, Colombia. Recuperado a partir de <http://repository.udca.edu.co:8080/jspui/bitstream/11158/482/1/Percepcion%20de%20satisfaccion%20chia.pdf>
- Sandoval, G., Fernández, O., & Reyes, C. (2015). Tiempos de espera para consultas de especialidad bordean hasta seis años en los servicios de salud. Recuperado 8 de mayo de 2018, a partir de <http://www2.latercera.com/noticia/tiempos-de-espera-para-consultas-de-especialidad-bordean-hasta-seis-anos-en-los-servicios-de-salud/>
- Sarabia, V. Á. (1996). La investigación operativa: una herramienta para la adopción de decisiones. España: Universidad Pontificia Comillas. Recuperado a partir de <https://books.google.com.pe/books?id=sA1dSQko3PAC&pg=PA367&dq=teoría+sobre+tiempos+de+espera&hl=es&sa=X&ved=0ahUKEwi59ZeWotjaAhXEI-AKHW6FDI84ChDoAQgsMAI#v=onepage&q=teoría%20sobre%20tiempos%20de%20espera&f=false>

- Soto, M. (2015). Comercialización de eventos (5° edición). España: Editorial Elearning, S.L. Recuperado a partir de <https://books.google.com.pe/books?id=p7BWDwAAQBAJ&pg=PA105&dq=expectativas+y+percepcion+del+cliente&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiO1qXdwOzaAhWO3VMKHW5NAXY4ChDoAQg2MAM#v=onepage&q=expectativas%20y%20percepcion%20del%20cliente&f=false>
- Toro, I. D., & Parra, R. D. P. (2006). Método y conocimiento: metodología de la investigación (1° Edición). Universidad Eafit. Recuperado a partir de <https://books.google.com.pe/books?id=4Y-kHGjEjy0C&pg=PA158&dq=diseño+no+experimental&hl=es-419&sa=X&ved=0ahUKEwiBmcjcrfXaAhWMTlMKHTQYCM8Q6AEIJzAA#v=onepage&q&f=false>
- Vitela, N. (2016). Aumenta en IMSS tiempo de espera [Periódico]. Recuperado 12 de junio de 2018, a partir de <https://www.reforma.com/aplicacioneslibre/preacceso/articulo/default.aspx?id=1011471&v=8&urlredirect=https://www.reforma.com/aplicaciones/articulo/default.aspx?id=1011471&v=8>

## ANEXOS

### ANEXO 1: ENCUESTA

#### ENCUESTA SOBRE TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE FARMACIA EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II ESSALUD – CAJAMARCA 2018.

##### TIEMPO DE ESPERA

##### HORARIO DE ARRIBO

1. El tiempo que esperó Ud. desde el momento que llegó al área de farmacia del establecimiento, hasta que lo atendieron, fue?:
  - a. Muy poco
  - b. Poco
  - c. Suficiente
  - d. Bastante
  - e. Mucho

##### PERSONAL MEDICO

2. Se encuentra Ud. satisfecho en cuanto al tiempo transcurrido, desde que llegó a la ventanilla del área de farmacia, hasta que salió del establecimiento?
  - a. Muy poco
  - b. Poco
  - c. Suficiente
  - d. Bastante
  - e. Mucho
  
3. ¿El tiempo que duró la atención en el área de farmacia fue?
  - a. Muy poco
  - b. Poco

- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

#### **PERSONAL NO MEDICO (SATISFACCIÓN)**

4. Como calificaría el tiempo usado por el personal del área de farmacia del establecimiento en cuanto al interés/disposicion por atender e informacion brindada?
- a. Muy poco
  - b. Poco
  - c. Suficiente
  - d. Bastante
  - e. Mucho

#### **Información al paciente.**

5. En el tiempo que duró la atención, el personal del servicio de farmacia logró explicarle sobre el medicamento?
- a. Muy poco
  - b. Poco
  - c. Suficiente
  - d. Bastante
  - e. Mucho
6. En el tiempo que duró la atención, el personal del servicio de farmacia le explicó a Ud. Con palabras sencillas sobre: la forma de administración, la dosis de los mismos, los efectos adversos del medicamento?
- a. Muy poco
  - b. Poco
  - c. Suficiente

