

NOMBRE DEL TRABAJO

**I. F\_ASTO\_NAPAN . (1).docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**10334 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**49 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Sep 13, 2023 4:48 PM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**55601 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**397.9KB**

FECHA DEL INFORME

**Sep 13, 2023 4:49 PM GMT-5****● 10% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

- 10% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO  
“FRANKLIN ROOSEVELT”  
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y  
BIOQUÍMICA**



**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS ATENDIDOS EN LAS BOTICAS ANDES FARMA – JN,  
HUANCAYO 2023**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO  
FARMACÉUTICO**

**PRESENTADO POR:**

**Bach. ASTO OSORIO, Jhoseling Jholanda**

**Bach. NAPAN RAMON, Florinda Liz**

**ASESOR:**

**Q.F. Mg. JESUS CARBAJAL, Orlando**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SALUD PÚBLICA**

**HUANCAYO – PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios por bríndame la sabiduría y la inteligencia para lograr mis metas trazadas.

A mi madre, mis abuelitos que me enseñaron valores y a todos mis amigos que de una y otra manera siempre me apoyaron de manera incondicional.

**Jhoseling.**

Dedico este éxito académico en primer lugar a Dios, a mi madre que me dio la vida, apoyo y consejos, por su apoyo absoluto en los momentos más difíciles que me tocó vivir, a mis hermanas quienes con sus palabras de motivación no me dejaron caer para seguir adelante y ser perseverante hasta cumplir con mis propósitos. A todos ellos en general mi aprecio sincero con todo mi corazón.

**Florinda.**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por la salud y por las fuerzas brindadas para concluir la carrera profesional.

A nuestros familiares y amigos por sus consejos y palabras de aliento en estos años de estudios.

A la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, nuestro sincero agradecimiento que nos permite presentar la tesis.

A todos nuestros profesores que nos enseñaron a través de estos cinco años de estudio, que con su empeño lograron transmitir sus conocimientos para nuestra formación académica, personal y profesional.

A nuestro asesor Mg. JESUS CARBAJAL, Orlando, quien fue un gran apoyo en todo el proceso de elaboración de nuestra tesis, gracias por su aliento, consejos y oportunidades brindadas.

# **JURADO DE SUSTENTACIÓN**

**PRESIDENTE**

**SECRETARIO**

**VOCAL**

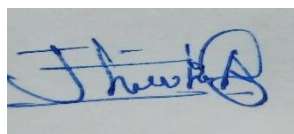
## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, **ASTO OSORIO, Jhoseling Jholanda**, de Nacionalidad Peruana, identificada con, DNI N° 71974494, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autora de la tesis titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LAS BOTICAS ANDES FARMA – JN, HUANCAYO 2023”.

### **DECLARO BAJO JURAMENTO:**

QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ, siendo fruto del esfuerzo personal, que no ha sido plagiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor; tanto en el cuerpo del texto y figura, cuadros, tablas u otros que tengan derecho de autor. En este sentido somos conscientes de que el hecho no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarios y/o legales.

Huancayo, 18 de julio de 2023



---

**ASTO OSORIO, Jhoseling Jholanda**

DNI N° 71974494

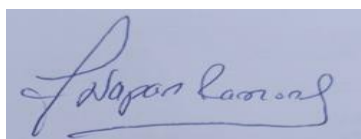
## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, **NAPAN RAMON, Florinda Liz**, de Nacionalidad Peruana, identificada con, DNI N° 09288687, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autora de la tesis titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LAS BOTICAS ANDES FARMA – JN, HUANCAYO 2023”.

### **DECLARO BAJO JURAMENTO:**

QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ, siendo fruto del esfuerzo personal, que no ha sido plagiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor; tanto en el cuerpo del texto y figura, cuadros, tablas u otros que tengan derecho de autor. En este sentido somos conscientes de que el hecho no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarios y/o legales.

Huancayo, 18 de julio de 2023



---

**NAPAN RAMON, Florinda Liz**  
DNI N° 09288687

# Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	12
<b>II. MÉTODO</b>	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Operacionalización de la variable	22
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	24
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	24
<b>III. RESULTADOS</b>	25
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	35
<b>V. CONCLUSIONES</b>	37
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	38
<b>REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS</b>	39
<b>ANEXOS</b>	42



## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla N° 1.</b> Relación entre la disponibilidad de Stock de medicamento con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	25
<b>Tabla N° 2.</b> Correlación entre la disponibilidad de Stock de medicamento en la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	25
<b>Tabla N° 3.</b> Relación entre la disponibilidad del tiempo de espera con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	26
<b>Tabla N° 4.</b> Correlación entre la disponibilidad del tiempo de espera con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	27
<b>Tabla N° 5.</b> Relación entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	27
<b>Tabla N° 6.</b> Correlación entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	28
<b>Tabla N° 7.</b> Relación entre el horario de atención y la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	29
<b>Tabla N° 8.</b> Correlación entre el horario de atención y la satisfacción del usuario en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	29
<b>Tabla N° 9.</b> Relación entre la información del usuario y la satisfacción del usuario en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	30
<b>Tabla N° 10.</b> Correlación entre la información del usuario y la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	31

<b>Tabla N° 11.</b>	Relación entre las instalaciones de la Farmacia con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	32
<b>Tabla N° 12.</b>	Correlación entre las instalaciones de la Farmacia con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	32
<b>Tabla N° 13.</b>	Relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	33
<b>Tabla N° 14.</b>	Correlación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023	33

