



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tiempos de Espera y la Satisfacción del Usuarios en el Servicio de Farmacia de
Clínica Internacional Sede Surco, Periodo 2018

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE:
LICENCIADA EN ADMINISTRACIÓN

AUTORA:

Estrella Ruth Camiña Ceron

ASESOR:

Mg. Víctor Fabian Romero Escalante

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN

Gestión de Organizaciones

Lima – Perú

2018



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

DICTAMEN DE SUSTENTACIÓN DE TESIS
N° 120(D)- 2018 II-UCV Lima Ate /PFA/EP-ADM

El presidente y los miembros del Jurado Evaluador designado con RESOLUCIÓN DIRECTORAL N° 144-2018 II-UCV Lima Ate/PFA/EP-ADM de la Escuela Profesional de Administración acuerdan:

PRIMERO. -

Aprobar pase a publicación	()
Aprobar por unanimidad	(X)
Aprobar por mayoría	()
Desaprobar	()

La tesis presentada por el (la) estudiante CAMIÑA CERON, ESTRELLA RUTH, denominado:

TIEMPOS DE ESPERA Y LA SATISFACCION DEL USUARIOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CLINICA INTERNACIONAL SEDE SURCO, PERIODO 2018

SEGUNDO. - Al culminar la sustentación, el (la) estudiante CAMIÑA CERON, ESTRELLA RUTH, obtuvo el siguiente calificativo:

NUMERO	LETRAS	CONDICIÓN
14	CATORCE	APROBADO POR UNANIMIDAD

Presidente (a): DR. ROBERTO TEJADA ESTRADA

Firma

Secretario: MGTR. NELSON BAZAN PALOMO

Firma

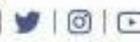
Vocal: MGTR. VICTOR ROMERO ESCALANTE

Firma

MGTR. Gonzales Figueroa, Fís Katherine
Coordinadora de Escuela
UCV – Lima Ate



Somos la Universidad de los
que quieren salir adelante.



DEDICATORIA

Dedico el presente trabajo a mis hijos
Ricardo y Marina por ser el motivo
Principal de superación para alcanzar
Mis objetivos a lo largo de mi carrera.

AGRADECIMIENTO

A mis padres por su apoyo incondicional, gracias a ustedes por haber sido mi guía y el soporte necesario, por la confianza y creer en mí alentándome cada día para ser mejor y cumplir con este gran reto.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Estrella Ruth Camiña Ceron identificada con DNI N° 40603049, a efecto de cumplir con las disposiciones vigentes consideradas en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, Facultad de Ciencias Empresariales, Escuela de Administración, declaro bajo juramento que toda la documentación que acompaño es veraz y auténtica.

Así mismo, declaro también bajo juramento que todos los datos e información que se exponen en la presente tesis son auténticos y veraces.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas de la Universidad César Vallejo.

Ate, Diciembre del 2018



Estrella Ruth Camiña Ceron
DNI: 40603049

PRESENTACIÓN

Señores miembros del Jurado:

En cumplimiento del Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad César Vallejo, presento antes ustedes la Tesis titulada: “Tiempos de Espera y la Satisfacción del usuarios en el servicio de farmacia de Clínica Internacional, Sede Surco periodo 2018”, donde la estructura está compuesta por los siguientes capítulos:

- Capítulo I: Introducción
- Capítulo II: Método
- Capítulo III: Resultados
- Capítulo IV: Discusión
- Capítulo V: Conclusiones
- Capítulo VI: Recomendaciones

La misma que someto a vuestra consideración y espero que cumpla con los requisitos de aprobación para obtener el Título Profesional de Licenciado en Administración.

INDICE

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD	v
PRESENTACIÓN	vi
INDICE DE TABLAS	ix
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
1.1 Realidad Problemática	14
1.2 Trabajos previos	16
1.2.1 Antecedentes nacionales	16
1.2.2 Antecedentes internacionales	18
1.3 Teorías relacionadas al tema	20
1.3.1 Teorías 1: Tiempo de espera	20
1.3.2 Teoría 2: Satisfacción del usuarios	21
1.4 Formulación del problema	23
1.4.1. Problema General	23
1.4.2. Problemas Específicos	23
1.5. Justificación del estudio	24
1.6 Hipótesis	24
1.6.1. Hipótesis General	24
1.6.2. Hipótesis Específica	24
1.7 Objetivos	25
1.7.1 Objetivo General	25
1.7.2 Objetivos Específicos	25
II. MÉTODO	26
2.1 Diseño de investigación	26
2.2. Operacionalización de variables	27
2.3. Población y Muestra	29
2.3.1. Población	29
2.3.1. Muestra	29
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	30

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	30
2.4.2. Validez	30
2.4.3. Confiabilidad	30
2.5. Métodos de análisis de datos	32
2.6. Aspectos éticos	32
III. RESULTADOS	34
3.1. Análisis Descriptivo de los Resultados Estadísticos	34
3.2. Análisis Descriptivo de Tabulación Cruzada	39
3.3. Prueba de Normalidad	43
3.3. Estadística Inferencial	44
3.3.1. Prueba de Hipótesis General	44
3.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 1	45
3.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 2	46
3.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 3	47
IV. DISCUSIÓN	48
V. CONCLUSIONES	50
VI. RECOMENDACIONES	52
REFERENCIA	53
ANEXOS	55
Anexo 2 : Matriz de Consistencia	57
Anexo 3: Validación de Instrumentos	59
ANEXO 4 Base de datos de la variable Satisfacción del Usuarios	62
ANEXO:4 Base de datos de la variable Satisfacción del Usuarios	65
INDICE DE TABLAS	
Tabla 1. Operacionalización de la Variable Tiempos de Espera	27
Tabla 2. Operacionalización de la Satisfacción del Usuarios	28
Tabla 3. Juicio de Expertos	30
Tabla 4. Estadísticas de Confiabilidad Variable Tiempos de Espera	31
Tabla 5. Estadísticas de Confiabilidad Variable Satisfacción del Usuarios.	31

Tabla 6. Análisis descriptivo de la Variable Tiempos de Espera.....	34
Tabla 7: Análisis descriptivo de la Variable Satisfacción del Usuarios.....	35
Tabla 8: Análisis descriptivo de la Dimensión Tiempo de Tramite para una atención.....	36
Tabla 9: Análisis descriptivo de la Dimensión Tiempo en sala de Espera antes de ser Atendido.....	37
Tabla 10: Análisis descriptivo de la Dimensión Tiempos de Espera durante la..... atención.....	38
Tabla 11: Distribución de Frecuencia para Tiempos de Espera y Satisfacción del.... usuarios.....	39
Tabla 12: Distribución de Frecuencia para Tiempo de trámite para una atención y satisfacción del usuario.....	40
Tabla 13: Distribución de Frecuencia para Tiempo en sala antes de ser atendido y satisfacción del usuarios.....	41
Tabla 14: Distribución de Frecuencia para Tiempo de Espera durante la atención y satisfacción del usuarios.....	42
Tabla 15: Prueba de Normalidad.....	43
Tabla 16: Prueba de Hipótesis General.....	44
Tabla 17: Prueba de Hipótesis Específica 1.....	45
Tabla 18: Prueba de Hipótesis Específica 2.....	46
Tabla 19: Prueba de Hipótesis Específica 3.....	47

RESUMEN

La presente investigación tiene como objetivo principal determinar la relación que existe entre las dos variables que son Tiempos de Espera y la Satisfacción del Usuarios en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, periodo 2018.

La variable independiente es Tiempos de Espera con sus dimensiones: Tiempo de Tramite para una atención, Tiempo en sala de Espera antes de ser atendido, Tiempo de Espera durante la atención; y la variable dependiente que es la Satisfacción del Usuario con sus dimensiones: Fiabilidad, Capacidad de Respuesta, Seguridad, Empatía y Aspectos Tangibles.

La presente investigación es de tipo aplicada, de diseño no experimental – transversal de nivel descriptivo, enfoque cuantitativo, ya que se van a describir las variables: Tiempos de Espera y Satisfacción del Usuario.

La población está conformada por 150 pacientes de farmacia. La muestra final para la presente investigación está conformada por 108 pacientes del programa de enfermedades crónicas de Clínica Internacional de la Sede Surco.

El instrumento utilizado en la investigación fue la encuesta con 30 preguntas (tipo escala de Likert) para evaluar el Tiempo de Espera y la Satisfacción del Usuario, Los datos utilizados fueron usados con el programa SPSS versión 25.0, para la confiabilidad y validez se sometió al estadístico Alfa de Cronbach y juicio de expertos, respectivamente.

Palabras clave: Tiempos de Espera, Satisfacción del Usuario, Farmacia.

ABSTRACT

The purpose of this research is to determine the relationship that exists between the two variables that are Waiting Times and User Satisfaction in the Pharmacy service of Clínica Internacional Sede Surco, period 2018.

The independent variable is Waiting Times with its dimensions: Processing Time for an attention, Waiting Room time before being attended, Waiting Time during the service; and the dependent variable that is User Satisfaction with its dimensions: Reliability, Responsiveness, Security, Empathy and Tangible Aspects.

The present investigation is of applied type, of non experimental design - transversal of descriptive level, quantitative approach, since the variables will be described: Waiting Times and User Satisfaction.

The population is made up of 150 pharmacy patients. The final sample for the present investigation is made up of 108 patients from the chronic diseases program of the Surco International Clinic.

The instrument used in the investigation was the survey with 30 questions (type Likert scale) to evaluate the Waiting Time and User Satisfaction. The data used was used with the SPSS program version 25.0, for reliability and validity it was submitted to the Cronbach Alpha statistic and expert judgment, respectively.

Keywords: Waiting Times, User Satisfaction, Pharmacy.

1. INTRODUCCIÓN

Desde tiempo atrás el estado mediante el Ministerio de Salud quien en su afán de ver la mejora en los servicios de calidad en salud ha llegado a desarrollar estrategias básicamente de intervención. En aquellos tiempos fue el ministerio de salud, quien aprobó el modelo de sistema conocido como Sistema de Gestión de la Calidad, que fue denominado como el SGC en un contenido de información se establecían ofrecer atención de calidad a los pacientes externos, lo clasificaron como estrategias y procedimientos para evaluar y poder conocer la aceptación en aquellos usuarios atendidos en las diferentes entidades dedicadas al rubro de salud, la creciente demanda que existe en el rubro de salud en la ciudad de Lima y las circunstancias que definen su crecimiento exigen al sector de clínicas privadas en mejorar constantemente la atención que ofrecen a sus pacientes para tal propósito es fundamental encontrar la calidad de servicios que se aplique a las características de dicho sector y particularmente en la clínica elegida para nuestro estudio. Poder supervisar y controlar la atención recibida en los pacientes que resulta más común cada vez, dado que mediante este proceso de investigación llega a ser relativamente más rápido, obteniendo así un conjunto de ideas y actitudes que puedan ser relacionadas en la atención recibida, con los cuales sea permitido obtener información que pueda beneficiar a la entidad que presta servicios de salud. En el Perú se están haciendo diversos estudios y análisis sobre la percepción que pueden tener los usuarios externos que han sido atendidos en establecimientos de salud, este procedimiento permite que se pueda evaluar el paciente externo.

El presente proyecto de investigación estudiará la relación entre los tiempos de espera y la satisfacción del usuario siendo el servicio de farmacia un área importante para los pacientes en la percepción tiempo tanto de espera para ser atendidos por el personal técnico como de la estancia ya que disminuirá el flujo de atención en el servicio de farmacia, mejorando la sobrecarga y obteniendo la satisfacción del usuario.