- d. Bastante
- e. Mucho

### **Nivel de queja y reclamación**

7. En los últimos seis meses, usted ha realizado un reclamo, referente al tiempo de atención del área de farmacia.
- a. Muy poco
  - b. Poco
  - c. Suficiente
  - d. Bastante
  - e. Mucho

### **NIVEL DE ACUERDO CON EL SERVICIO**

8. Según Ud. ¿Cuál sería el nivel de calificación sobre el tiempo del servicio brindado por el personal de farmacia de este establecimiento el día de hoy referente al tema del cumplimiento del horario de atención?
- a. Muy poco
  - b. Poco
  - c. Suficiente
  - d. Bastante
  - e. Mucho
9. Considera que el tiempo de espera en el área de farmacia es:
- a. Muy poco
  - b. Poco
  - c. Suficiente
  - d. Bastante
  - e. Mucho

10. Respecto a los pedidos al servicio de farmacia ¿llegan cuando han sido pactados?

- a. Muy poco
- b. Poco
- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

### **NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

11. ¿El trato que ha recibido el día de hoy por el personal de farmacia, en cuanto a: Amabilidad y cortesía, respeto, Interés/disposición por atender, confianza y seguridad que inspira, y claridad de la información es?

- a. Muy poco
- b. Poco
- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

### **ACTIVIDADES DE DIVULGACIÓN DEL SERVICIO**

12. Está Ud. satisfecho con la difusión de las novedades del servicio de farmacia del establecimiento de salud (ampliación de horarios).

- a. Muy poco
- b. Poco
- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

## **ASPECTO FISICO DEL ESTABLECIMIENTO**

13. ¿En cuanto al área de farmacia, la localización, limpieza e higiene y la infraestructura es la adecuada?

- a. Muy poco
- b. Poco
- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

## **SOLICITUD DE ATENCIÓN**

14. ¿Cree Ud. que le solucionaron el problema (s) que motivó su reclamo en el servicio de farmacia?

- a. Muy poco
- b. Poco
- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

15. ¿Se encuentra visible el libro de reclamaciones en el establecimiento?

- a. Muy poco
- b. Poco
- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

## **PRECIOS**

16. Los precios de farmacia son accesibles.

- a. Muy poco
- b. Poco

- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

17. ¿El gasto que realizó usted en el servicio de farmacia fue?

- a. Muy poco
- b. Poco
- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

18. Respecto a la receta brindada, ¿Está Ud. satisfecho en que el personal de farmacia le indique que adquiera los medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud?

- a. Muy poco
- b. Poco
- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

19. ¿Está Ud. satisfecho de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento?

- a. Muy poco
- b. Poco
- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

20. ¿Está Ud. satisfecho con la explicación del personal de farmacia sobre las reacciones adversas que presentan ciertos medicamentos?

- a. Muy poco
- b. Poco
- c. Suficiente
- d. Bastante
- e. Mucho

## ANEXO 2

### Confiabilidad del Instrumento

La confiabilidad del instrumento se realizó mediante la encuesta piloto el cual se aplicó en base a la siguiente información procesada en el programa estadístico SPSS versión 22.

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	T1	Númérico	8	0	El tiempo que e...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	T2	Númérico	8	0	Se encuentra U...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	T3	Númérico	8	0	¿El tiempo que...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
4	T4	Númérico	8	0	Como calificar...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
5	T5	Númérico	8	0	En el tiempo qu...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
6	T6	Númérico	8	0	En el tiempo qu...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
7	T7	Númérico	8	0	En los últimos ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
8	T8	Númérico	8	0	Según Ud. ¿Cu...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
9	T9	Númérico	8	0	Considera que ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
10	T10	Númérico	8	0	Respecto a los ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
11	S1	Númérico	8	0	¿El trato que h...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
12	S2	Númérico	8	0	Está Ud. satisf...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
13	S3	Númérico	8	0	¿En cuanto al ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
14	S4	Númérico	8	0	¿Cree Ud. que l...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
15	S5	Númérico	8	0	¿Se encuentra ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
16	S6	Númérico	8	0	Los precios de ...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
17	S7	Númérico	8	0	¿El gasto que r...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
18	S8	Númérico	8	0	Respecto a la r...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
19	S9	Númérico	8	0	¿Está Ud. satis...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada
20	S10	Númérico	8	0	¿Está Ud. satis...	Ninguna	Ninguna	8	Derecha	Nominal	Entrada