## RESUMEN

La presente investigación tiene por **objetivo**: Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023. La Satisfacción del usuario es una de las estrategias utilizadas para reducir la desigualdad social es mejorar la calidad de la asistencia sanitaria. según organismos internacionales. **Metodología.** estudio de tipo analítico, transversal y correlacional, no experimental. La población estuvo conformada por 100 usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023; la muestra lo constituyeron 79 usuarios de las boticas Andes Farma – JN. La validación del instrumento fue por Juicio de Expertos. **Resultados.** Respecto a la disponibilidad del tiempo de espera con la calidad de atención en los usuarios, el 51,9 % refieren que el tiempo de espera para la atención es bueno y el 46,8% refieren que la calidad de atención es buena. Por lo tanto, se afirma que existe correlación estadística entre el tiempo de espera con la calidad de atención. Respecto a la relación que existe entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención el 55,7% refieren que el trato recibido por el personal de farmacia es bueno, siendo que el 51,9% refieren que la calidad de atención es buena. Por lo tanto, se afirma que existe relación estadística entre el trato recibido por el personal de farmacia y la calidad de atención. Respecto a la relación que existe entre el horario de atención con la satisfacción del usuario el 53,2% refieren que el horario de atención es bueno, siendo que el 49,4% refieren que la satisfacción al usuario es buena. Por lo tanto, se afirma que existe relación estadística entre el horario de atención y la satisfacción del usuario. Respecto a la relación de la información del usuario con la satisfacción del usuario el 48,1% refieren que la información del usuario es buena, siendo que el 44,3% refieren que la satisfacción al usuario es buena. Por lo tanto, se afirma que existe relación estadística entre la información al usuario y la satisfacción del usuario. Respecto a la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del el 63,3% refieren que la calidad de atención es buena, siendo que el 54,4% refieren que la satisfacción al usuario es buena. Por lo tanto, se afirma que existe correlación estadística <sup>1</sup> entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario.

### Palabras Clave.

Calidad de atención, satisfacción del usuario.

## ABSTRACT

The present research has **objective** : Determine it Relation between quality of attention with the **satisfaction** of the user in the manned users In The Huancayo 2023 JN Farma -, Andes pharmacies . The user's Satisfaction is one of the used strategies to reduce the social inequality is to improve sanitary attendance quality. According to international organisms. **Methodology.** I study of analytic, transversal kind and he correlates Not experimental . The population was constituted by 100 manned users In The Huancayo 2023 JN Farma -, Andes pharmacies; 79 constituted the sample Users of The Andes pharmacies Farma - JN. L To instrument validation he went by Experts' Opinion. **Results.** Regarding to Availability of the time of wait with quality for attention in the users The 51,9 % tell that the wait time gives birth to the attention it is good and the 46,8% tell that attention quality is good. Therefore, he states that statistical correlation between the time of wait with quality for attention exists. Regarding to the relation that exists between the treatment received by the personnel from drugstore with quality of attention The 55,7% that tell the relation received by that drugstore personnel is good, being that the 51,9% tell that attention quality is good. Therefore, he states that statistical relation between the treatment received by the personnel from drugstore and quality of attention exists. Regarding to the relation that exists between the timetable of attention with the user's satisfaction The 53,2% tell that the attention timetable is good, being that the 49,4% tell that the satisfaction to the user is good. Therefore, he states that statistical relation between the attention timetable and the user's satisfaction exists. Regarding to the relation of the information about the user with the user's satisfaction The 48,1% That tell it Information about the user He is good, being who that 44 3% They tell that the satisfaction to the user is good. Therefore, he states that statistical relation between the information to the user and the user's satisfaction exists. Regarding to the relation between quality of attention with the satisfaction of that The 63,3% tell that attention quality is good, being who that 54,4% they tell that the satisfaction to the user is good. Therefore, he states that statistical correlation between quality of attention with the user's satisfaction exists.

### **Keywords.**

Attention quality, the user's satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

En general, el término "satisfacción del cliente" describe cómo se sienten los clientes acerca de los servicios o productos de un establecimiento. La satisfacción del cliente es uno de los factores de éxito más importantes, por lo cual es imperativo que las marcas midan la satisfacción del cliente de forma regular, ya que comprender y cumplir con las expectativas de su público objetivo es fundamental para satisfacer a los clientes y mantenerlos felices a largo plazo. Sin duda, los clientes satisfechos son el principal requisito para el desarrollo de la lealtad a la marca.

El término "satisfacción del cliente" no tiene una definición general válida. La satisfacción del cliente significa que tienen expectativas personales de un producto y su satisfacción depende de si se cumplen estas expectativas. <sup>1</sup>

10 En la mayoría de los casos, los datos de satisfacción de sus clientes se recopilan y miden inmediatamente después de la transacción o periódicamente utilizando las mejores escalas de encuestas. Recuerde que casi el 90% de los consumidores han dejado de consumir en establecimientos farmacéuticos debido a una mala experiencia. <sup>2</sup>

La calidad se ha convertido en la actualidad en uno de los principales pilares de la competitividad asistencial, satisfacer las necesidades de los pacientes y sus familias es un requisito imprescindible para garantizar un entorno de calidad y libre de errores, cada vez aprenden más y exigen más.

Asimismo, los pacientes son las personas que definen la calidad en función de sus expectativas, como la atención oportuna, adecuada, la competencia profesional, la seguridad y ética en la práctica médica y la buena comunicación, cómodas instalaciones y trato digno, entre otras cosas, para satisfacer sus expectativas y necesidades, así obtener resultados para restaurar su vida.