El presente Proyecto de Investigación está compuesto por 3 capítulos:

- Capítulo I: La realidad Problemática, que está enfocada en visualizar de qué manera el problema de los tiempos de espera para un paciente puede influir de manera positiva o negativa dentro de los servicios de salud , como trabajos previos se comentaron a otros autores nacionales como internacionales, como teorías se hicieron comparaciones de ambas variables comentando conceptos relacionadas a ambas , como parte de la formulación del problema general, se preguntó de qué manera los tiempos de espera podía tener relación con la satisfacción del usuario, como parte de la justificación, el estudio se realizara gracias a la demanda de pacientes en el servicio de farmacia, como parte de la hipótesis era saber si los tiempos tiene de alguna forma relación de manera directa en la satisfacción del usuario, y como objetivos, era poder determinar la relación entre tiempos de espera y la satisfacción de los usuarios.
- Capítulo II: El modelo en la presente investigación, que fue aplicado en este proyecto, dentro de las variables de operacionalización, se tocaron ambas variables, considerando a sus dimensiones e indicadores ,la población que se tomó para la muestra fueron pacientes externos que asisten al servicio de farmacia, como parte de la técnica e instrumento de recolección de datos, en este proyecto se utilizaron la encuesta que fue realizada a los pacientes del servicio de farmacia, el instrumento fue el cuestionario aplicada a las dos variables, la validez fue hecha por expertos siendo evaluada por tres docentes de la universidad, la confiabilidad que fue aplicadas y los métodos de análisis que fueron aplicados como no experimental, y como parte de los aspectos éticos era demostrar que el proyecto no cuenta con riesgos porque no existe modificación intencionada a las variables y los resultados fueron manejados solo por la investigadora
- Capítulo III: E En esta última parte se tocará el tema de los recursos utilizados dentro del presente proyecto asimismo el presupuesto que ha generado realizar este proyecto siendo asumida en su totalidad por el investigador, el cronograma de ejecución que permitirá al investigador poder establecer de qué manera hará dicha ejecución.

1.1 Realidad Problemática

En este proyecto se trata de establecer la importancia que significa los tiempos de espera y de recibir la satisfacción por partes de los usuarios durante la atención brindada en los establecimientos de salud. Siendo motivo de prioridad a nivel mundial y en todo centro de asistencia médica. Debiendo garantizar la atención proporcionada a todo usuario y deba cumplir con una buena calidad en el servicio ofrecido y este servicio protegido de cualquier riesgo que pueda dar protección de riesgos en el sistema de servicios de salud siendo la... seguridad del paciente parte primordial en la satisfacción del usuario, y así de esta manera conseguir el compromiso en todo personal asistencial involucrado en el servicio de salud.

Motivo por el cual serán siempre las organizaciones quienes enfrenten la necesidad de mejorar el producto o servicio ofrecido. Y siempre serán los sistemas de salud quienes se encuentren en una constante evolución diversos factores como la tecnología, las presiones económicas y la constante demanda en los usuarios y la alta competencia que siempre enfrentan antes otras clínicas dedicadas al mismo rubro de salud.

Son las organizaciones dedicadas a este rubro quienes se encuentran constantemente preocupados en la planificación del desarrollo de estrategias que pueda permitir obtener una mejora en el servicio prestado a los pacientes externos y se pueda obtener como resultado la garantía en la calidad de un servicio eficaz y a su vez la satisfacción del usuario, y de esta manera se pueda superar las expectativas del paciente dentro del servicio de farmacia.

Bajo este contexto, son los centros asistenciales que deberán de cumplir con los estándares de calidad en el paciente, de esta manera podrá recibir el reconocimiento mediante una certificación, dicha certificación considerada como la máxima distinción que será entregada a toda institución de servicios que presten salud y que pueda garantizar el uso y el correcto manejo en estándares de calidad y poder ofrecer seguridad al paciente; dichas organizaciones son las encargadas de entregar la certificación conocida como: Joint Commission International .

(J.C.I) es una de las organizaciones acreditadoras en servicios de salud más Importante del mundo, siendo la organización con suficiente conocimiento en acreditaciones sanitarias a nivel mundial al día de hoy. Llevando así muchos años dedicados, a realizar mejoras en cuanto a la

calidad y seguridad del paciente en las diferentes organizaciones que prestan servicios de salud. En la actualidad se ha llegado a acreditar casi 20.000 organizaciones a nivel mundial.

Es en este sistema de acreditación que es la J.C.I sigue siendo el principal en acreditación sanitaria a nivel mundial. Llegando a tener varios centros acreditados desde la división internacional de este sistema, en 1998.

Motivo por lo cual podemos decir que al día de hoy la mayor parte de la población ha optado por recurrir a un servicio de salud privado que pueda estar a su alcance ya que son los que gozan de una buena aprobación en el tema de servicio de calidad de atención al paciente.

En la ciudad de Lima, Clínica Internacional está ubicada en Av. El Polo 461 en el Distrito de Santiago de Surco, los pacientes son aquellos usuarios que desean recibir una atención médica dentro del centro de salud quien tiene como prioridad ofrecer calidad de una manera integral y personalizado al público en general.

Por otro lado, tenemos como parte fundamental de la empresa las capacitaciones de los colaboradores quienes son la pieza clave en la atención recibida por los usuarios del establecimiento de salud, porque siempre que se tenga a un colaborador entrenado llegara a realizar una atención eficaz y será el paciente quien reciba una buena atención, llegando a lograr un buen resultado de aceptación en los pacientes que vienen a clínica.

De alguna manera lo que se intenta conseguir con el presente trabajo de investigación es dar a conocer de qué forma el servicio ofrecido de Clínica Internacional en el área de farmacia está cerca de poder obtener la aceptación por parte de los usuarios y de esta manera la clínica sería beneficiada con una mejor aceptación por parte de los usuarios.

Para poder verificar el cumplimiento, se realizó una encuesta a los pacientes del servicio de farmacia que pertenecen al programa de enfermedades crónicas y poder verificar su conformidad en los servicios recibidos ya que son ellos los pacientes más recurrentes.

El resultado de las encuestas nos indica que existe una relación entre ambas variables demostrado en el presente estudio.

Esta información podrá contribuir al desarrollo de estrategias planteadas para poder mejorar el servicio del tal manera que se pueda garantizar la atención brindada y de esta manera obtener la conformidad del usuario en la atención recibida.

1.2 Trabajos previos

1.2.1 Antecedentes nacionales

Redhead (2015) Para obtener el grado de licenciado en la universidad Cesar Vallejo. el objetivo principal del presente estudio fue poder determinar de qué manera existía una relación en comparación entre la calidad del servicio brindado y la satisfacción del usuario. Su estudio fue básico, de un enfoque cuantitativo y correccional. el muestreo que se tomo fue de 317 usuarios tomada en una población total de 19417 personas obtenido del total de atendidos del 2012. A la muestra obtenida de 317 usuarios se aplicó la encuesta SERVQUAL. Llegando a concluir lo siguiente, se demostró que la atención brindada dentro del area era un poco regular y del mismo modo la satisfacción en el paciente externo en relación al lugar de estudio es decir el lugar donde se realiza el estudio que está ubicado en el centro de salud. Se encontró que existía una correlación significativa entre la satisfacción del usuario y las dimensiones como es la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, elementos tangibles y empatía. teniendo relación en el presente trabajo de investigación a realizar.

Rivera (2014) Tuvo como objetivo principal poder determinar las expectativas y percepción en la calidad de atención a los pacientes externos de consultorio en el servicio de medicina general, el diseño utilizado de modo descriptivo fue transversal para lograr la facilidad en la obtención de dicha población en el presente estudio se esta manera considera a los pacientes en el consultorio del servicio de medicina general que asistieron en el mes de setiembre 2013 a febrero 2104 que en su totalidad fueron de 2240 pacientes el cual ayudo a lograr una muestra de 328 usuarios a quienes se les realizó la encuesta con el instrumento SERVQUAL. Llegando a la conclusión de que los usuarios que asistieron a consultorios de medicina general tienen grandes expectativas con lo que respecta a la atención esto se evidencia en un 93.6%. Referente a la percepción de la atención 24 fue de 72.26% considerado medio dentro de las dimensiones de las expectativas las de más alta demanda fueron de empatía, seguridad y tangibilidad, estos en relación a la explicación que da el profesional médico un trato al paciente, además de la privacidad y la señalización de los consultorios.

Zamora (2012) Tuvo como objetivo principal hallar la determinación del grado de satisfacción en los pacientes que asisten a los consultorios externos sobre el enfoque de infraestructura y la calidad de la atención en la consulta de Gineco-Obstetricia del Hospital de

Solidaridad de Comas. El estudio fue transversal porque se realizó solo una medición con un enfoque cuantitativo, el diseño fue observacional. La muestra que se tomo fue de 249 pacientes, considerando a los pacientes externos mayores de 18 años a quienes se les realizó una encuesta con el instrumento SERQUAL. Llegando a la conclusión con respecto al porcentaje de satisfacción de los usuarios externos en la atención del consultorio externo de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue de 87.55% y el grado de satisfacción de los usuarios externos sobre la infraestructura y la calidad del servicio del consultorio externo de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas 2012 fue adecuado con 70.92%, entonces la relación entre el grado de satisfacción de los usuarios externos con respecto a la infraestructura del servicio del consultorio externo de Gineco-obstetricia del Hospital de la Solidaridad de Comas fue de 64.66% que se le considero elevado el presente estudio debera ser importante porque buscara poder obtener una mejor expectativa del paciente externo, considerando al sistema de espera que es diferente al antecedente presentado que se enfocó a la infraestructura, pero tanto el sistema de línea de espera e infraestructura se consideran partes importantes dentro de la calidad de servicio.

Rojas y Bernaola (2015) se establecieron poder determinar el nivel de satisfacción recibido por los usuarios de consulta en el servicio de farmacia de dicho establecimiento, llegando a encuestar a pacientes mediante el modelo SERVPERF. Llegando a la conclusión que los usuarios reciben una atención poco satisfactoria; siendo de nivel satisfactorio la atención en fiabilidad y seguridad al paciente, poco satisfactorio en la capacidad de respuesta por el personal asignado para atención, empatía y tangibilidad en los procesos.

1.2.2 Antecedentes internacionales

(Arbelaez, 2016) y Toaquiza (2016) se propuso llegar a conocer el nivel de satisfacción cogiendo como muestra 125 usuarios de farmacia empleando el cuestionario SERVQUAL, llegando a la conclusión que la satisfacción e insatisfacción baja y media fueron las que predominaron, como resultado obtenido fueron entre la percepción y la expectativa que concluye en una mala calidad de atención en todas sus dimensiones; los adultos mayores y la instrucción del nivel secundaria fueron principales elementos que se alejaron a la mayor proporción en el límite de satisfacción de los pacientes externos.

Montero et. (2016) se propone poder determinar el nivel de la calidad recibida por los pacientes externos, poniendo en práctica un diseño de cuestionario para ese fin. Usando la misma en 491 usuarios, obteniendo que el 23,6% señala que es complicado llegar a las instalaciones del servicio de farmacia dentro de las instalaciones, el 51,8 manifiesta que el tiempo de espera fue demasiado, aunque el 81,1% manifestó que el trato recibido por el personal fue mejor. Aunque el 47,7% indicó que el químico farmacéutico no llegó a identificarse en la hora de atención. Dando un nivel de satisfacción bajo con un 7,51%.

Marqués y Pérez (2008) se propuso dar a conocer el grado de satisfacción de los usuarios como posibles motivos de una insatisfacción en los pacientes atendidos en un centro farmacéutico. El estudio fue básico, transversal y se pudo emplear como instrumento la escala de Likert llegando a encuestar a los pacientes que son más recurrentes a este servicio. Llegando a la conclusión que, siendo la satisfacción un índice importante como indicador útil para establecer alternativas de mejoras, es importante también conocer aquellos motivos de posible insatisfacción como ayuda para esta información.

Quito (2016) con una muestra de 381 pacientes utilizando la percepción y expectativas en sus dimensiones cuantitativas y cualitativas utilizando la método Servqual como instrumento en donde llegan a la conclusión que la percepción del usuario es de insatisfacción y esta se ve en no buen trato que brinda las enfermeras y auxiliares, en el caso de los médicos manifiestan que son muy buenos en su especialidad pero que deberían mejorar la parte comunicativa con los pacientes, pero donde se genera el mayor problema es en los largos tiempos de espera para conseguir una cita, especialmente con algún especialista haciéndose tiempo muy prolongados y difíciles de acceder, por ese motivo la causa de la brecha de insatisfacción se ve marcada en estos pacientes que pertenecen al seguro campesino.