Mientras los resultados de los encuestados fueron:

	T1	T2	T3	T4	T5	T6	T7	T8	T9	T10	S1	S2	S3	S4	S5	S6	S7	S8	S9	S10
1	4	4	4	4	4	3	3	4	2	4	1	4	4	4	1	2	1	2	3	3
2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	1	1	1	3	2	1	2	1	2	2	2
3	3	3	3	4	3	3	3	2	1	2	2	2	2	2	1	2	2	2	3	3
4	2	2	2	3	3	1	3	3	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	3	3
5	3	2	2	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	2	3	3	2	3	2	2
6	3	3	3	3	3	1	3	3	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2
7	3	2	2	3	3	1	2	2	2	3	3	3	3	2	2	1	2	2	3	3
8	3	3	3	3	3	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	2	2	2	3	3
9	3	2	2	1	3	1	3	3	3	3	1	1	2	2	3	2	2	1	1	1
10	5	5	4	5	4	3	5	5	3	3	5	3	3	3	5	3	2	3	3	3
11	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4
12	3	2	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	2	3	3
13	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	4	4
14	4	4	5	4	2	2	4	1	5	4	5	4	4	4	5	4	5	4	5	4
15	1	3	2	3	2	2	3	1	3	1	3	3	3	3	3	3	3	3	3	5

## Análisis de la confiabilidad.

<b>Resumen de procesamiento de casos</b>			
		<u>N</u>	<u>%</u>
Casos	Válido	15	100,0
	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	<b>Total</b>	<u>15</u>	<u>100,0</u>

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

<b>Estadísticas de fiabilidad</b>	
<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,932</u>	<u>20</u>

## ANEXO 3

### Validación de los instrumentos



#### CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>	Jorge H. Corrao Carrizosa	
<b>2</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Químico - Farmacéutico
	<b>TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO</b>	Mg. Farmacia - Clínica.
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Químico - Farmacéutico
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	Docente Universitario.
	<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	ESSALUD - UPA BV.
	<b>CARGO</b>	Químico - Farmacéutico
<p>Tiempo de espera y nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018.</p>		
<p><b>3. NOMBRE DEL TESISTA:</b> Br. Tello Sánchez Jhuly Yarsee. Br. Valera Pajares Janeth Maribel.</p>		
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>	<p>Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado</p>	
<b>5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO</b>	<p>Determinar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018.</p>	
<b>6. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>	<p>La presente investigación consta de un instrumento, en escala Likert, el cual contiene un total de 20 ítems.</p> <p>Las preguntas están orientadas a las personas que acuden a la farmacia de</p>	

	consulta externa del Hospital II Essalud - Cajamarca.
<b>7. PREGUNTAS OBSERVADAS</b>	
<b>8. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>9. OBSERVACIONES</b>	

  
 JUEZ: 