Por eso hablar de atención de calidad en salud es sin errores <sup>3</sup> y cero errores porque está en juego la vida de las personas. Si comparamos la mala calidad en la fabricación de productos y servicios <sup>3</sup> en el campo de la salud, lo primero que puede pasar es que nos devuelvan el producto, se destruya o la empresa pierda dinero, por otro lado, una falla en la higiene puede llevar a la muerte, desde el descrédito hasta las sanciones morales y penales para las

instituciones o el personal de salud involucrado. <sup>3</sup>

Formulación de la pregunta general de la investigación: ¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023?

Preguntas específicas:

- ¿Cuál es la relación que existe entre el tiempo de espera para la atención con la calidad de atención de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023?
- ¿Cuál es la relación que existe entre el horario de atención con la satisfacción del usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023?
- ¿Cuál es la relación de la información del usuario con la satisfacción del usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023?

Se formuló el siguiente objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023

Objetivos específicos:

- Evaluar la relación que existe entre el tiempo de espera para la atención con la calidad de atención de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023
- Determinar la relación que existe entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023
- Evaluar la relación que existe entre el horario de atención con la satisfacción del

usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023

- Determinar la relación de la información del usuario con la satisfacción del usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023

Antecedentes nacionales:

**SANCA, J. (2022).** Nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Santa Catalina, junio - setiembre 2021. Objetivo: determinar el nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Santa Catalina, junio – setiembre 2021. Métodos: no experimental, mientras el método de la investigación es correlacional, descriptivo y transversal. Conclusiones: Se encontraron relación entre ambos, satisfacción y atención al cliente. El 35,76% cree que la disponibilidad de medicamentos depende de la calidad de la atención médica, se encontraron relación entre ambos. El 32,73% es regular el tiempo de espera para la atención, en cuanto a la a calidad de atención de la salud; se encontró relación entre las dos. El 29,09% de los encuestados considera malo el trato recibido de los trabajadores médicos ante la calidad del trabajo; y 36,36% normal; se encontró relación entre las dos. El 49,09% creen que es regular los horarios de atención y están satisfechos los usuarios; se encontró relación significativa entre las dos. Del usuario su información y satisfacción, el 28,48% piensan que es malo; se encontró relación entre las dos. El 21,82% piensan que son malas las instalaciones, de igual manera en la satisfacción del usuario; se encontró relación entre las dos.<sup>4</sup>

**Hernández, M y Vargas, E. (2021).** Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca – 2021. Objetivo: <sup>6</sup> establecer la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tiempos de pandemia en el Centro de Salud Pachacútec en la ciudad de Cajamarca en 2021. Métodos: cuantitativo, correlacional y transversal. Conclusiones: La calidad de la atención es regular (77,66%), 12,77% alta calidad, 9,57% de mala calidad. En la satisfacción del usuario el 69,15% están insatisfechos Niveles de grupo de insatisfacción: aspectos fiabilidad 76,6%, tangibles 80,85%, empatía 72,34%, capacidad de respuesta 75,53%, seguridad 73,4%. Hay una relación directa significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tiempo de pandemia.<sup>5</sup>

**Guevara, J. (2018).** Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo

2 afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. Objetivo: determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario que asiste a dicho nosocomio. Métodos: cuantitativo, descriptivo y enfoque correlacional transversal. Conclusiones: No hubo correlación entre la satisfacción y la calidad de atención de los usuarios afiliados al SIS. El 74,7% de los usuarios está insatisfecho con el servicio. Fue regular 87% el nivel de calidad de la atención. Con puntaje bajo son las dimensiones: 26,1% capacidad de respuesta, 10,5% empatía, y 10,5%, influye en la calidad de la atención. Dimensiones de satisfacción con la atención médica: no hay relación entre la satisfacción del usuario y lo tangible, hay una relación débil en el grado de fiabilidad, la seguridad es una relación débil y la empatía es una relación débil. <sup>6</sup>

Antecedentes internacionales:

**Castellón, R. (2019).** Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. 4 Objetivo: Evaluar el grado de satisfacción de los usuarios, sobre la calidad de atención en salud, recibida, en medicina interna, de consulta externa, hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. Métodos: descriptivo de corte transversal. Conclusiones: En cuanto a las cinco dimensiones, la categoría más alta fue la empatía, siendo el rasgo el de mayor puntuación; donde los empleados fueron respetuosos y pacientes. La tasa más baja fue la capacidad de respuesta. Sobre el nivel de calidad, la dimensión más baja es la capacidad de respuesta, tangible. Existe satisfacción y calidad del servicio. <sup>7</sup>

**Botón, S. (2018).** Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017. 7 Objetivo: fue determinar la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente -CAP- de Cunén, departamento de El Quiché. Métodos: Básico, descriptivo. Conclusiones: En cuanto a la satisfacción del usuario, están muy satisfechos: por su nombre les llaman, es adecuado el tiempo de espera, amables, te dan la confianza de consultar si tienes problemas de salud, respetan tu privacidad, resuelven dudas, te explican de forma correcta y clara cómo tomar el medicamento, te aconsejan cuidarte en casa, está satisfechos con la atención que recibieron. <sup>8</sup>



## **Satisfacción del usuario**

Una de las estrategias utilizadas para reducir la desigualdad social es mejorar la calidad de la asistencia sanitaria, según organismos internacionales. La calidad estandarizada (ISO) es “un conjunto de las propiedades características del objeto cumplen los requisitos”.

La calidad de la atención es general, abstracta, objetiva y subjetiva. Está influida por procesos culturales y actores de empoderamiento interpretados desde diferentes dimensiones. Donabedian define la salud como "lograr el mayor beneficio posible de la atención médica con el menor riesgo para el paciente".