Fontova, Juvinyà y Suñer (2015) Se realizó un estudio observacional transversal. El tamaño de la muestra da como resultado 285 respuestas y nos da como conclusiones que la satisfacción de los usuarios del servicio de urgencias es elevada y que esta satisfacción se relacionada con la percepción recibida del tiempo que se esperó y la información sobre este tiempo que se le explico al paciente que influye en la percepción de satisfacción en los usuarios que llegaron a ser atendidos juntos con sus acompañantes.

1.3 Teorías relacionadas al tema

1.3.1 Teorías 1: Tiempo de espera

Tanner, Cocker y Spaeth, (1983) quien es mencionado por Quezada (2011) manifiesta que el tiempo de espera es aquel tiempo que se espera en las colas generado de manera regular por la asignación de diferentes responsabilidades. Tiempos de espera propiamente de la atención sanitaria en listados de espera de toda tendencia. El tiempo de espera es un elemento importante para conseguir la satisfacción del cliente.

En relación a los tiempos de espera lo que se quiere es describir mediante el uso de encuestas, los tiempos reales y que son percibidos por los usuarios, así como analizar cuáles serían las posibles variables que van a influir en que este tiempo de espera aumente o disminuya determinando así el grado de satisfacción.

(2012) Taha Las medidas de desempeño que se pueden encontrar en una situación de colas son: tiempo de espera en el sistema, cantidad esperada de clientes en un sistema, cantidad esperada de clientes en una cola, tiempo de espera anticipado en la cola, cantidad esperada de servicios ocupados. El sistema tiene que considerar la cola como también las instalaciones de servicio.

1.3.2 Teoría 2: Satisfacción del usuarios

R.M.o 527/2011 (2011) refiere que es cuando el servicio ofertado se llega a cumplir de manera exitosa. Ministerio de Salud. La fiabilidad considera los aspectos correspondientes al desempeño preciso el cual considera el respeto al orden de llegada, farmacia con medicamentos, cuenta con mecanismos de quejas o reclamos, respeto a la programación publicada, atención sin importar su condición

R.M.o 527/2011 (2011) refiere cuando la actitud del usuario interno genera confianza, esta confianza se da porque el usuario interno demuestra conocimiento, habilidad, cortesía y privacidad. Ministerio de Salud. La seguridad considera los aspectos correspondientes a los profesionales en cuanto al conocimiento y atención.

La calidad de los servicios brindados en cualquier establecimiento sea o no de salud va íntimamente ligado con la satisfacción expresada por el usuario, quien es el que observa y percibe directamente las atenciones brindadas por el personal del establecimiento. Producto de comparar como fue el desempeño al entregar el servicio de salud y el proceso de ejecución, por parte del paciente, resulta la percepción de la calidad de servicio. Independientemente que el usuario emita valor apoyado en un juicio individual y subjetivo, es tomada en cuenta por las instituciones para calificar y conocer la satisfacción del usuario respecto a las atenciones recibidas (Hospital San Juan de Lurigancho, 2013).

En tal sentido el Hospital San Juan de Lurigancho (2013) menciona que la satisfacción de los usuarios externos como un aspecto clave para la definición y una muy importante valoración en cuanto a la calidad, y esta es usada como un indicador para la evaluación de la calidad de atención en los servicios de salud y esta medición se expresa en los niveles de satisfacción del usuario.

En tal sentido el Hospital María Auxiliadora (2014) manifiesta que “la calidad de servicios define un aspecto relevante en las instituciones públicas o privadas, para su gestión y desarrollo. Por esta razón, cuantificar el nivel de satisfacción de los usuarios hacia el servicio recibido, generará la mejora del servicio prestado, y optimizará los resultados en la salud del usuario” (p. 2).

Por lo dicho para poder lograr una buena calidad de atención se necesita tener profesional altamente calificado, ser eficiente y eficaz en el tratamiento que lo que quiere decir es lograr una buena atención con la menor cantidad de recursos, minimizar los riesgos de salud en las dimensiones de la variable

Avedis Donavedian, estimado, sugiere como dimensiones: algunas técnicas de asistencia, que se pueden ser usadas en el entorno de la asistencia médica. La cual tendrá como función mejorar la calidad durante la atención recibida dentro del establecimiento una institución. que para esto deberá concluir en cinco aspectos que se deberán emplear a los usuarios.

- Confiabilidad: Facilidad del personal al realizar la atención muy minuciosa generando confianza en el usuario.
- Capacidad de Respuesta: Es aquella aptitud que muestra el personal ante los usuarios que determinara una atención eficiente.

- Seguridad: Es aquella capacidad y facilidad manifestada a través de los colaboradores teniendo como objetivo de demostrar confianza en los usuarios.
- Empatía: Es aquella atención personalizada que brinda el personal, el cual determinara el privilegio de la empresa ante sus usuarios
- Componentes Tangibles: Son aquellas infraestructuras que se pueden apreciar dentro de un establecimiento.
- Los aspectos que acabamos de mencionar podrán ser evaluados mediante los usuarios buscando de esta manera poder obtener el mejor beneficio en la atención de los usuarios en cuanto su salud.

1.4 Formulación del problema

1.4.1. Problema General

¿De qué manera los tiempos de espera se relaciona con la satisfacción del usuarios en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede surco periodo 2018?

1.4.2. Problemas Específicos

¿De qué manera el tiempo de trámite para gestionar una atención se relaciona con la satisfacción del usuarios en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, periodo 2018?

¿De qué manera el tiempo en sala de espera antes de ser atendido se relaciona con la satisfacción de los usuarios en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, periodo 2018?

¿De qué manera el tiempo de espera durante la atención se relaciona con la satisfacción del usuarios en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, periodo 2018?

1.5 Justificación del estudio

En el presente modelo de estudio a desarrollar se podrá llegar a realizar gracias a la demanda creciente y constante en el área de farmacia, servicio que brinda Clínica Internacional en su nueva Sede Surco. En el área de farmacia, este estudio permitirá brindar mejores alternativas en procesos de atención que sean más rápidas y por ende poder lograr la satisfacción de los usuarios en dicho establecimiento de salud.

1.6 Hipótesis

1.6.1. Hipótesis General

Los tiempos de espera se relaciona en forma directa con la satisfacción de usuarios en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede surco periodo 2018.

1.6.2. Hipótesis Específica

Los tiempos de trámite para gestionar una atención se relaciona en forma directa con la satisfacción del usuarios en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, periodo 2018.

Los tiempos en sala de espera antes de ser atendido se relaciona de forma directa con la satisfacción del usuarios en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, periodo 2018.

Los tiempos de espera durante la atención se relaciona en forma directa con la satisfacción del usuarios en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, periodo 2018.

1.7 Objetivos

1.7.1 Objetivo General

Determinar la relación entre tiempos de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional en la Sede Surco, periodo 2018.

1.7.2 Objetivos Específicos

1. Determinar la relación del tiempo de trámite para gestionar una atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, periodo 2018.
2. Determinar la relación de tiempo en sala de espera antes de ser atendido con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, periodo 2018.
3. Determinar la relación del tiempo de espera durante la atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional, periodo 2018.

II. MÉTODO

2.1 Diseño de investigación

En la presente investigación el diseño es no experimental de nivel descriptivo y correlacional.

No experimental: Porque se estudió una situación dada dentro de su contexto social, sin manipular el comportamiento de las variables en estudio, tiempo de espera y satisfacción de usuarios.

Descriptivo: se menciona a la realidad existente en ambas variables de la presente investigación de manera independiente.

Correlacional: Porque se relacionaron las variables independientes en el presente trabajo consideramos al tiempo de espera y con las variables dependientes que viene a ser la satisfacción del usuario.

2.2. Operacionalización de variables

2.1. Variable 1: Tiempos de espera

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
TIEMPOS DE ESPERA	<p>Refieren que uno de los aspectos fundamentales de insatisfacción en el cliente, es el tiempo de espera.</p> <p>El consumidor valora de modo distinto el tiempo que tarda en ser atendido dependiendo de la base del proceso de consumo en la que se encuentre. (Escudero &,2011).</p>	<p>Es la relación que existe del tiempo en minutos, desde la solución de la atención hasta la entrega que reciben en el servicio de farmacia de Clínica Internacional de la Sede Surco.</p>	<p>Tiempo de tramite para gestionar una atención</p> <p>Tiempo en sala de espera antes de ser atendido</p> <p>Tiempo de espera durante la atención</p>	<p>Tiempo de espera para tramitar la atención</p> <p>Tiempo de espera en sala antes de ser atendido</p> <p>Tiempo de duración de la atención dentro del servicio</p>	<p>Escala Ordinal Encuesta Likert</p>

2.2. Variable 2: Satisfacción del usuarios

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICION
SATISFACCION DEL USUARIO	<p>Refieren que la satisfacción del usuario depende no solo de la calidad de servicio sino también de sus expectativas.</p> <p>El usuario está satisfecho cuando los servicios cubren o exceden sus expectativas.</p> <p>Si las expectativas del usuario son bajas o si el usuario tiene acceso limitado a cualquiera de los servicios, puede ser que este satisfecho con recibir servicios relativamente deficientes. (Thompson & col.,1997).</p>	<p>Es la relación que existe entre la percepción que tiene el paciente sobre la calidad de atención de salud que reciben en el servicio de farmacia de Clínica Internacional de la Sede Surco.</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Aspectos Tangibles</p>	<p>Cumplir con el servicio ofrecido.</p> <p>Servir al usuario en forma rápida y oportuna</p> <p>Confianza en la actitud del personal en atención</p> <p>Entender y atender las las necesidades del usuario.</p> <p>Condición adecuada de las instalaciones prestadas por el servicio</p>	<p>Escala Ordinal Encuesta Likert</p>

2.3. Población y Muestra

2.3.1. Población

Según Tamayo (1997), “la población se define como la totalidad de los fenómenos a estudiar donde las unidades de población poseen una característica en común la cual se estudian y dan origen a los datos de la investigación” (p. 114). La población en estudio es netamente conformada por los pacientes de farmacia haciendo un total de 150 pacientes.

El criterio que se tomó para seleccionar a los pacientes fue el siguiente: Se seleccionaron a Pacientes que pertenecen al programa de enfermedades crónicas que tiene la Clínica Internacional ya que los pacientes de este programa son los más recurrentes que pasan por el servicio de farmacia, obteniendo de esta manera una mejor percepción por parte de los pacientes en cuanto a calidad de atención.

2.3.1. Muestra

La muestra se obtendrá del número de usuarios que recibieron atención dentro del área de farmacia en Clínica Internacional en la Sede Surco. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula para población finita con proporciones y error absoluto; la fórmula es la siguiente.

Para poder estimar la muestra se empleó la siguiente fórmula:

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

N: Tamaño de la población o universo	150
Z: Nivel de confianza	1.96
e: Error maestro deseado	5%
p: Proporción de individuos que poseen la característica de estudio	0.5
q: Proporción de individuos que no poseen esa característica	0.5

Reemplazando lo datos en la formula, se tiene:

$$n = \frac{1.96^{^2} * 0.5 * 0.50 * 150}{0.05^{^2} * (150 - 1) + 1.96^{^2} * 0.5 * 0.5}$$

$$n = 108$$

La muestra total para la presente investigación será conformada por 108 pacientes en el servicio de farmacia de Clínica Internacional, Sede Surco, 2018

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

2.4.1. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utiliza como técnica para este presente proyecto de investigación, mediante una encuesta como instrumento realizado a los pacientes del servicio de farmacia ambulatoria de Clínica Internacional de la Sede Surco.

2.4.2. Validez

Se realizó la validez a través de juicios de expertos.

- 1.Mg. Fabian Romero Escalante
- 2.Mg. Roberto Tejada Estrada
- 3.Mg. Alexandra Ramos Martínez

2.4.3. Confiabilidad

El método de validación que se utilizado para determinar la fiabilidad de los ítems de la encuesta fue por Alfa de Cronbach.

Para el procesamiento de datos se utilizó el software estadístico SPSS versión 23.

Tabla 4: Estadísticas de Confiabilidad Variable Tiempos de Espera

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,805	15

Según los datos procesados en el SPSS, se obtuvo un 0.805 de confiabilidad en el cuestionario de la variable Tiempos de Espera, que se realizó a 108 pacientes que pertenecen al programa de enfermedades crónicas que son los pacientes más recurrentes que asisten a Clínica y son una buena alternativa en tener una mejor percepción de la atención recibida, permitiendo conocer la estabilidad de los ítems, ya que se logra tener un nivel de confiabilidad muy acertada.