**SELLO Y COLEGIATURA**

Jorge A. Corrao Ortiz  
 JUEZ - CAJAMARCA  
 C.P. 1100  
 Tel. 053 222222

El tiempo que esperó Ud. desde el momento que llegó al área de farmacia del establecimiento, hasta que lo atendieron, fue?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Se encuentra Ud. satisfecho en cuanto al tiempo transcurrido, desde que llegó a la ventanilla del área de farmacia, hasta que salió del establecimiento?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
¿El tiempo que duró la atención en el área de farmacia fue?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Cómo calificaría el tiempo usado por el personal del área de farmacia del establecimiento en cuanto al interés/disposición por atender e información brindada?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
En el tiempo que duró la atención, el personal del servicio de farmacia logró explicarle sobre el medicamento?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
En el tiempo que duró la atención, el personal del servicio de farmacia le explicó a Ud. Con palabras sencillas sobre: la forma de administración, la dosis de los mismos, los efectos adversos del medicamento?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
En los últimos seis meses, usted ha realizado un reclamo, referente al tiempo de atención del área de farmacia.	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Según Ud. ¿Cuál sería el nivel de calificación sobre el tiempo del servicio brindado por el personal de farmacia de este establecimiento el día de hoy referente al tema del cumplimiento del horario de atención?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Considera que el tiempo de espera en el área de farmacia es:	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Respecto a los pedidos al servicio de farmacia ¿llegan cuando han sido pactados?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
¿El trato que ha recibido el día de hoy por el personal de farmacia, en cuanto a: Amabilidad y cortesía, respeto, interés/disposición por atender, confianza y seguridad que inspira, y claridad de la información es?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Está Ud. satisfecho con la difusión de las novedades del servicio de farmacia del establecimiento de salud (ampliación de horarios).	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
¿En cuanto al área de farmacia, la localización, limpieza e	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	

higiene y la infraestructura es la adecuada?		
¿Cree Ud. que le solucionaron el problema (s) que motivó su reclamo en el servicio de farmacia?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
¿Se encuentra visible el libro de reclamaciones en el establecimiento?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
Los precios de farmacia son accesibles.	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
¿El gasto que realizó usted en el servicio de farmacia fue?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
Respecto a la receta brindada, ¿Está Ud. satisfecho en que el personal de farmacia le indique que adquiera los medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
¿Está Ud. satisfecho de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
¿Está Ud. satisfecho con la explicación del personal de farmacia sobre las reacciones adversas que presentan ciertos medicamentos?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	



**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS DEL CUESTIONARIO**

1. NOMBRE DEL JUEZ	Alejandro Chauary Jaska
2. PROFESIÓN	Médico Cirujano
TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO	Magister en Administración
ESPECIALIDAD	Auditoría en Salud
EXPERIENCIA PROFESIONAL	25 años
INSTITUCIÓN DONDE LABORA	Hospital Regional Lambayeque
CARGO	Gerente de defensa del paciente
Tiempo de espera y nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018.	
3. NOMBRE DEL TESISISTA:	Br. Tello Sánchez Jhuly Yarsee. Br. Valera Pajares Janeth Maribel.
4. INSTRUMENTO EVALUADO	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado
5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO	Determinar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018.
6. DETALLE DEL INSTRUMENTO	La presente investigación consta de un instrumento, en escala Likert, el cual contiene un total de 20 ítems.  Las preguntas están orientadas a las personas que acuden a la farmacia de

	consulta externa del Hospital II Essalud - Cajamarca.
<b>7. PREGUNTAS OBSERVADAS</b>	
<b>8. COMENTARIO GENERALES</b> <i>Apto para su aplicación</i>	
<b>9. OBSERVACIONES</b>	

  
**Dr. Abel Casuarri Isla**  
 MBA Administración  
 Profesor Universitario

JUEZ:

SELLO Y COLEGIATURA

El tiempo que esperó Ud. desde el momento que llegó al área de farmacia del establecimiento, hasta que lo atendieron, fue?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Se encuentra Ud. satisfecho en cuanto al tiempo transcurrido, desde que llegó a la ventanilla del área de farmacia, hasta que salió del establecimiento?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
¿El tiempo que duró la atención en el área de farmacia fue?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Cómo calificaría el tiempo usado por el personal del área de farmacia del establecimiento en cuanto al interés/disposición por atender e información brindada?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
En el tiempo que duró la atención, el personal del servicio de farmacia logró explicarle sobre el medicamento?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
En el tiempo que duró la atención, el personal del servicio de farmacia le explicó a Ud. Con palabras sencillas sobre: la forma de administración, la dosis de los mismos, los efectos adversos del medicamento?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
En los últimos seis meses, usted ha realizado un reclamo, referente al tiempo de atención del área de farmacia.	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Según Ud. ¿Cuál sería el nivel de calificación sobre el tiempo del servicio brindado por el personal de farmacia de este establecimiento el día de hoy referente al tema del cumplimiento del horario de atención?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Considera que el tiempo de espera en el área de farmacia es:	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Respecto a los pedidos al servicio de farmacia ¿llegan cuando han sido pactados?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
¿El trato que ha recibido el día de hoy por el personal de farmacia, en cuanto a: Amabilidad y cortesía, respeto, interés/disposición por atender, confianza y seguridad que inspira, y claridad de la información es?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Está Ud. satisfecho con la difusión de las novedades del servicio de farmacia del establecimiento de salud (ampliación de horarios).	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
¿En cuanto al área de farmacia, la localización, limpieza e	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	

higiene y la infraestructura es la adecuada?		
¿Cree Ud. que le solucionaron el problema (s) que motivó su reclamo en el servicio de farmacia?	A <input checked="" type="checkbox"/> ( )	D ( )
	Sugerencias.....	
¿Se encuentra visible el libro de reclamaciones en el establecimiento?	A <input checked="" type="checkbox"/> ( )	D ( )
	Sugerencias.....	
Los precios de farmacia son accesibles.	A <input checked="" type="checkbox"/> ( )	D ( )
	Sugerencias.....	
¿El gasto que realizó usted en el servicio de farmacia fue?	A <input checked="" type="checkbox"/> ( )	D ( )
	Sugerencias.....	
Respecto a la receta brindada, ¿Está Ud. satisfecho en que el personal de farmacia le indique que adquiera los medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud?	A <input checked="" type="checkbox"/> ( )	D ( )
	Sugerencias.....	
¿Está Ud. satisfecho de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento?	A <input checked="" type="checkbox"/> ( )	D ( )
	Sugerencias.....	
¿Está Ud. satisfecho con la explicación del personal de farmacia sobre las reacciones adversas que presentan ciertos medicamentos?	A <input checked="" type="checkbox"/> ( )	D ( )
	Sugerencias.....	



**CARTILLA DE VALIDACION NO EXPERIMENTAL POR JUICIO DE EXPERTOS  
DEL CUESTIONARIO**

<b>1. NOMBRE DEL JUEZ</b>	Dr. Q.F. Jaime E. Pacheco Neyra	
<b>2</b>	<b>PROFESIÓN</b>	Químico Farmacéutico
	<b>TÍTULO Y /O GRADO ACADÉMICO OBTENIDO</b>	Mg. En salud pública Dr. Gestión de salud
	<b>ESPECIALIDAD</b>	Químico farmacéutico
	<b>EXPERIENCIA PROFESIONAL</b>	Experto en suministro de productos farmacéuticos, dispositivos médicos y productos sanitarios
	<b>INSTITUCIÓN DONDE LABORA</b>	Dirección Regional de salud
	<b>CARGO</b>	Director de la dirección de medicamentos insumos y drogas
Tiempo de espera y nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018.		
<b>3. NOMBRE DEL TESISISTA:</b>	Br. Tello Sánchez Jhuly Yarsee. Br. Valera Pajares Janeth Maribel.	
<b>4. INSTRUMENTO EVALUADO</b>	Cuestionario: Tipo Encuesta Contexto: Auto administrado	
<b>5. OBJETIVO DEL INSTRUMENTO</b>	Determinar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de farmacia en consulta externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018.	
<b>6. DETALLE DEL INSTRUMENTO</b>	La presente investigación consta de un instrumento, en escala Likert, el cual contiene un total de 20 ítems.  Las preguntas están orientadas a las personas que acuden a la farmacia	

	consulta externa del Hospital II Essalud - Cajamarca.
<b>7. PREGUNTAS OBSERVADAS</b>	
<b>8. COMENTARIO GENERALES</b>	
<b>9. OBSERVACIONES</b>	



JUEZ.