Debido a que la calidad es tan amplia y variada, la evaluación tiene varias dimensiones, una de las más estudiadas es la satisfacción.

La OPS informa que “la satisfacción significa experiencia racional o cognitiva definida como la diferencia percibida entre el deseo y el desempeño derivada de la comparación, expectativas y comportamiento de un producto o servicio, que depende de muchos factores, como la experiencia pasada, las expectativas y la información, recibido de otros usuarios y de la propia organización sanitaria, que hace la satisfacción varía de persona a persona y dentro de la misma persona en diferentes circunstancias”.

La satisfacción del usuario es una medida importante de la calidad del servicio de salud y de atención. A esto, que existe una herramienta de calidad de servicio SERVQUAL que mide con objetividad la calidad de la asistencia sanitaria basada en la satisfacción del paciente, el usuario. La información que se obtuvo por esta herramienta mejora a los proveedores de atención médica para que satisfaga las necesidades de los usuarios.<sup>9</sup>

## **Disponibilidad de stock de medicamentos**

En el momento de la visita de validación, se definió como "la presencia de al menos una copia de cada fármaco enumerado (frasco, caja, vial)". Se aplican criterios similares a los insumos y materiales de conservación. Esta disponibilidad limitada no significa necesariamente que haya suficientes muestras para tratar adecuadamente las condiciones más comunes.

Inicialmente, para cada fármaco, se calculó el número total y el porcentaje de componentes

que no estaban disponibles durante la validación. En cuanto a la capacidad de compra de medicamentos, la distribución promedio se estima con los mismos intervalos de confianza al 95% y valores mínimos y máximos.

Los medicamentos para los casos de paludismo se pueden obtener en los establecimientos de salud. En cuanto a los antifúngicos, los medicamentos solo están disponibles en los servicios que han detectado casos de la enfermedad y han mantenido un tratamiento de seguimiento.<sup>10</sup>

**Receta médica:** La receta médica es un documento higiénico, reglamentario y de obligado cumplimiento, un médico, dentista o podólogo autorizado por la ley y dentro de su autoridad, el problema para los pacientes, medicamentos o productos sanitarios sujetos a restricciones de prescripción para los que es expedido bajo la supervisión de un farmacéutico o farmacéutica, en una farmacia y confiar en su botiquín o en la ley, aplica para otros establecimientos, unidades de atención o servicios de salud farmacéuticos en entornos de atención primaria, debidamente autorizados para dispensar medicina.<sup>11</sup>

**El servicio:** La satisfacción es como los clientes responden a un servicio o producto en particular, esto es una forma de mejorar el servicio que recibe.

El buen servicio al cliente no se detiene una vez que se completa la compra. Las relaciones próximas con sus clientes crean los vínculos que lo diferencian de otras marcas. Otra posible solución es enviarles un email y preguntarles qué piensan de su producto o servicio. También lo ayudará a obtener su opinión directamente y ver si puede mejorar algo.<sup>12</sup>

### **Tiempo de espera para la atención**

El tiempo de espera depende principalmente de la gestión y el orden clínico, no de la atención directa del médico.

Primero es avisar la paciente estará disponible en un horario determinado y solicitar ese horario en el orden de cita.

La segunda es concertar una cita con el paciente, por lo que hay que llegar unos minutos antes. La segunda forma significa menos tiempo de espera para los pacientes y un uso más eficiente del mobiliario.

En ambos casos, los pacientes reciben el mismo servicio médico. Lo único que cambia es la forma en que los pacientes hacen sus citas y el tiempo que tienen que sacrificar. Actualmente, el 85% de los centros médicos de Perú son estatales y, según investigaciones la mayoría de los servicios médicos se organizan por orden de llegada. Esto hizo que cientos de pacientes tuvieran que esperar innecesariamente una cita médica por problemas de organización.<sup>13</sup>

### **Trato recibido por el personal de farmacia**

**Empatía:** Al ser capaces de compartir y comprender sentimientos de otra persona, nos ayuda a ver las cosas desde el punto de vista de otra persona en lugar del nuestro. Sirve para fortalecer las relaciones sociales y profesionales y promover un mundo pacífico.<sup>14</sup>

**Cliente:** <sup>9</sup> Lograr la "satisfacción del cliente" es un requisito básico para ganar un lugar en la "mente" del cliente y por ende también en el mercado objetivo.

Por ello, el objetivo es "satisfacer a cada cliente", se ha convertido en una de las vitales tareas de todas las áreas del establecimiento.<sup>15</sup>

**Expectativa del usuario:** Por ahora, se alienta a los médicos a consultar con los pacientes sobre problemas de salud. El primer paso es la cooperación entre médicos y pacientes es la necesidad de determinar las expectativas del paciente para la consulta. La principal responsabilidad del médico es comprender y cumplir con estas expectativas, y la evidencia muestra que esto aumenta la satisfacción del paciente, así como otros resultados del asesoramiento. De los pacientes sus expectativas son importantes, porque pueden afectar el uso de la atención médica o el logro de los estándares de atención médica.

Las investigaciones muestran que el comportamiento del médico está muy influenciado por su percepción de las preferencias del paciente, por lo que su correcta evaluación de exámenes específicos puede contribuir en gran medida al comportamiento clínico, al éxito en la relación médico-paciente y moderar los gastos; de lo contrario afectaría negativamente cualquiera de estos comportamientos. Por todas estas razones, las expectativas son buenas variables, en la investigación sobre el uso de la atención médica, la calidad de la atención, los costes y la satisfacción.<sup>16</sup>

## Calidad de atención

Inicialmente, las encuestas de satisfacción de los usuarios solo valuaban las características del producto como un factor importante, midiendo el beneficio económico según su efecto en la salud de los usuarios.