Tabla 5: Estadísticas de Confiabilidad Satisfacción del Usuario

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
,814	15

Según los datos procesados en el SPSS, se obtuvo un 0.805 de confiabilidad en el cuestionario de la variable Satisfacción del Usuario, que se realizó a 108 pacientes que pertenecen al programa de enfermedades crónicas que son los pacientes más recurrentes que asisten a Clínica y son una buena alternativa en tener una mejor percepción de la atención recibida, permitiendo conocer la estabilidad de los ítems, ya que se logra tener un nivel de confiabilidad muy acertada.

2.5 Métodos de análisis de datos

2.5.1. Análisis Descriptivo

La toma de datos fue a través del cuestionario tomado a los pacientes del servicio de farmacia conteniendo en un total de 30 preguntas mediante una escala de Likert de 5 respuestas cuyos valores son los que serán mencionados a continuación:

1	2	3	4	5
Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Ni en acuerdo	En desacuerdo	Totalmente en desacuerdo

Las cuales para tener una mejor interpretación se ordenaron en niveles, que detallamos a continuación:

BAJO	REGULAR	BUENO	MUY BUENO
-------------	----------------	--------------	------------------

2.5.2. Estadística Inferencial

Para obtener la prueba de hipótesis se utilizó la prueba no paramétrica del coeficiente de Spearman debido a que la muestra no ha tenido una distribución normal según su naturaleza en sus variables que son categóricas y han sido corroborado por la prueba de Smirnov.

2.6 Aspectos éticos

El presente proyecto es una investigación, que no abarca riesgos porque no se están realizando ninguna intervención o modificación intencionada de las variables biológicas y sociales a los encuestados. además, cada encuesta tuvo un código que permitió conservar la privacidad de los datos obtenidos de los usuarios.

Valor social: los usuarios que colaboraron en la presente investigación, participaron sin obligación demostrando predisposición, en formar parte de la presente investigación.

Selección equitativa: en la presente investigación se pidió que los usuarios que participaran para la encuesta realizada, en la misma forma de condiciones de igualdad, y de esta manera obtener resultados en dicha investigación.

Validez científica: toda aquella información que se pudieron obtener de otros autores, posee las fuentes correspondientes, sin alterar datos correspondientes al autor original.

II. RESULTADOS

3.1 Análisis Descriptivo de los Resultados Estadísticos

Tabla 6: Análisis descriptivo de la Variable Tiempos de Espera

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	21	19,4	19,4	19,4
	Regular	24	22,2	22,2	41,7
	Bueno	47	43,5	43,5	85,2
	Excelente	16	14,8	14,8	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Interpretación:

En cuanto al tiempo de espera para tramitar la cita de los usuarios de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco (tabla 06), se observa que el 43.5 % que representan a 47 encuestados consideran que el tiempo de espera es bueno, el 22.2 % que representa a 24 encuestados considera que el tiempo de espera es regular, el 19.4 % que representa a 21 encuestados considera que el tiempo de espera es bajo y el 14.8 % que representa 16 encuestados considera que el tiempo de espera es excelente.



Tabla 7: Análisis descriptivo de la Variable Satisfacción del Usuario

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	14	13,0	13,0	13,0
	Regular	35	32,4	32,4	45,4
	Bueno	40	37,0	37,0	82,4
	Excelente	19	17,6	17,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Interpretación:

En cuanto a la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco (tabla 07), observamos que el 37.0 % que representan a 40 del personal encuestado manifiesto que la satisfacción del usuario es bueno, el 32.4 % que representa a 35 encuestados considera que la satisfacción del usuario es regular, el 13.0 % que representa a 14 encuestados considera que la satisfacción del usuario es bajo y el 17.6% que representa 19 encuestados considera que la satisfacción del usuario es excelente.

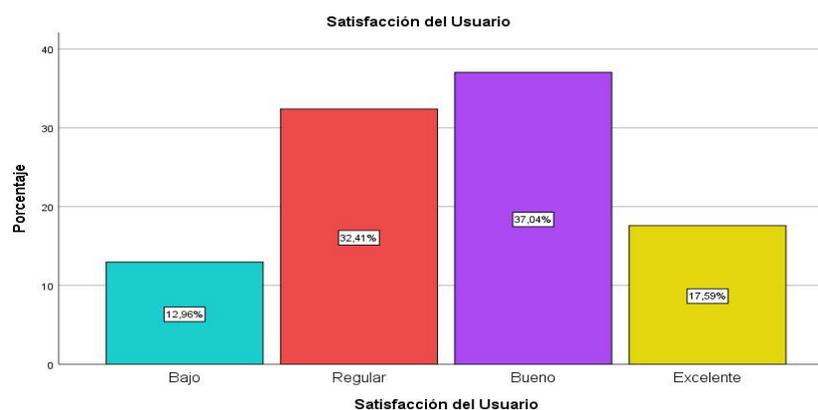


Tabla 8: Análisis descriptivo de la Dimensión Tiempo de Tramite para una atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	16	14,8	14,8	14,8
	Regular	37	34,3	34,3	49,1
	Bueno	35	32,4	32,4	81,5
	Excelente	20	18,5	18,5	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Interpretación:

En cuanto al tiempo de trámite para una atención en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco (tabla 08), se observa que el 32.4 % que representan a 35 encuestados consideran que el tiempo de trámite para una atención es bueno, el 34.3% que representa a 37 encuestados considera que el tiempo de trámite para una atención es regular, el 14.8 % que representa a 16 encuestados considera que el tiempo de trámite para una atención es bajo y el 18.5% que representa 20 encuestados considera que el tiempo de trámite para una atención es excelente.

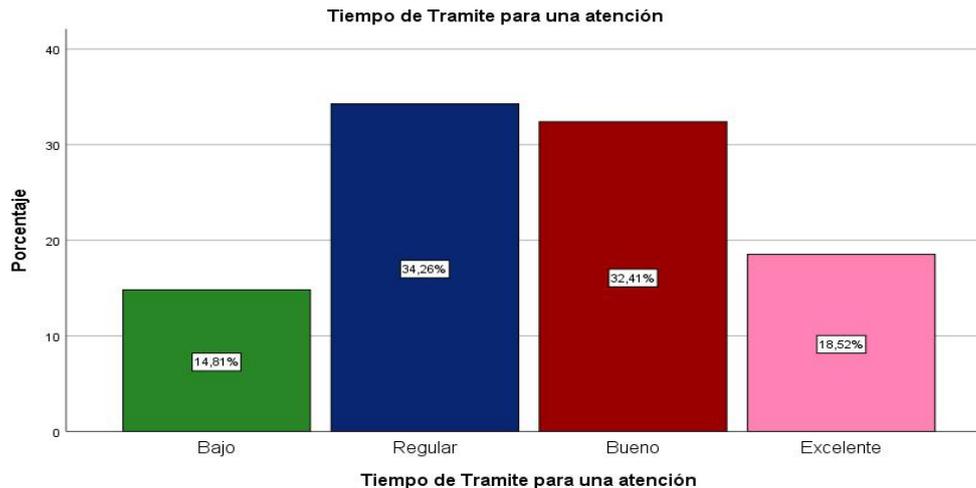


Tabla 9: Análisis descriptivo de la Dimensión Tiempos en Sala de Espera antes de ser atendido

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Bajo	12	11,1	11,1	11,1
Regular	44	40,7	40,7	51,9
Bueno	34	31,5	31,5	83,3
Excelente	18	16,7	16,7	100,0
Total	108	100,0	100,0	

Interpretación:

En cuanto al tiempo en sala de espera antes de ser atendido en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco (tabla 09), se observa que el 31.5 % que representan a 34 encuestados consideran que el tiempo en sala de espera antes de ser atendido es bueno, el 40.7 % que representa a 44 encuestados considera que el tiempo en sala de espera antes de ser atendido es regular, el 11.1 % que representa a 12 encuestados considera que el tiempo en sala de espera antes de ser atendido es bajo y el 16.7% que representa 18 encuestados considera que el tiempo en sala de espera antes de ser atendido satisfacción es excelente.

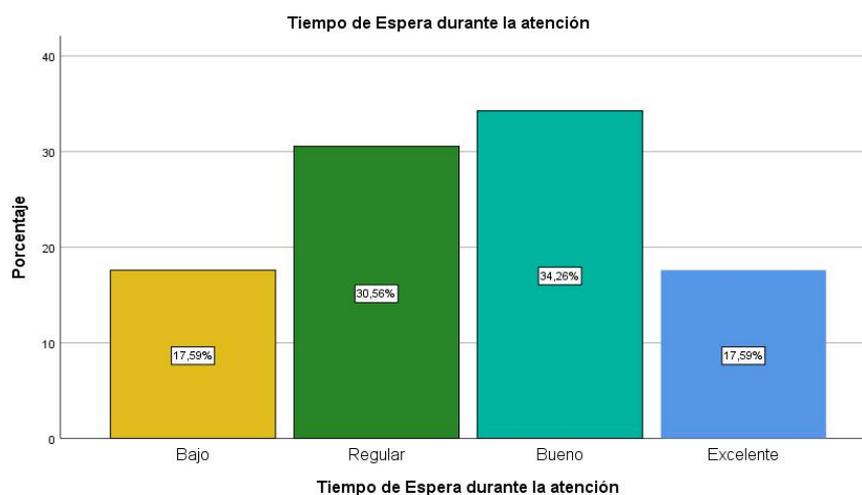


Tabla 10: Análisis descriptivo de la Dimensión Tiempos de Espera durante la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	19	17,6	17,6	17,6
	Regular	33	30,6	30,6	48,1
	Bueno	37	34,3	34,3	82,4
	Excelente	19	17,6	17,6	100,0
	Total	108	100,0	100,0	

Interpretación:

En cuanto a la primera variable que es durante la atención en el área de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco (tabla 10), observamos que un 34.3 % que representan a 37 encuestado manifiesto que el tiempo de espera durante la atención es bueno, el 30.6 % que representa a 33 encuestados considera que el tiempo de espera durante la atención es regular, el 17.06% que representa a 19 encuestados considera que el tiempo de espera durante la atención es bajo y el 17.6% que representa 19 encuestados considera que el tiempo de espera durante la atención es excelente.



3.2 Análisis Descriptivo de Tabulación Cruzada

Tabla 11: Distribución de Frecuencia para Tiempos de espera durante la atención y Satisfacción del Usuario

Tabla cruzada Tiempos de Espera*Satisfacción del Usuario

			Bajo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Tiempos de Espera	Bajo	Recuento	3	11	3	4	21
		% del total	2,8%	10,2%	2,8%	3,7%	19,4%
	Regular	Recuento	8	8	5	3	24
		% del total	7,4%	7,4%	4,6%	2,8%	22,2%
	Bueno	Recuento	3	11	27	6	47
		% del total	2,8%	10,2%	25,0%	5,6%	43,5%
	Excelente	Recuento	0	5	5	6	16
		% del total	0,0%	4,6%	4,6%	5,6%	14,8%
Total	Recuento	14	35	40	19	108	
	% del total	13,0%	32,4%	37,0%	17,6%	100,0%	

Interpretación:

De manera individual observamos que de un 43.5% del encuestado manifestó que el tiempo de espera es bueno; pero también observamos que un 37.0% del encuestado manifestó que la satisfacción del usuario es buena. Según la tabla cruzada observamos que cuando el tiempo de espera es bueno también lo es la satisfacción del usuario en un 25.0%.