SELLO Y COLEGIATURA

Dr. O.P. Joana E. Pacheco Reyes  
CGPP. 00010

El tiempo que esperó Ud. desde el momento que llegó al área de farmacia del establecimiento, hasta que lo atendieron, fue?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Se encuentra Ud. satisfecho en cuanto al tiempo transcurrido, desde que llegó a la ventanilla del área de farmacia, hasta que salió del establecimiento?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
¿El tiempo que duró la atención en el área de farmacia fue?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Cómo calificaría el tiempo usado por el personal del área de farmacia del establecimiento en cuanto al interés/disposición por atender e información brindada?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
En el tiempo que duró la atención, el personal del servicio de farmacia logró explicarle sobre el medicamento?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
En el tiempo que duró la atención, el personal del servicio de farmacia le explicó a Ud. Con palabras sencillas sobre: la forma de administración, la dosis de los mismos, los efectos adversos del medicamento?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
En los últimos seis meses, usted ha realizado un reclamo, referente al tiempo de atención del área de farmacia.	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Según Ud. ¿Cuál sería el nivel de calificación sobre el tiempo del servicio brindado por el personal de farmacia de este establecimiento el día de hoy referente al tema del cumplimiento del horario de atención?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Considera que el tiempo de espera en el área de farmacia es:	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Respecto a los pedidos al servicio de farmacia ¿llegan cuando han sido pactados?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
¿El trato que ha recibido el día de hoy por el personal de farmacia, en cuanto a: Amabilidad y cortesía, respeto, interés/disposición por atender, confianza y seguridad que inspira, y claridad de la información es?	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
Está Ud. satisfecho con la difusión de las novedades del servicio de farmacia del establecimiento de salud (ampliación de horarios).	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	
¿En cuanto al área de farmacia, la localización, limpieza e	A <input checked="" type="checkbox"/> D ( )
Sugerencias.....	

higiene y la infraestructura es la adecuada?		
¿Cree Ud. que le solucionaron el problema (s) que motivó su reclamo en el servicio de farmacia?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
¿Se encuentra visible el libro de reclamaciones en el establecimiento?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
Los precios de farmacia son accesibles.	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
¿El gasto que realizó usted en el servicio de farmacia fue?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
Respecto a la receta brindada, ¿Está Ud. satisfecho en que el personal de farmacia le indique que adquiera los medicamentos en otra farmacia particular fuera del establecimiento de salud?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
¿Está Ud. satisfecho de que en el servicio de farmacia de este establecimiento le indiquen que compre algún medicamento?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	
¿Está Ud. satisfecho con la explicación del personal de farmacia sobre las reacciones adversas que presentan ciertos medicamentos?	A(✓)	D ( )
	Sugerencias.....	

## ANEXO 4

### Matriz de Consistencia

**Tabla N° 6:** Matriz de consistencia.

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	TIPO DE INVESTIGACIÓN	POBLACIÓN	TÉCNICAS
<p>¿Existe relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de farmacia de consulta externa del hospital II ESSALUD – Cajamarca 2018?.</p>	<p><b>Objetivo general:</b> Determinar la relación entre el tiempo de espera y el nivel de satisfacción del usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca 2018.</p> <p><b>Objetivos específicos:</b> Conocer el tiempo de espera desde la percepción de los pacientes que acuden al servicio de farmacia de consulta externa.</p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción en los usuarios que acuden al servicio de farmacia de consulta externa. Determinar la relación entre los tiempos de espera según los procesos de atención del estudio y el nivel de satisfacción medidos al finalizar el proceso.</p>	<p><b>H0:</b> No existe relación entre el tiempo de espera y el grado de satisfacción del usuario de la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.</p> <p><b>H1:</b> Si existe relación entre el tiempo de espera y el grado de satisfacción del usuario de Farmacia de Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca.</p>	<p><b>Variable Independiente:</b></p> <p>Tiempo de espera.</p> <p><b>Variable Dependiente:</b></p> <p>Nivel de satisfacción.</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Descriptiva</p> <p><b>Diseño de investigación:</b> No experimental transversal correlacional.</p>	<p>Aquella población que acude a la Farmacia de Consulta Externa del Hospital II EsSalud – Cajamarca, siendo un total de 29919.</p>	<p><b>Técnica:</b></p> <p>Encuesta</p> <p><b>Instrumento:</b></p> <p>Cuestionario.</p>

