



**epuss**  
ESCUELA DE  
POSGRADO  
Universidad Señor de Sipán

# **UNIVERSIDAD SEÑOR DE SIPÁN**

## **ESCUELA DE POSGRADO**

### **TESIS**

**RELACIÓN ENTRE LAS VENTAJAS COMPETITIVAS  
IMPLEMENTADAS Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO  
EN FARMACIA SAN RAFAEL. MONSEFÚ. NOVIEMBRE 2014.**

**PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:**

**MAESTRA EN GERENCIA DE SERVICIOS EN SALUD**

### **AUTOR**

Bach. MÓNICA DE LOURDES GUEVARA SALAZAR

### **ASESOR**

Mg. DELIA FLORENCIA DÁVILA VIGIL

CHICLAYO – PERÚ

2014

## RESUMEN

La satisfacción del usuario es un indicador clave de la calidad de atención, por ello, esta investigación correlacional tuvo como objetivo determinar la relación entre las ventajas competitivas implementadas y la satisfacción del usuario externo de la Farmacia San Rafael de Monsefú en noviembre del 2014. La muestra calculada fue de 139 usuarios que cumplieron con los criterios de elegibilidad. Se aplicaron dos instrumentos: el cuestionario SERVQUAL, para identificar la satisfacción del usuario y otro cuestionario para las ventajas competitivas implementadas en la farmacia (Confiabilidad 0.95). Los datos se procesaron en la Hoja de Cálculo Ms Excel 2010. Se respetaron los principios éticos y los criterios de científicidad. Los resultados revelan que existe una correlación positiva muy alta (Pearson 0,97) con respecto a las variables ventajas competitivas y satisfacción de usuario, lo que permite aceptar la hipótesis planteada. Los usuarios resaltan entre las ventajas competitivas la atención que se les brinda como clientes externos de la Farmacia San Rafael, además de la seguridad del producto y precios. Con respecto a la satisfacción, dimensión Aspectos Tangibles es la dimensión con mayor puntaje obtenido para la investigación, con un valor de 76 por ciento y la dimensión que obtuvo el menor porcentaje de valoración fue fiabilidad con 59 por ciento.

## **ABSTRACT**

User satisfaction is a key indicator of quality of care, therefore, this correlational study aimed to determine the relationship between competitive advantage implemented and external user satisfaction in San Rafael Pharmacy Monsefú in November 2014. The calculated sample included 139 users who met the eligibility criteria. Two instruments were applied: the SERVQUAL questionnaire to identify and satisfaction questionnaire to the competitive advantages of pharmacy (Reliability 0.95). Data were processed in Ms Excel Spreadsheet 20120, respecting the criteria of scientificity and ethics. The results reveal that there is a high positive correlation (Pearson 0.97) with respect to competitive advantage variables and user satisfaction, allowing accept the hypothesis. Users highlight the competitive advantages between care provided to them as external customers Farmacia San Rafael, plus product safety and prices. Regarding satisfaction, reliability dimension is the one with highest level of satisfaction (80%). However, the dimension that is having a significant percentage of dissatisfaction.