Tabla 12: Distribución de Frecuencia para Tiempos de espera durante la atención y Satisfacción del Usuario

Tabla cruzada Tiempo de Tramite para una atención*Satisfacción del Usuario

			Bajo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Tiempo de Tramite para una atención	Bajo	Recuento	2	6	3	5	16
		% del total	1,9%	5,6%	2,8%	4,6%	14,8%
	Regular	Recuento	8	15	11	3	37
		% del total	7,4%	13,9%	10,2%	2,8%	34,3%
	Bueno	Recuento	3	11	18	3	35
		% del total	2,8%	10,2%	16,7%	2,8%	32,4%
	Excelente	Recuento	1	3	8	8	20
		% del total	0,9%	2,8%	7,4%	7,4%	18,5%
Total	Recuento	14	35	40	19	108	
	% del total	13,0%	32,4%	37,0%	17,6%	100,0%	

Interpretación:

De manera individual observamos que un 34.3% del encuestado manifestó que el tiempo de trámite para una atención es regular; pero también observamos que el 37.0% de los encuestados indican que la satisfacción del usuario es buena. Según la tabla cruzada observamos que cuando el tiempo de trámite para una atención es bueno también lo es la satisfacción del usuario en un 16.7%, cuando el tiempo de trámite para una atención es regular también lo es la satisfacción del usuario en un 13.9%.

Tabla 13: Distribución de Frecuencia para Tiempos de espera durante la atención y Satisfacción del Usuario

Tabla cruzada Tiempo en Sala de Espera antes de ser atendido* Satisfacción del Usuario

			Bajo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Tiempo en Sala de Espera antes de ser atendido	Bajo	Recuento	3	5	2	2	12
		% del total	2,8%	4,6%	1,9%	1,9%	11,1%
	Regular	Recuento	6	14	17	7	44
		% del total	5,6%	13,0%	15,7%	6,5%	40,7%
	Bueno	Recuento	5	9	16	4	34
		% del total	4,6%	8,3%	14,8%	3,7%	31,5%
	Excelente	Recuento	0	7	5	6	18
		% del total	0,0%	6,5%	4,6%	5,6%	16,7%
Total	Recuento	14	35	40	19	108	
	% del total	13,0%	32,4%	37,0%	17,6%	100,0%	

Interpretación:

De manera individual observamos que un 40.7% del encuestado manifestó que el tiempo en sala de espera antes de ser atendido es regular; pero también observamos que un 37.0% del encuestado manifestó que la satisfacción del usuario es buena. Según la tabla cruzada observamos que cuando el tiempo en sala de espera antes de ser atendido es regular (13.0%) lo es la satisfacción del usuario en un 15.7%, cuando el tiempo en sala de espera antes de ser atendido es buena también lo es la satisfacción del usuario en un 14.8%.

Tabla 14: Distribución de Frecuencia para Tiempos de espera durante la atención y Satisfacción del Usuario

Tabla cruzada Tiempo de Espera durante la atención*Satisfacción del Usuario

		Bajo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Bajo	Recuento	2	12	3	2	19
	% del total	1,9%	11,1%	2,8%	1,9%	17,6%
Regular	Recuento	10	10	8	5	33
	% del total	9,3%	9,3%	7,4%	4,6%	30,6%
Bueno	Recuento	2	9	17	9	37
	% del total	1,9%	8,3%	15,7%	8,3%	34,3%
Excelente	Recuento	0	4	12	3	19
	% del total	0,0%	3,7%	11,1%	2,8%	17,6%
Total	Recuento	14	35	40	19	108
	% del total	13,0%	32,4%	37,0%	17,6%	100,0%

Interpretación:

De manera individual observamos que un 34.3% del encuestado manifestó que el tiempo de espera durante la atención es buena; pero también observamos que un 37.0% del encuestado manifestó que la satisfacción del usuario es buena. Según la tabla cruzada observamos que cuando el tiempo de espera durante la atención es buena lo es la satisfacción del usuario en un 15.7%.

3.3 Prueba de Normalidad

Tabla 15: Prueba de Normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	Gl	Sig.
Tiempos de Espera	,267	108	,000	,861	108	,000
Satisfacción del Usuario	,216	108	,000	,879	108	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

En la tabla 15 se verifica que el número de muestra es > 50 , por lo tanto, se utilizará Kolmogorov-Smirnov, dando valores de 0.267 y 0.216 para las variables primera y segunda, respectivamente.

Comparación del valor P

Valor $p = 0.000 < \alpha = 0.05$

Decisión.

Se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se ratifica la hipótesis alterna (H_1), debido a que la significancia es inferior a 0.05, con lo que se demuestra que las puntuaciones difieren de la distribución normal y se da lugar a la aplicación de la prueba rho de Spearman.

3.3 Estadística Inferencial

3.3.1. Prueba de Hipótesis General

Dadas las hipótesis estadísticas:

H₁. Existe relación entre tiempos de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede surco, periodo 2018.

H₀. No existe relación entre los tiempos de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede surco, periodo 2018.

Tabla 16: Prueba de Hipótesis General

			Tiempos de Espera	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Tiempos de Espera	Coefficiente de correlación	1,000	,308**
		Sig. (bilateral)	.	,001
		N	108	108
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,308**	1,000
		Sig. (bilateral)	,001	.
		N	108	108

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 16 en la prueba de Hipótesis General se obtuvo una Sig de 0.001, teniendo en cuenta la regla de decisión $p=0,000 < \alpha= 0.05$ donde el Sig es menor al límite de error, el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.308, lo que indica una correlación positiva baja entre las variables Tiempos de espera y la Satisfacción del usuario.

3.3.2. Prueba de Hipótesis Específica 1

Dadas las hipótesis estadísticas:

H₁. Existe relación entre los tiempos de trámite para una atención y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede Surco, periodo 2018.

H₀. No existe relación entre los tiempos de trámite para una atención y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede Surco, periodo 2018.

TABLA 17: PRUEBA DE HIPOTESIS ESPECIFICA 1

			Tiempo de Tramite para una atención	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Tiempo de Tramite para una atención	Coefficiente de correlación	1,000	,235*
		Sig. (bilateral)	.	,014
		N	108	108
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,235*	1,000
		Sig. (bilateral)	,014	.
		N	108	108

*. La correlación es significativa en el nivel 0,05 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 17 en la prueba de Hipótesis Específica 1 se obtuvo una Sig de 0.014, teniendo en cuenta la regla de decisión $p=0,000 < \alpha= 0.05$ donde el Sig es menor al límite de error, el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.235, lo que indica una correlación positiva baja entre la dimensión Tiempos de trámite para una atención y la Satisfacción del usuario.3.3.3. Prueba de Hipótesis Específica 2

Dadas las hipótesis estadísticas:

H₁. Existe relación entre el tiempo en sala de espera antes de ser atendido y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede surco, periodo 2018.

H₀. No existe relación entre el tiempo en sala de espera antes de ser atendido y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede surco, periodo 2018.

Tabla 18: Prueba de Hipótesis Específica 2

			Tiempo en Sala de Espera antes de ser atendido	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Tiempo en Sala de Espera antes de ser atendido	Coefficiente de correlación	1,000	,159
		Sig. (bilateral)	.	,101
		N	108	108
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,159	1,000
		Sig. (bilateral)	,101	.
		N	108	108

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 18 en la prueba de Hipótesis Específica 2 se obtuvo una Sig de 0.101, teniendo en cuenta la regla de decisión $p=0,000 < \alpha= 0.05$ donde el Sig es mayor al límite de error, el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0.159, lo que indica una correlación positiva muy baja entre la dimensión Tiempos en sala de espera antes de ser atendido y la Satisfacción del usuario. En esta correlación de la dimensión tiempo en sala de espera antes de ser atendido y la variable Satisfacción del usuario, aceptamos la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.

3.3.4. Prueba de Hipótesis Específica 3

Dadas las hipótesis estadísticas:

H₁. Existe relación entre el tiempo de espera durante la atención y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede Surco, periodo 2018.

H₀. No Existe relación entre el tiempo de espera durante la atención y la satisfacción usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede surco, periodo 2018.

Tabla 19: Prueba de Hipótesis Específica 3

			Tiempo de Espera durante la atención	Satisfacción del Usuario
Rho de Spearman	Tiempo de Espera durante la atención	Coefficiente de correlación	1,000	,340**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	108	108
	Satisfacción del Usuario	Coefficiente de correlación	,340**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	108	108

** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación:

Como se muestra en la tabla 19 en la prueba de Hipótesis Específica 3 se obtuvo una Sig de 0.000, teniendo en cuenta la regla de decisión $p=0,000 < \alpha= 0.05$ donde el Sig es menor al límite de error, el coeficiente de correlación rho de Spearman es 0,340 lo que indica una correlación positiva baja entre la dimensión Tiempos de espera durante la atención y la Satisfacción del usuario.

IV. DISCUSIÓN

Después de haber realizado el análisis estadístico y haber obtenido los resultados de las Variables Tiempos de Espera y la Satisfacción del Usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, periodo 2018, se puede verificar con los antecedentes obtenidos en la presente investigación, para la cual solo se trabajó con los resultados más sobresalientes.

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente tesis, entre las variables Tiempos de Espera y la Satisfacción del usuario, para el cual se empleó el software estadístico que es la versión SPSS 25 con el que se pudo determinar la fiabilidad de dicho estudio obteniendo un 0.805 de confiabilidad en el cuestionario presentado de la variable tiempos de espera, y un 0.814 en la segunda variable que fue realizada a 108 pacientes de farmacia que pertenecen al programa de enfermedades crónicas de Clínica Internacional.

El objetivo del presente trabajo fue poder identificar si existía una relación en ambas variables como son los tiempos de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional periodo 2018.

Como se observa en la prueba del método de Spearman, con los resultados que se obtuvieron se acepta la hipótesis general de la investigación y se rechaza a la hipótesis nula, siendo el coeficiente de correlación Rho de Spearman en 0.308. Los que no da como resultado a una correlación positiva moderada entre las variables de tiempos de espera y satisfacción del usuario.

Los resultados obtenidos en el presente estudio del análisis descriptivo nos muestran que los usuarios del servicio de farmacia califican a la variable los tiempos de espera como bueno con un 43.5 % que están representando a 47 encuestados y a la variable satisfacción del usuario también considera como bueno con un 47% que están representando a 40 encuestados.

En el presente trabajo de investigación se da como resultado del coeficiente de correlación Rho de Spearman a un 0.308, lo que nos indica a una correlación positiva moderada entre ambas variables como son los tiempos de espera y la satisfacción del usuario.

Rojas y Bernaola (2015), autor de antecedente nacional con el cual podremos encontrar concordancia en su estudio donde llegó a la conclusión que los pacientes observaron en la atención recibida poca satisfactoria: bajo nivel de satisfacción en cuanto a la fiabilidad y seguridad al paciente,

poco satisfactorio en la capacidad de respuesta por el personal asignado para la atención, empatía y tangibilidad en los procesos.

V. CONCLUSIONES

De acuerdo a los resultados observados en la presente investigación se concluye:

1. De la prueba de hipótesis general, obtenemos un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0.525 lo que nos indica que existe una correlación positiva moderada entre Tiempos de espera y la Satisfacción del usuario, aceptándose la hipótesis que ha sido planteada en la presente investigación y rechazándose la hipótesis nula.
2. De la prueba de hipótesis específica 1 entre la dimensión Tiempo de trámite para una atención y la variable Posiciona el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenido es 0.370, lo que indica una correlación positiva baja, aceptándose la hipótesis planteada en la presente investigación y rechazándose la hipótesis nula.
3. De la prueba de hipótesis específica 2 entre la dimensión Tiempo en sala de espera antes de ser atendido y la variable Satisfacción del usuario el coeficiente de correlación rho de Spearman obtenido es 0.159, lo que indica una correlación positiva muy baja, aceptándose la hipótesis nula y rechazamos la hipótesis alterna.
4. De la prueba de Hipótesis Específica 3, entre la dimensión Tiempos de espera durante la atención y la Satisfacción del usuario el coeficiente de correlación rho de Spearman que se obtuvo es 0.340, lo que nos indica una correlación positiva baja, aceptándose la hipótesis planteada en la presente investigación y rechazando la hipótesis nula.