Por lo tanto, la satisfacción es vista como el resultado del proceso cognitivo que conecta las necesidades de los usuarios con el contenido (percepciones) de los servicios médicos.

La calidad de atención que deben brindar los establecimientos de salud se caracteriza por la calidad de los métodos de atención: evaluación clínica, criterios de evaluación, proceso de atención; con sus resultados en salud, a través de instituciones, personas y organizaciones. estructuras y condiciones relacionadas con la accesibilidad.

Básicamente, la satisfacción del usuario se manifiesta cuando los servicios de salud cumplen o superan sus expectativas.<sup>17</sup>

## Horario de atención

Sin embargo, las empresas deben ser muy delicadas cuando se trata de problemas de gestión del tiempo de los empleados, asegurándose de que los empleados no perciban la medida como una invasión de su privacidad o una desconfianza hacia sus empleadores. De hecho, con un buen control del tiempo, las empresas pueden administrar la jornada laboral de manera más eficiente y productiva y desarrollar programas que ayuden a los grupos de trabajo a cumplir con el cronograma<sup>18</sup>

## Información al usuario

Las personas que conforman el equipo de servicio al cliente de cualquier empresa se dedican a ayudar a los compradores con sus preguntas y desafíos; ellos son los que brindan todo tipo de soporte, desde soporte técnico hasta consultas generales. Es una de las claves para maximizar los beneficios de la satisfacción del cliente.<sup>19</sup>

## Instalaciones de farmacia

**Establecimientos de salud:** La Atención Primaria de Salud (PNAS), conocida como la puerta de entrada al Sistema Nacional de Salud, es el punto de contacto más cercano y

principal con la población. Cuenta con instalaciones de baja complejidad como correos y centros de salud con consultorios primarios. Alrededor del 85% de los problemas médicos se tratan en PNAS. Sus servicios se enfocan en la prevención, promoción y protección de la salud a través del diagnóstico temprano de enfermedades y el tratamiento oportuno.<sup>20</sup>

**Modelo SERVQUAL:** Mide la calidad de los servicios para comprender cómo califican y qué esperan los clientes de los servicios.

El modelo le permite examinar la cantidad, calidad, permite comprender los factores de los clientes.

El modelo es también una herramienta de desarrollo y comparación con otras organizaciones. Proporciona información sobre; servicios de la empresa, comentarios de los clientes y recomendaciones para mejorar, comentarios de los empleados sobre los deseos y recomendaciones de los clientes.<sup>21</sup>

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio es analítico, transversal y correlacional, porque la información recolectada se dio en un solo tiempo y se va a medir las dos variables sin que controlemos estas.

En cuanto al diseño de la investigación, fue no experimental.

## 2.2. Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICION	MEDIDA	INDICADORES
<b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b>	Experiencia racional o cognitiva definida como la diferencia percibida entre el deseo y el desempeño derivada de la comparación, expectativas y comportamiento de un producto o servicio.	La calidad de atención y nivel de satisfacción serán obtenidos con un cuestionario de preguntas.	<b>TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN</b>	Cualitativo	Nominal	Directa	• Ítems 3 al 4
			<b>TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE FARMACIA</b>	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítems 5 y 6
			<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 7 y 8
			<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>	Cualitativo	Nominal	Directa	Ítem 9 y 10
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>	Se percibe a través de las características del proceso de atención: relaciones interpersonales, contenido de la consulta, duración, actividades de examen clínico y diagnóstico						

### 2.3. Población, muestra y muestreo

La población estuvo constituida por 100 usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

#### Donde:

n = Tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

N = Total de los usuarios de las diferentes farmacias.

$Z_{\alpha} = 1,96$  (con 95% de confiabilidad)

p = proporción esperada de 0,5

q = 1 – p (en este caso 1-05 = 0,5)

e = precisión (5%).

#### Reemplazando:

$$n = \frac{100(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(100 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 79$$

La muestra lo conforman 79 usuarios de las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023.

#### 1 Criterios de inclusión:

- Usuarios mayores de 18 años.
- Usuarios que aceptaron firmar el consentimiento informado

#### Criterios de exclusión:

- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios que no firmaron el consentimiento informado



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

La técnica a utilizarse es la encuesta y el instrumento a utilizarse fue el cuestionario.

El instrumento a utilizarse fue validado por juicio de expertos.

## **2.5. Procedimiento**

- Para la recolección de datos, se pidió permiso al Director de la Farmacia.
- Se utilizó el cuestionario de preguntas en los usuarios que aceptaron participar
- Se recolecto los datos de los cuestionarios para su tratamiento estadístico.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Con los datos recolectados se codificarán en Excel de Office 2016 y con SPSS versión 26, realizado con la intención de obtener conclusiones que nos ayudaran a lograr los objetivos planteados, dichos datos fueron expresados en tablas y gráficos.

## **2.7. Aspectos éticos**

Se tomó en cuenta los aspectos bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.

Los datos de los participantes son confidenciales se mostrará tan solamente los resultados obtenidos después de culminar el programa.

### III. RESULTADOS

**Tabla N° 1**

**Relación entre la disponibilidad de Stock de medicamento con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

Disponibilidad de Stock de medicamento	Calidad de atención			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	3 3,8%	2 2,5%	0 0,0%	5 6,3%
Regular	2 2,5%	20 25,3%	23 29,1%	45 57,0%
Bueno	0 0,0%	2 2,5%	27 34,2%	29 36,7%
Total	5 6,3%	24 30,4%	50 63,3%	79 100,0%

#### Interpretación:

En la tabla N° 1, se puede observar la relación entre la disponibilidad de Stock de medicamento con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que en un 57,0% refieren que hay una regular disponibilidad de stock de medicamento, el 29,1% refieren que la calidad de atención es buena, el 25,3% refieren que es regular y el 2,5% refieren que es malo.