**Fuente:** Elaboración propia.



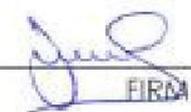
**AUTORIZACIÓN DE PUBLICACIÓN DE  
TESIS EN REPOSITORIO INSTITUCIONAL  
UCV**

Código : F08-PP-PR-02.02  
Versión : 09  
Fecha : 23-03-2018  
Página : 1 de 1

Yo Jhuly Yarsee Tello Sanchez, identificado con DNI N° 40788385 egresado de la Escuela de post grado Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, autorizo [ X ] , No autorizo [ ] la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital II Essalud – Cajamarca 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....  
.....

  
FIRMA

DNI: 40788385

FECHA: 17 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

Yo Janeth Maribel Valera Pajares , identificado con DNI N° 42684764 egresado de la Escuela de post grado Maestría en Gestión de los Servicios de la salud de la Universidad César Vallejo, autorizo ( X ) , No autorizo ( ) la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado "Tiempo de Espera y Nivel de Satisfacción del Usuario de Farmacia en Consulta Externa del Hospital Il Essalud – Cajamarca 2018"; en el Repositorio Institucional de la UCV (<http://repositorio.ucv.edu.pe/>), según lo estipulado en el Decreto Legislativo 822, Ley sobre Derecho de Autor, Art. 23 y Art. 33

Fundamentación en caso de no autorización:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....


 FIRMA

DNI: 42684764

FECHA: 17 de Agosto del 2018

Elaboró	Dirección de Investigación	Revisó	Responsable del SGC	Aprobó	Vicerrectorado de Investigación
---------	----------------------------	--------	---------------------	--------	---------------------------------

## TELLOSANCHEZJHULY

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>sistemapozarica.wikispaces.com</b> Fuente de internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repository.udca.edu.co:8080</b> Fuente de internet	<b>2%</b>
<b>5</b>	<b>www.minsa.gob.pe</b> Fuente de internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>ficheromedicinaucm.blogspot.com</b> Fuente de internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>gestion.pe</b> Fuente de internet	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.unc.edu.pe</b> Fuente de internet	<b>1%</b>



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

**BR. VALERA PAJARES JANETH MARIBEL**

INFORME TÍTULADO:

**TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE FARMACIA EN CONSULTA  
EXTERNA DEL HOSPITAL II ESSALUD – CAJAMARCA 2018**

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11/08/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

---



# UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

## AUTORIZACIÓN DE LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN

CONSTE POR EL PRESENTE EL VISTO BUENO QUE OTORGA EL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN DE  
ESCUELA DE POSGRADO

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

BR. TELLO SÁNCHEZ JHULY YARSEE

INFORME TÍTULADO:

TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE FARMACIA EN CONSULTA  
EXTERNA DEL HOSPITAL II ESSALUD – CAJAMARCA 2018

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

MAESTRA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

---

SUSTENTADO EN FECHA: 11/08/2018

NOTA O MENCIÓN: APROBADA POR UNANIMIDAD



  
FIRMA DEL ENCARGADO DE INVESTIGACIÓN

---



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO



ESCUELA DE  
POST GRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

### ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS

Yo, Abel Chavarry Isla, Asesor del curso de desarrollo del trabajo de investigación y revisor de la tesis de los estudiantes, **TELLO SANCHEZ JHULY** y **VALERA PAJARES JANETH**, titulada **TIEMPO DE ESPERA Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE FARMACIA EN CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL II ESSALUD – CAJAMARCA 2018**, constato que la misma tiene un índice de similitud de **24%** verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El suscrito analizó dicho reporte y concluyó que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la tesis cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

Chiclayo, 16 de Julio de 2018

Dr. ABEL CHAVARRY ISLA  
DNI: 16644393