VI. RECOMENDACIONES

1. En referencia a las variables expuestas como se detalla al tiempo de espera y la satisfacción en el usuario es importante mencionar que el tiempo de atención si influye directamente sobre la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, periodo 2018 motivo por el cual es importante tener en cuenta para mejorar los resultados ante los tiempos de espera en todo centro asistencial.
2. Del análisis descriptivo un 31.8% referente a la variable Tiempos de espera y viendo a la segunda variable con un 42.4%, consideran a estas dos variables con un nivel bueno; por lo que se recomienda considerar a la fiabilidad ,capacidad de respuesta ,seguridad, empatía y aspectos tangibles como parte del cambio en cuanto a la atención a los pacientes que pasan por el servicio de farmacia, captar un público objetivo, crear eventos de promociones y descuentos, así para el continuo desarrollo empresarial que los hace competitivo, y de esta manera poder obtener la Satisfacción del usuario.
3. Del análisis descriptivo un 37.9% de los encuestados considera que la dimensión Tiempo de trámite para una atención es regular por lo que se recomienda mejorar el proceso de distribución de tickes para el llamado en el servicio cuando el paciente a ser atendido, encontrar publicidad bien diseñada, dando a conocer los servicios que ofrece como nueva sede, ganando aceptación por parte de los usuarios y visibilidad de sus productos.
4. Habiendo obtenido dichos resultados en la presente investigación se pueda trabajar para formular estrategias que permita la mejora en los tiempos de espera que pueda estar relacionado en la satisfacción de los pacientes dentro del servicio en la farmacia.

REFERENCIA

- Arbelaez, G. y. (2016). "Nivel de satisfaccion del usuario externo en la farmacia de la fundacion internacional Buen Samaritano Paul Martel ".
- Carrasco, D. (2013). Metodologia de la Investigacion Cientifica: pautas metodologicas para diseñar y elaborar el proyecto de investigacion. Lima, Peru. Ed San Marcos .
- Chivilches, L. (2012). nvestigación operativa II. Perú: PEPCAD.
- Colvée, J. (2013). *Estrategias de Marketing Digital para Pymes*. España: Anetcom.
- Diaz, R. (. (2002). Satisfaccion del paciente: principal motor y centro de los servicio sanitarios. Calidad asistencial, 22-29.
- Ericson, G. (2016). Tiempos de espera y su relacion con la satisfaccion de los usuarios de la farmacia central de un hospital de lima. Revista peruana de medicina experimental y salud publica, 26 (1) .
- Fontova, A. J. (2015). "Influencia del tiempo de espera en la satisfaccion de pacientes y acompañantes ". Revista de calidad asistencial 30(1), 10-16 .
- Garcia, Y. (2013). Percepcion y expectativas de la calidad de la atencion de los servicios de salud de los usuarios del centro de salud delicias Villa-Chorrillos en el periodo Febrero-Mayo. Lima, Peru.
- Habid, S. (2017). *Marketing Digital*. Ibukku.
- Horovitz, J. (1994). La satisfaccion total del cliente.
- informatica., I. N. (2014). Encuesta nacional de satisfaccion de usuarios del aseguramiento nacional en salud. Peru. Informe nacional de resultado 2014 . Lima.
- Marquez, J. y. (2008). "Evaluacion de la satisfaccion y de la insatisfaccion de pacientes atendidos en la unidad de 15 atencion farmaceutica a pacientes externos ".
- MINSA. (2006). Norma tecnica de salud de los servicios medicos de Emergencia Lima Peru. lima.
- Montañez, C. .. (2002). La demanda por servicios de salud. revista de la facultad de ciencias economicas de la unmds(21)151-170 .
- Montero, e. a. (2016). "Calidad percibida en los pacientes externos en consulta en ele servicio de farmacia ".
- prensa:, I. n. (s.f.). Usuarios esperan mas de una hora para ser atendidos en un establecimineto de salud. Peru. Nota de prensa N. 170 27 de octubre 2014. .

- Ramirez, E. (2003). facultad de enfermeria trabajo de calidad de atencion en salud desde la perspectiva del usuario centro materno santa lucia trujillo-Peru. lima.
- Redhead.R. (s.f.). Calidad de servicio y satisfaccion del usuario en el centro de Miguel Grau .Chaclacayo-Peru. Lima, Peru.
- Rivera, G. (s.f.). Expectativas y percepcion de la calidad de atencion en los consultorios de medicina general del Hospital Nacional Luis N.Saenz de la policia Nacional del Peru.Lima-Peru. Peru.
- Rojas, G. y. (2015). "Nivel de satisfaccion percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suarez Angamos Es salud,Lima-enero 2015 ". lima.
- Solis, N. (2006). Factores que intervienen en el tiempo de espera de atencion ambulatoria en el instituto especializado de enfermedades neoplasicas" Dr. Eduardo Caceres Graziani".
- Zamora, S. (2012). Satisfaccion sobre la infraestructura y la calidad de la atencion en la consulta de Gineco-Obstetricia de un establecimiento de atencion primaria .Lima-Peru. Lima.

ANEXOS

Anexo 1: Cuestionario Variables: Tiempos de espera y Satisfacción del usuarios

Estimado: Estoy realizando una encuesta con el fin de obtener información sobre de qué manera los tiempos de espera se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede surco periodo 2018, Por lo que solicito su colaboración a través de sus respuestas con veracidad y sinceridad, marcando con una “X” las alternativas que crea usted la conveniente; expresándole que es de carácter anónimo.

Escala:

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Ni de acuerdo
4. De acuerdo
5. Totalmente de acuerdo

TIEMPOS DE ESPERA		1	2	3	4	5
1	¿Considera que la distribución de tickes para el llamado de su atención es el adecuado?					
2	¿Considera que se respeta la atención según su orden de llegada?					
3	¿Considera adecuado el tiempo para gestionar su atención?					
4	¿Considera que se le brinda facilidades para gestionar su atención?					
5	¿Considera que existe una adecuada información al gestionar su atención?					
6	¿Considera que el personal está preparado para la atención en clínicas?					
7	¿Considera que el personal prioriza la atención antes de temas administrativos?					
8	¿Considera que el horario para la atención es adecuado?					
9	¿Considera usted que la comunicación es adecuada para el paciente?					
10	¿Considera que el ambiente es adecuado para el expendio de medicinas?					
11	¿Considera que se respetaron los procedimientos establecidos?					
12	¿Considera que el proceso en la entrega es el más adecuado?					
13	¿Considera que se tomaron medidas para evitar errores en la atención?					
14	¿Considera que el trato recibido en el servicio ha sido amable y respetuoso?					
15	¿Considera usted que el proceso de dispensación es el adecuado?					

SATISFACCION DEL USUARIOS		1	2	3	4	5
16	¿El personal cumple con realizar el aseo antes de atenderlo?					
17	¿Se cumple con lo prometido durante la atención en farmacia?					
18	¿Existe interés por resolver los problemas durante la atención?					
19	¿Considera que el personal está capacitado para el desarrollo de sus funciones?					
20	¿Considera que el personal está preparado para la atención en clínicas?					
21	¿Considera que el proceso de atención es el adecuado?					
22	¿El comportamiento es confiable por parte del personal?					
23	¿Considera que el ambiente es adecuado para el expendio de medicinas?					
24	¿Considera que la señalización para ubicar el servicio de farmacia es adecuada?					
25	¿Ofrece el personal una atención individualizada?					
26	¿Considera eficiente el apoyo en la interpretación de la receta?					
27	¿El personal comprende las necesidades del cliente?					
28	¿Encuentra usted comodidad necesaria en la sala de espera de farmacia?					
29	¿Encuentra usted orden y limpieza en el área de espera de farmacia?					
30	¿Los materiales utilizados son atractivos para el paciente?					

Anexo 2: Matriz de Consistencia

Tiempos de Espera y la Satisfacción del usuarios en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco periodo 2018						
Problema	Hipótesis	Objetivos	Variables	Dimensiones	Indicadores	Ítem
<p>Problema General: De qué manera los tiempos de espera se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco periodo 2018.</p> <p>Problema Específicos: 1.De qué manera el tiempo de tramite para la atención se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional Sede Surco periodo 2018.</p> <p>2.De qué manera el tiempo de espera antes de ser atendido se relaciona con la satisfacción del usuario en servicio de farmacia de Clínica</p>	<p>Hipótesis General: Los tiempos de espera se relaciona en forma directa con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de clínica Internacional Sede Surco periodo 2018.</p> <p>Hipótesis Específicos: 1.Los tiempos de trámite para una atención se relaciona en forma directa con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de clínica Internacional Sede Surco periodo 2018.</p> <p>2.Los tiempos de espera antes de ser atendido se relaciona de forma directa con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de clínica</p>	<p>Objetivos General: Determinar la relación entre los tiempos de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de clínica Internacional Sede Surco periodo 2018.</p> <p>Objetivos Específicos: 1.Determinar la relación de tiempo de trámite para una atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de clínica Internacional Sede Surco periodo 2018.</p> <p>2.Determinar la relación en tiempo de espera antes de ser atendido</p>	<p>Tiempos de espera</p>	<p>Tiempo del trámite para gestionar una atención.</p> <p>Tiempo en sala de espera antes de ser atendido.</p> <p>Tiempo de espera durante la atención.</p>	<p>Tiempo de espera para tramitar la atención.</p> <p>Tiempo de espera en sala antes de ser atendido.</p> <p>Tiempo de duración de la atención dentro del servicio</p> <p>Cumplir con el servicio ofrecido.</p> <p>Servir al usuario en forma rápida y oportuna.</p>	<p>1-6</p> <p>7-12</p> <p>13-18</p> <p>19-22</p> <p>23-26</p> <p>27-30</p>
			<p>Satisfacción del usuario</p>	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Seguridad</p>		

<p>Internacional Sede Surco periodo 2018.</p> <p>3.De qué manera el tiempo de espera durante la atención se relaciona con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de clínica Internacional Sede Surco periodo 2018.</p>	<p>Internacional Sede Surco periodo 2018.</p> <p>3.Los tiempos de espera durante la atención se relaciona en forma directa con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de clínica Internacional Sede Surco periodo 2018.</p> <p>-</p>	<p>con la satisfacción del usuario en servicio de farmacia de clínica Internacional Sede Surco periodo 2018.</p> <p>3.Determinar la relación de tiempo de espera durante la atención con la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de clínica Internacional Sede Surco periodo 2018.</p>		<p>Empatía</p> <p>Aspectos Tangibles</p>	<p>Confianza en actitud del personal en atención.</p> <p>Entender y atender las necesidades del usuario</p> <p>Condición adecuada de las instalaciones prestadas por el servicio.</p>	<p>31-34</p> <p>35-38</p>
--	--	---	--	--	---	---------------------------

Anexo 3: Validación de Instrumentos

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Título de la investigación : Tiempos de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede surco periodo 2018							
Apellidos y nombre del investigador : Camiña Ceron Estrella Ruth							
Apellidos y nombre del experto : <u>PTG. Fabian Romero Escalante</u>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINION DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACION
Tiempos de espera	Tiempo de tramite para una atencion	Tiempo de espera para tramitar su atencion.	¿Considera que el llamado para su atención es el adecuado?	1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo			
			¿Considera que se respeta la atención según su orden de llegada?				
			¿Considera adecuado el tiempo para gestionar su atención?				
			¿Considera que se le brinda facilidades para gestionar su atención?				
	Tiempo en sala de espera antes de ser atendido.	Tiempo de espera en sala antes de ser atendido.	¿Considera que el personal está preparado para la atención en clínicas?				
			¿Considera que el personal prioriza la atención antes de temas administrativos?				
			¿Considera usted que la comunicación es adecuada para el paciente?				
			¿Considera que el ambiente es adecuado para el expendio de medicinas?				
	Tiempo de espera durante la atencion	Tiempo de duracion de la atencion dentro del servicio.	¿Considera que se respetaron los procesos establecidos ?				
			¿Considera que el proceso en la entrega es el más adecuado?				
			¿Considera que se tomaron medidas para evitar errores en la atención?				
			¿Considera que el trato recibido en el servicio ha sido amable y respetuoso?				
Satisfaccion del usuario	Fiabilidad	Cumplir con el servicio ofrecido	¿El personal cumple con realizar el aseo antes de atenderlo?	Ordinal			
			¿Se cumple con lo prometido durante la atención en farmacia?				
			¿Existe interés por resolver los problemas durante la atención?				
	Capacidad de Respuesta	Servir al usuario en forma rapida y oportuna.	¿Considera que el personal está capacitado para desarrollar sus funciones?				
			¿Considera que el personal está preparado para la atención en clínicas?				
			¿Considera que el proceso de atención es el adecuado?				
	Seguridad	Confianza en actitud de personal en atencion.	¿El comportamiento es confiable por parte del personal?				
			¿Considera que el ambiente es adecuado para el expendio de medicinas?				
	Empatia	Entender y atender las necesidades del usuario.	¿Ofrece el personal una atención individualizada?				
			¿Considera eficiente el apoyo en la interpretación de la receta?				
	Aspecto Tangible	Condicion adecuada y aparancia de las instalaciones.	¿Encuentra usted comodidad necesaria en la sala de espera de farmacia?				
			¿Encuentra usted orden y limpieza en el área de espera de farmacia?				
¿Los materiales utilizados son atractivos para el paciente?							
Firma del experto : <u>Romero Fabian</u>			Fecha : <u>22/11/18</u>				