**Tabla N° 2**

**Correlación entre la disponibilidad de Stock de medicamento en la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
2 Chi-cuadrado de Pearson	41,483 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	33,479	4	,000
Asociación lineal por lineal	26,516	1	,000
N de casos válidos	79		

### Interpretación:

En la tabla N° 2, se puede observar la correlación entre la disponibilidad de Stock de medicamento con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe correlación estadística entre la disponibilidad de stock de medicamento y la calidad de atención.

**Tabla N° 3**  
**Relación entre la disponibilidad del tiempo de espera con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

Tiempo de espera para la atención	Calidad de atención			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	2 2,5%	1 1,3%	0 0,0%	3 3,8%
Regular	2 2,5%	20 25,3%	13 16,5%	35 44,3%
Bueno	1 1,3%	3 3,8%	37 46,8%	41 51,9%
Total	5 6,3%	24 30,4%	50 63,3%	79 100,0%

### Interpretación:

En la tabla N° 3, se puede observar la relación entre la disponibilidad del tiempo de espera con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que el 51,9 % refieren que el tiempo de espera para la atención es bueno y el 46,8% refieren que la calidad de atención es buena, el 3,8% refieren que es regular y el 1,3% refieren que es malo.

**Tabla N° 4**  
**Correlación entre la disponibilidad del tiempo de espera con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,082 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	36,413	4	,000
Asociación lineal por lineal	27,619	1	,000
N de casos válidos	79		

**Interpretación:**

En la tabla N° 4, se puede observar la correlación entre la disponibilidad del tiempo de espera con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe correlación estadística entre el tiempo de espera con la calidad de atención.

**Tabla N° 5**  
**Relación entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

Trato recibido por el personal de farmacia	Calidad de atención			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	3 3,8%	1 1,3%	0 0,0%	4 5,1%
Regular	2 2,5%	20 25,3%	9 11,4%	31 39,2%
Bueno	0 0,0%	3 3,8%	41 51,9%	44 55,7%
Total	5 6,3%	24 30,4%	50 63,3%	79 100,0%

### Interpretación:

En la tabla N° 5, se puede observar la relación entre el trato recibido por el personal de farmacia y la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que el 55,7% refieren que el trato recibido por el personal de farmacia es bueno, siendo que el 51,9% refieren que la calidad de atención es buena, el 3,8% refieren que es regular.

**Tabla N° 6**  
**Correlación entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	67,050 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	53,371	4	,000
Asociación lineal por lineal	43,084	1	,000
N de casos válidos	79		

### Interpretación:

En la tabla N° 6, se puede observar la correlación entre el trato recibido por el personal de farmacia y la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe correlación estadística entre el trato recibido por el personal de farmacia y la calidad de atención.

**Tabla N° 7**  
**Relación entre el horario de atención y la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

Horario de atención	Satisfacción del usuario			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	2 2,5%	6 7,6%	4 5,1%	12 15,2%
Regular	0 0,0%	20 25,3%	5 6,3%	25 31,6%
Bueno	0 0,0%	3 3,8%	39 49,4%	42 53,2%
Total	2 2,5%	29 36,7%	48 60,8%	79 100,0%

**Interpretación:**

En la tabla N° 7, se puede observar la relación entre el horario de atención y la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que el 53,2% refieren que el horario de atención es bueno, siendo que el 49,4% refieren que la satisfacción al usuario es buena, el 3,8% es regular.

**Tabla N° 8**  
**Correlación entre el horario de atención y la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	49,952 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	49,753	4	,000
Asociación lineal por lineal	30,082	1	,000
N de casos válidos	79		

### Interpretación:

En la tabla N° 8, se puede observar la correlación entre el horario de atención y la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe relación estadística entre el horario de atención y la satisfacción del usuario.

**Tabla N° 9**  
**Relación entre la información del usuario y la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

Información al usuario	Satisfacción del usuario			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	2 2,5%	5 6,3%	2 2,5%	9 11,4%
Regular	0 0,0%	21 26,6%	11 13,9%	32 40,5%
Bueno	0 0,0%	3 3,8%	35 44,3%	38 48,1%
Total	2 2,5%	29 36,7%	48 60,8%	79 100,0%

### Interpretación:

En la tabla N° 9, se puede observar la relación entre la información del usuario y la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que el 48,1% refieren que la información del usuario es buena, siendo que el 44,3% refieren que la satisfacción al usuario es buena, el 3,8% es regular.

**Tabla N° 10**  
**Correlación entre la información del usuario y la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	44,321 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	40,577	4	,000
Asociación lineal por lineal	30,324	1	,000
N de casos válidos	79		

**Interpretación:**

En la tabla N° 10, se puede observar la correlación entre la información del usuario y la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe relación estadística entre la información al usuario y la satisfacción del usuario.

**Tabla N° 11**  
**Relación entre las instalaciones de la Farmacia con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

Instalaciones de la Farmacia	Satisfacción del usuario			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	2 2,5%	4 5,1%	2 2,5%	8 10,1%
Regular	0 0,0%	20 25,3%	11 13,9%	31 39,2%
Bueno	0 0,0%	5 6,3%	35 44,3%	40 50,6%
Total	2 2,5%	29 36,7%	48 60,8%	79 100,0%



### Interpretación:

En la tabla N° 11, se puede observar la relación entre las instalaciones de la Farmacia con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que el 50,6% refieren que las instalaciones de la farmacia son buenas, siendo que el 44,3% refieren que la satisfacción al usuario es buena, siendo que el 44,3% refieren que la satisfacción al usuario es buena, el 6,3% es regular.