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Titulo de la investigación : Tiempos de espera y la satisfacción del usuario en el servicio de farmacia de Clínica Internacional sede surco periodo 2018																			
Apellidos y nombre del investigador : Camiña Ceron Estrella Ruth																			
Apellidos y nombre del experto : Mg. Alejandra Ramos Martinez																			
ASPECTO POR EVALUAR						OPINION DEL EXPERTO													
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACION												
Tiempos de espera	Tiempo de tramite para una atencion	Tiempo de espera para tramitar su atencion.	¿Considera que el llamado para su atención es el adecuado?	1. Totalmente de acuerdo. 2. De acuerdo. 3. Ni en acuerdo ni en desacuerdo. 4. En desacuerdo. 5. Totalmente en desacuerdo	✓✓✓✓✓														
			¿Considera que se respeta la atención según su orden de llegada?																
			¿Considera adecuado el tiempo para gestionar su atención?																
			¿Considera que se le brinda facilidades para gestionar su atención?																
			¿Considera que existe una adecuada información al gestionar su atención?																
	Tiempo en sala de espera antes de ser atendido.	Tiempo de espera en sala antes de ser atendido.	¿Considera que el personal está preparado para la atención en clínicas?					Ordinal	✓✓✓✓✓										
			¿Considera que el personal prioriza la atención antes de temas administrativos?																
			¿Considera que el horario para la atención es adecuado?																
			¿Considera usted que la comunicación es adecuada para el paciente?																
			¿Considera que el ambiente es adecuado para el expendio de medicinas?																
	Tiempo de espera durante la atención	Tiempo de duración de la atención dentro del servicio.	¿Considera que se respetaron los procesos establecidos ?									Ordinal	✓✓✓✓✓						
			¿Considera que el proceso en la entrega es el más adecuado?																
¿Considera que se tomaron medidas para evitar errores en la atención?																			
¿Considera que el trato recibido en el servicio ha sido amable y respetuoso?																			
¿Considera usted que el proceso de dispensación es el adecuado?																			
Satisfacción del usuario	Fiabilidad	Cumplir con el servicio ofrecido	¿El personal cumple con realizar el aseo antes de atenderlo?	Ordinal	✓✓✓✓✓														
			¿Se cumple con lo prometido durante la atención en farmacia?																
			¿Existe interés por resolver los problemas durante la atención?																
	Capacidad de Respuesta	Servir al usuario en forma rápida y oportuna.	¿Considera que el personal está capacitado para desarrollar sus funciones?					Ordinal	✓✓✓✓✓										
			¿Considera que el personal está preparado para la atención en clínicas?																
			¿Considera que el proceso de atención es el adecuado?																
	Seguridad	Confianza en actitud de personal en atención.	¿El comportamiento es confiable por parte del personal?													Ordinal	✓✓✓✓✓		
			¿Considera que el ambiente es adecuado para el expendio de medicinas?																
			¿Considera que la señalización para ubicar el servicio es adecuada?																
	Empatia	Entender y atender las necesidades del usuario.	¿Ofrece el personal una atención individualizada?									Ordinal	✓✓✓✓✓						
			¿Considera eficiente el apoyo en la interpretación de la receta?																
			¿El personal comprende las necesidades del cliente?																
Aspecto Tangible	Condición adecuada y apariencia de las instalaciones.	¿Encuentra usted comodidad necesaria en la sala de espera de farmacia?	Ordinal	✓✓✓✓✓															
		¿Encuentra usted orden y limpieza en el área de espera de farmacia?																	
		¿Los materiales utilizados son atractivos para el paciente?																	
Firma del experto: 							Fecha : 26/11/18												

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DEL INSTRUMENTO QUE MIDE

Titulo de la investigacion : Tiempos de espera y la satisfaccion del usuario en el servicio de farmacia de Clinica Internacional sede surco periodo 2018							
Apellidos y nombre del investigador : Camiña Ceron Estrella Ruth							
Apellidos y nombre del experto : <i>Dr. TEJADA ESTARDA ROBERTO JUSTO</i>							
ASPECTO POR EVALUAR						OPINION DEL EXPERTO	
VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM/PREGUNTA	ESCALA	SI CUMPLE	NO CUMPLE	OBSERVACION
Tiempos de espera	Tiempo de tramite para una atencion	Tiempo de espera para tramitar su atencion.	¿Considera que el llamado para su atención es el adecuado?	1.Totalmente de acuerdo. 2.De acuerdo. 3.Ni en acuerdo ni en desacuerdo. 4.En desacuerdo. 5.Totalmente en desacuerdo	✓✓✓✓✓		
			¿Considera que se respeta la atención según su orden de llegada?				
			¿Considera adecuado el tiempo para gestionar su atención?				
			¿Considera que se le brinda facilidades para gestionar su atención?				
			¿Considera que existe una adecuada información al gestionar su atención?				
	Tiempo en sala de espera antes de ser atendido.	Tiempo de espera en sala antes de ser atendido.	¿Considera que el personal está preparado para la atención en clínicas?				
			¿Considera que el personal prioriza la atención antes de temas administrativos?				
			¿Considera que el horario para la atención es adecuado?				
			¿Considera usted que la comunicación es adecuada para el paciente?				
			¿Considera que el ambiente es adecuado para el expendio de medicinas?				
	Tiempo de espera durante la atención	Tiempo de duracion de la atención dentro del servicio.	¿Considera que se respetaron los procesos establecidos ?				
			¿Considera que el proceso en la entrega es el más adecuado?				
			¿Considera que se tomaron medidas para evitar errores en la atención?				
			¿Considera que el trato recibido en el servicio ha sido amable y respetuoso?				
			¿Considera usted que el proceso de dispensación es el adecuado?				
Satisfaccion del usuario	Fiabilidad	Cumplir con el servicio ofrecido	¿El personal cumple con realizar el aseo antes de atenderlo?	Ordinal	✓✓✓✓✓		
			¿Se cumple con lo prometido durante la atención en farmacia?				
			¿Existe interés por resolver los problemas durante la atención?				
	Capacidad de Respuesta	Servir al usuario en forma rapida y oportuna.	¿Considera que el personal está capacitado para desarrollar sus funciones?				
			¿Considera que el personal está preparado para la atención en clínicas?				
			¿Considera que el proceso de atención es el adecuado?				
	Seguridad	Confianza en actitud de personal en atención.	¿El comportamiento es confiable por parte del personal?				
			¿Considera que el ambiente es adecuado para el expendio de medicinas?				
			¿Considera que la señalización para ubicar el servicio es adecuada?				
	Empatia	Entender y atender las necesidades del usuario.	¿Ofrece el personal una atención individualizada?				
			¿Considera eficiente el apoyo en la interpretación de la receta?				
			¿El personal comprende las necesidades del cliente?				
	Aspecto Tangible	Condicion adecuada y apariencia de las instalaciones.	¿Encuentra usted comodidad necesaria en la sala de espera de farmacia?				
			¿Encuentra usted orden y limpieza en el área de espera de farmacia?				
			¿Los materiales utilizados son atractivos para el paciente?				
Firma del experto : 			Fecha : 27/11/2018				

ANEXO 4: Base de datos de la variable tiempo de espera

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3
2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	5
3	4	4	2	5	5	2	4	4	4	4	2	3	4	4	5
4	2	1	2	4	4	2	3	1	3	4	2	4	2	3	4
5	1	3	2	3	5	2	1	4	4	3	4	1	4	2	3
6	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	5	4	4
7	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
8	3	4	3	4	4	2	3	5	3	5	4	5	4	3	4
9	4	4	4	3	4	2	4	5	3	4	4	3	4	3	4
10	3	4	2	4	1	4	3	4	1	4	2	1	4	4	5
11	4	4	2	1	4	2	3	4	1	4	2	4	5	4	4
12	4	4	2	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4
13	4	4	2	5	5	2	3	5	3	3	4	3	4	3	4
14	4	4	2	5	4	2	4	4	4	3	5	5	4	3	4
15	4	4	2	4	4	2	2	5	2	4	3	3	4	4	5
16	3	5	4	4	5	5	4	3	3	4	4	3	4	4	5
17	3	5	4	5	4	4	4	3	4	5	5	4	4	4	4
18	3	5	2	5	4	2	4	3	1	3	3	4	4	3	3
19	3	5	2	4	4	4	3	4	3	3	3	4	3	4	4
20	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	5
21	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5
22	3	4	2	4	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3
23	4	4	3	4	5	2	3	4	3	4	3	3	4	4	5
24	4	3	3	4	5	3	3	3	1	4	3	4	4	4	4
25	4	3	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5
26	4	3	2	4	4	3	5	3	2	4	4	3	4	4	5
27	4	3	2	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	5	5
28	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4

20	3	5	4	5	4	3	3	4	3	3	5	4	3	4	5
21	3	4	4	4	5	4	4	4	2	4	4	4	3	4	5
22	3	4	2	4	5	3	3	4	2	4	4	4	4	4	3
23	4	4	3	4	5	2	3	4	3	4	3	3	4	4	5
24	4	3	3	4	5	3	3	3	1	4	3	4	4	4	4
25	4	3	4	5	5	4	4	3	2	3	4	4	4	4	5
26	4	3	2	4	4	3	5	3	2	4	4	3	4	4	5
27	4	3	2	4	4	2	3	4	2	4	4	4	3	5	5
28	5	3	4	4	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4
29	3	3	2	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4
30	4	3	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
31	3	3	2	5	4	3	4	3	1	3	3	4	4	3	5
32	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	5
33	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
34	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5
35	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3
36	4	3	2	4	4	3	4	3	2	5	3	4	3	4	3
37	4	4	2	3	4	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3
38	3	3	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4
39	5	4	4	3	5	2	4	3	1	4	3	4	4	4	3
40	3	4	4	4	4	2	3	3	3	3	3	4	4	4	3
41	4	5	2	5	4	2	3	4	4	3	4	4	4	4	4
42	3	3	3	5	3	2	2	3	3	3	2	4	3	4	3
43	4	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	5
44	4	4	2	5	5	2	4	4	4	4	2	3	4	4	5
45	4	4	2	4	4	2	3	4	3	4	4	4	4	4	4
46	4	3	2	4	5	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
47	4	3	4	4	4	3	2	4	4	3	3	4	4	4	4
48	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
49	3	4	3	4	4	2	3	5	3	5	4	4	4	3	4
50	4	4	4	4	4	2	4	5	3	4	4	4	4	3	4
51	3	4	2	4	4	4	3	4	1	4	2	4	4	4	5
52	4	4	2	4	4	2	3	4	1	4	2	4	4	4	4
53	4	4	2	4	5	5	4	5	3	5	4	3	3	3	4
54	4	4	2	5	5	2	3	5	3	3	4	3	4	3	4
55	4	4	2	5	4	2	4	4	4	3	5	5	4	3	4
56	2	4	2	4	4	2	2	5	1	4	3	3	4	4	5
57	4	3	4	5	5	4	4	3	2	3	4	1	2	3	5
58	1	2	2	3	4	3	5	3	3	5	4	3	4	4	5
59	4	5	2	4	4	2	3	4	2	4	5	4	3	5	5
60	5	3	4	5	1	3	2	4	3	4	3	3	4	4	4
61	3	4	2	4	4	3	5	4	3	3	3	4	4	4	4
62	4	3	2	4	5	4	4	3	4	3	4	3	4	4	4
63	3	3	2	5	4	3	4	3	1	3	3	4	4	3	5
64	4	3	2	4	4	4	3	3	2	3	3	4	4	3	5
65	4	4	3	4	4	3	3	4	3	3	4	4	3	4	4
66	4	4	3	4	4	3	3	3	4	4	4	3	4	4	5
67	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	3	3	4	4	3
68	4	3	2	4	4	3	4	3	2	5	3	4	3	4	3
69	4	4	2	3	4	3	3	3	1	3	4	4	3	4	3

Base de datos de la variable Satisfacción del Usuarios

	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15
1	3	3	3	1	3	2	2	3	3	3	2	1	3	4	3
2	4	4	2	4	4	4	2	4	2	3	4	4	3	4	5
3	4	4	2	5	5	2	4	4	4	4	2	3	4	4	5
4	2	1	2	4	4	2	3	1	3	4	2	4	2	3	4
5	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4
6	3	2	1	4	4	5	1	4	1	3	2	2	4	1	4
7	4	2	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4
8	3	4	3	3	4	4	4	4	1	3	4	1	5	4	4
9	3	3	5	4	2	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4
10	2	3	3	4	2	4	1	2	4	4	2	2	3	4	2
11	1	3	3	4	2	2	4	4	2	2	2	4	3	4	2
12	3	2	4	3	4	2	4	4	4	3	4	4	4	2	4
13	3	2	3	3	3	2	3	5	5	3	3	2	3	3	3
14	3	2	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	2	3
15	3	2	3	3	3	2	3	3	1	3	2	3	5	3	5
16	3	3	3	3	2	2	3	5	3	3	2	3	3	3	3
17	3	3	3	3	3	3	5	3	3	3	5	3	5	5	3
18	1	4	4	4	3	5	2	4	4	4	5	4	5	4	4
19	3	4	3	3	3	5	4	3	5	3	4	2	4	4	2
20	2	3	2	3	5	5	3	2	4	2	4	4	2	3	3
21	4	4	4	3	4	5	4	4	5	4	3	5	4	5	4
22	4	2	4	4	2	4	3	4	4	3	2	2	4	4	4
23	2	1	2	4	4	2	3	1	3	4	2	4	2	3	4
24	1	3	2	3	5	2	1	4	4	3	4	1	4	2	3
25	4	3	4	4	4	3	2	4	2	3	3	4	5	4	4
26	4	3	4	4	4	4	2	4	4	3	3	4	4	4	4
27	3	4	3	4	4	2	3	5	3	5	4	5	4	3	4
28	4	4	4	3	4	2	4	5	3	4	4	3	4	3	4
29	3	2	2	4	1	4	3	4	1	4	2	1	4	4	5
30	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4
31	3	2	1	4	4	5	1	4	2	3	2	2	4	1	4
32	4	2	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4
33	3	4	3	3	4	4	4	2	4	3	4	4	5	4	4
34	3	3	5	2	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4

35	2	3	3	4	2	4	1	2	4	2	2	2	3	4	2
36	1	3	3	4	2	2	4	4	2	2	2	4	3	4	2
37	2	2	5	1	4	1	4	1	4	5	1	4	5	4	4
38	2	3	5	2	2	5	2	5	2	2	2	2	2	2	2
39	3	3	2	2	3	2	2	5	5	2	2	3	2	2	2
40	3	5	5	2	2	2	2	2	2	2	5	2	3	2	2
41	2	2	3	5	2	2	5	2	2	5	5	2	3	5	5
42	2	2	5	5	4	4	4	5	4	5	4	4	5	4	4
43	2	2	4	4	5	4	4	2	5	4	4	4	4	4	4
44	3	3	3	3	5	5	4	4	4	1	4	1	3	1	4
45	4	4	4	3	4	5	2	4	5	4	3	5	4	5	4
46	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4
47	3	2	1	4	4	5	1	4	1	3	2	2	4	1	4
48	4	2	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4
49	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
50	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4
51	2	3	3	4	2	4	1	2	4	4	2	2	3	4	2
52	1	3	3	4	2	2	4	4	2	2	2	4	3	4	2
53	3	2	1	3	1	2	1	1	1	3	1	1	1	1	1
54	1	2	3	3	1	2	1	5	5	3	1	2	3	1	1
55	1	2	1	3	1	1	1	1	1	3	1	1	3	2	1
56	1	2	1	1	1	2	1	1	1	1	2	1	5	1	5
57	3	1	3	3	1	2	1	5	1	1	2	1	3	1	1
58	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
59	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
60	3	4	3	3	5	5	4	2	5	4	4	4	4	4	4
61	4	4	3	5	2	2	4	2	4	5	2	5	5	5	4
62	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	4	4
63	4	3	5	4	4	5	4	1	4	1	4	2	4	2	4
64	3	3	2	2	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	4
65	3	3	5	4	3	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4
66	3	3	3	3	5	5	3	4	3	1	3	1	3	1	4
67	4	4	4	3	4	5	2	4	5	4	3	5	4	5	4
68	4	2	4	4	4	4	4	4	4	3	2	2	4	4	4
69	3	2	1	4	4	5	1	4	4	3	2	2	4	1	4
70	1	2	3	3	2	1	5	1	4	3	3	4	4	4	4
71	3	4	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	5	4	4
72	3	3	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	3	5	4
73	2	3	3	4	2	4	1	2	4	4	2	2	3	4	2
74	1	3	3	4	2	2	4	4	2	2	2	4	3	4	2
75	3	2	4	3	1	2	4	4	4	3	4	4	4	4	4
76	4	2	3	3	4	2	4	5	5	3	4	2	3	4	4

77	4	2	4	3	2	4	2	4	4	3	4	4	3	2	4
78	4	2	4	4	3	2	4	2	1	4	2	4	5	4	5
79	3	4	3	3	4	2	4	5	4	2	2	4	3	4	4
80	4	3	4	3	4	4	5	4	4	4	5	4	5	5	4
81	4	4	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	4	4
82	3	4	3	3	5	5	4	4	5	4	4	4	4	4	4
83	2	3	2	3	5	5	2	2	4	2	4	5	2	3	4
84	4	4	4	3	4	5	3	4	5	4	3	5	4	5	4
85	4	2	2	4	4	3	4	4	2	3	2	2	4	4	4
86	3	2	4	2	4	2	2	2	4	3	2	2	2	4	4
87	4	2	3	3	5	4	5	4	4	3	5	4	4	4	4
88	3	4	3	3	4	4	4	3	4	3	4	4	5	4	4
89	1	3	1	4	1	2	5	5	2	4	2	4	3	5	4
90	2	3	3	2	2	4	2	2	4	2	4	2	3	4	5
91	3	3	3	4	5	2	4	2	2	1	4	4	3	4	5
92	3	2	4	3	4	2	4	4	4	3	4	2	4	4	4
93	4	2	3	3	1	2	4	5	5	3	4	5	3	4	4
94	4	2	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4
95	4	2	4	4	4	2	4	4	5	4	2	4	5	4	5
96	3	4	3	3	1	2	3	5	4	4	2	4	3	4	4
97	3	3	4	4	4	2	3	5	2	3	2	4	3	4	4
98	3	3	4	3	5	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4
99	4	3	3	4	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	4
100	2	5	2	5	4	5	4	3	2	5	5	5	4	5	4
101	4	3	4	4	3	4	4	5	5	4	4	3	4	4	5
102	4	5	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	5
103	5	4	4	2	1	2	3	4	2	3	4	3	4	3	5
104	2	4	3	4	2	4	4	5	4	3	4	2	5	4	5
105	2	2	4	2	2	2	3	1	5	4	2	4	4	4	4
106	3	4	5	4	4	5	4	4	3	2	4	1	3	2	4
107	4	2	4	3	4	5	3	4	5	4	3	3	2	4	4
108	4	5	4	3	4	3	5	4	4	3	5	3	4	3	3

 UCV UNIVERSIDAD CESAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE ORIGINALIDAD DE TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02
		Versión : 09
		Fecha : 23-03-2018
		Página : 1 de 1

Yo, **Víctor Fabian Romero Escalante**

..... docente de la Facultad **Ciencias Empresariales** y
 Escuela Profesional **Administración** de la Universidad César Vallejo **Sede Ate**
 (precisar filial o sede), revisor (a) de la tesis titulada

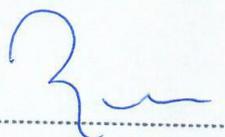
„ **Tiempos de espera y la satisfacción del usuarios en el servicio de
 Farmacia de Clínica Internacional Sede Surco, Periodo 2018**

del (de la) estudiante **Estrella Ruth Camiña Ceron**

....., constato que la investigación tiene un índice de
 similitud de **26** % verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin.

El/la suscrito (a) 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.

Lugar y fecha..... **Ate, 04 de diciembre del 2018**



Firma
Víctor Fabian Romero Escalante
 Nombres y apellidos del (de la) docente

DNI: **40786760**



Elaboró **Dirección de
 Investigación**

Revisó



Responsable del SGC



**Vicedirección de
 Investigación**



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN

Tiempo de Examen y la Atribución del 1 punto en el Registro de Turnos del
 Ciclo Semestral 2018-2019

**TEMAS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
 LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN**

SEVENA
 Estado Bank Comita Cash

SEVENA
 Mg. Víctor Pablo Torres T. y otros

LEVA DE INVESTIGACIÓN
 Gestión de Incentivos

100 / 100
 2018



Victor Torres

Resumen de conocimientos

26 %

1	Estrategia a Universidad	12 %
2	aportación a la empresa	7 %
3	Apoyo a la empresa	1 %
4	Estrategia a Universidad	1 %
5	aportación a la empresa	1 %
6	Estrategia a Universidad	<1 %
7	ayuda a la empresa	<1 %
8	Estrategia a Universidad	<1 %
9	Estrategia a Universidad	<1 %
10	Estrategia a Universidad	<1 %

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	ACTA DE APROBACIÓN DE LA TESIS	Código : F06-PP-PR-02.02 Versión : 09 Fecha : 23-03-2018 Página : 1 de 1
--	---------------------------------------	---

El Jurado encargado de evaluar la tesis presentada por don (a) **CAMIÑA CERON, ESTRELLA RUTH** cuyo título es: **TIEMPOS DE ESPERA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CLINICA INTERNACIONAL SEDE SURCO, PERIODO 2018**

Reunido en la fecha, escuchó la sustentación y la resolución de preguntas por el estudiante, otorgándole el calificativo de: **14** (número) **CATORCE** (letras).

Lima, Ate, 06 de diciembre del 2018.



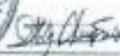
.....
Dr. Roberto Justo Tejada Estrada
PRESIDENTE



.....
Mgr. Nelson Bazán Palomo
SECRETARIO



.....
Mgr. Victor Fabián Romero Escalante
VOCAL

 Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Jefe de Gabinete del SGC	 Aprobó	 vicerrectorado de Investigación
--	---	--------	---	--	--

 UCV UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO	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 **CAMIÑA CERON, ESTRELLA RUTH** identificado con DNI N° **40603049**, egresado(a) de la Carrera Profesional de **ADMINISTRACIÓN** de la Universidad César Vallejo, Autorizo (**X**), No autorizo () la divulgación y comunicación pública de mi trabajo de investigación titulado: **TIEMPOS DE ESPERA Y LA SATISFACCION DEL USUARIOS EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CLINICA INTERNACIONAL SEDE SURCO, PERIODO 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

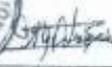
Fundamentación en caso de no autorización:

Estrella Ruth Camiña Ceron

.....
CAMIÑA CERON, ESTRELLA RUTH

DNI : **40603049**

Fecha : **27 de mayo del 2019**

 Elaboró	 Dirección de Investigación	Revisó	 Responsable del SGC	  Director 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:

Programa de Estudios de Administración

A LA VERSIÓN FINAL DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN QUE PRESENTA:

Estrella Ruth Camiña Cerón

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

“TIEMPOS DE ESPERA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN EL SERVICIO DE FARMACIA DE CLINICA INTERNACIONAL SEDE SURCO, PERIODO 2018”

PARA OBTENER EL TÍTULO O GRADO DE:

Licenciada en Administración

SUSTENTADO EN FECHA: 06 diciembre de 2018

NOTA O MENCIÓN: 14


Víctor Fabián Romero Escalante