**Tabla N° 12**  
**Correlación entre las instalaciones de la Farmacia con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	40,702 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	33,560	4	,000
Asociación lineal por lineal	25,688	1	,000
N de casos válidos	79		

### Interpretación:

En la tabla N° 12, se puede observar la correlación entre las instalaciones de la Farmacia con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe relación estadística entre las instalaciones de la farmacia con la satisfacción del usuario.

**Tabla N° 13**  
**Relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

Calidad de atención	Satisfacción del usuario			Total
	Malo	Regular	Bueno	
Malo	2 2,5%	3 3,8%	0 0,0%	5 6,3%
Regular	0 0,0%	19 24,1%	5 6,3%	24 30,4%
Bueno	0 0,0%	7 8,9%	43 54,4%	50 63,3%
Total	2 2,5%	29 36,7%	48 60,8%	79 100,0%

**Interpretación:**

En la tabla N° 13, se puede observar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que el 63,3% refieren que la calidad de atención es buena, siendo que el 54,4% refieren que la satisfacción al usuario es buena, el 8,9% refieren que es regular.

**Tabla N° 14**  
**Correlación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	63,726 <sup>a</sup>	4	,000
Razón de verosimilitud	48,872	4	,000
Asociación lineal por lineal	40,426	1	,000
N de casos válidos	79		

**Interpretación:**

En la tabla N° 14, se puede observar la correlación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe correlación estadística entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario.

## IV. DISCUSIÓN

Un sistema de salud es un grupo de instituciones, recursos y organizaciones cuyo objetivo es mantener la salud física y mental a través del tratamiento, la prevención y la rehabilitación para restaurar el bienestar humano. Por lo tanto, la calidad de la atención es necesaria porque mide la probabilidad de lograr los resultados deseados, puede cuantificarse y mejorarse continuamente en función las necesidades y preferencias de un individuo o población. Frente a ello se tiene como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023.

Respecto a la Relación entre la disponibilidad de Stock de medicamento con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que en un 57,0% refieren que hay una regular disponibilidad de stock de medicamento, el 29,1% refieren que la calidad de atención es buena, el 25,3% refieren que es regular y el 2,5% refieren que es malo. La significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe correlación estadística entre la disponibilidad de stock de medicamento y la calidad de atención; estos datos se contrastaron con **SANCA, J. (2022)**, en su investigación: Nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Santa Catalina, junio - setiembre 2021, quien concluyo que el 35,76% cree que la disponibilidad de medicamentos depende de la calidad de la atención médica, se encontraron relación entre ambos.

Respecto a la disponibilidad del tiempo de espera con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que el 51,9 % refieren que el tiempo de espera para la atención es bueno y el 46,8% refieren que la calidad de atención es buena, el 3,8% refieren que es regular y el 1,3% refieren que es malo. La significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe correlación estadística entre el tiempo de espera con la calidad de atención; estos datos se contrastaron con **SANCA, J. (2022)**, quien concluyo que el 32,73% es regular el tiempo de espera para la atención, en cuanto a la a calidad de tención de la salud; se encontró relación entre las dos; así mismo **Hernández, M y Vargas, E. (2021)**, en su investigación: Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca – 2021, reportaron sobre la capacidad de respuesta es un 75,53% de

insatisfacción; también **Castellón, R. (2019)**, en su investigación: Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019, quien determino que, de las cinco dimensiones, la categoría más alta fue la empatía, siendo el rasgo el de mayor puntuación; donde los empleados fueron respetuosos y pacientes. La tasa más baja fue la capacidad de respuesta.

Respecto a la relación que existe entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que el 55,7% refieren que el trato recibido por el personal de farmacia es bueno, siendo que el 51,9% refieren que la calidad de atención es buena, el 3,8% refieren que es regular. La significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe relación estadística entre el trato recibido por el personal de farmacia y la calidad de atención; estos datos se contrastaron con **SANCA, J. (2022)**, quien concluyo que el 29,09% de los encuestados considera malo el trato recibido de los trabajadores médicos ante la calidad del trabajo; y 36,36% normal; se encontró relación entre las dos variables; así mismo **Hernández, M y Vargas, E. (2021)**, reportaron sobre seguridad es un 73,4% de insatisfacción; así mismo **Botón, S. (2018)**, quien determino que les dan la confianza de consultar si tienes problemas de salud, respetan tu privacidad, resuelven dudas, te explican de forma correcta y clara cómo tomar el medicamento, te aconsejan cuidarte en casa

Respecto a la relación que existe entre el horario de atención con la satisfacción del usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que el 53,2% refieren que el horario de atención es bueno, siendo que el 49,4% refieren que la satisfacción al usuario es buena, el 3,8% es regular. La significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe relación estadística entre el horario de atención y la satisfacción del usuario; estos datos se contrastaron con **SANCA, J. (2022)**, quien concluyo que el 49.09% creen que es regular los horarios de atención y están satisfechos los usuarios; se encontró relación significativa entre las dos

Respecto a la relación de la información del usuario con la satisfacción del usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que el 48,1% refieren que la información del usuario es buena, siendo que el 44,3% refieren que la satisfacción al usuario es buena, el 3,8% es regular. La significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe relación estadística entre la información al

usuario y la satisfacción del usuario; estos datos se contrastaron con **SANCA, J. (2022)**, quien concluyo que, respecto a la información y satisfacción del usuario, el 28,48% piensan que es malo; se encontró relación entre las dos.

Respecto a la relación entre las instalaciones de la Farmacia con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se observa que el 50,6% refieren que las instalaciones de la farmacia son buenas, siendo que el 44,3% refieren que la satisfacción al usuario es buena, siendo que el 44,3% refieren que la satisfacción al usuario es buena, el 6,3% es regular. La significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe relación estadística entre las instalaciones de la farmacia con la satisfacción del usuario; estos datos se contrastaron con **SANCA, J. (2022)**, quien concluyo que el 21,82% piensan que son malas las instalaciones, de igual manera en la satisfacción del usuario; se encontró relación entre las dos; así mismo **Hernández, M y Vargas, E. (2021)**, reportaron sobre los aspectos tangibles es en un 80,85% de insatisfacción, afirma que no hay relación entre la satisfacción del usuario y lo tangible; también **Castellón, R. (2019)**, reporto sobre el nivel de calidad, la dimensión más baja es lo tangible.

Respecto a la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, el 63,3% refieren que la calidad de atención es buena, siendo que el 54,4% refieren que la satisfacción al usuario es buena, el 8,9% refieren que es regular. La significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe correlación estadística entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario; estos datos se contrastaron con **SANCA, J. (2022)**, quien concluyo que se encontraron relación entre ambos, satisfacción y atención al cliente; así mismo **Hernández, M y Vargas, E. (2021)**, quienes reportaron que a calidad de la atención es regular (77,66%), 12,77% alta calidad, 9,57% de mala calidad y en la satisfacción del usuario el 69,15% están insatisfechos; por lo tanto, hay una relación directa significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en tiempo de pandemia; también **Guevara, J. (2018)**, reporto que el 74,7% de los usuarios está insatisfecho con el servicio. Fue regular 87% el nivel de calidad de la atención; por lo tanto, no hubo correlación entre la satisfacción y la calidad de atención de los usuarios afiliados al SIS; también **Castellón, R. (2019)**, reporto que existe satisfacción y calidad del servicio; así mismo **Botón, S. (2018)**, en su investigación: Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de

enfermería en el Centro de Atención Permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017, quien determino que, en cuanto a la satisfacción del usuario, están muy satisfechos.

## V. CONCLUSIONES

- Respecto a la disponibilidad del tiempo de espera con la calidad de atención en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se determinó que el 51,9 % refieren que el tiempo de espera para la atención es bueno y el 46,8% refieren que la calidad de atención es buena. Por lo tanto, se afirma que existe correlación estadística entre el tiempo de espera con la calidad de atención.
- Respecto a la relación que existe entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se determinó que el 55,7% refieren que el trato recibido por el personal de farmacia es bueno, siendo que el 51,9% refieren que la calidad de atención es buena. Por lo tanto, se afirma que existe relación estadística entre el trato recibido por el personal de farmacia y la calidad de atención.
- Respecto a la relación que existe entre el horario de atención con la satisfacción del usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se determinó que el 53,2% refieren que el horario de atención es bueno, siendo que el 49,4% refieren que la satisfacción al usuario es buena. Por lo tanto, se afirma que existe relación estadística entre el horario de atención y la satisfacción del usuario.
- Respecto a la relación de la información del usuario con la satisfacción del usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se determinó que el 48,1% refieren que la información del usuario es buena, siendo que el 44,3% refieren que la satisfacción al usuario es buena. Por lo tanto, se afirma que existe relación estadística entre la información al usuario y la satisfacción del usuario.
- Respecto a la relación entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023, se determinó que el 63,3% refieren que la calidad de atención es buena, siendo que el 54,4% refieren que la satisfacción al usuario es buena. Por lo tanto, se afirma que existe correlación estadística entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- Se recomienda contar con un servicio acorde a las necesidades del usuario (paciente), con la afirmación de exceder lo que espera recibir, además de que este servicio pueda satisfacer sus necesidades, con la esperanza de recibir retroalimentación positiva e influencia entre la población atendida.
- es importante actuar sobre los hallazgos, de hecho, crear campañas para crear conciencia sobre la importancia de la satisfacción del usuario para la salud.
- Se recomienda que el encargado de los servicios de farmacia realice un inventario mensual de medicamentos.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Appinio. [Internet]. Análisis del nivel de satisfacción del cliente. Disponible en: <https://www.appinio.com/es/blog/investigacion-de-mercados/analisis-de-satisfaccion-del-cliente>
2. Questionpro. [Internet]. Disponible en: [https://www.questionpro.com/blog/es/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/#:~:text=En%20la%20mayor%20C3%ADa%20de%20los,del%20cliente%20\(CES\)%20o%20Customer](https://www.questionpro.com/blog/es/como-medir-la-satisfaccion-del-cliente/#:~:text=En%20la%20mayor%20C3%ADa%20de%20los,del%20cliente%20(CES)%20o%20Customer)
3. Blog.iuv. [Internet]. Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud. Disponible en: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
4. SANCA QUISPE, J. Nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud santa catalina, junio - setiembre 2021. [Tesis]. Perú: Universidad Andina Néstor Cáceres Velásquez. 97p.
5. Hernández Guerrero, M y Vargas de Alcántara, E. Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el Centro de Salud Pachacútec. Cajamarca – 2021. [Tesis]. Perú: Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo. 79p.
6. Guevara Carranza, J. Nivel de satisfacción y la calidad de atención del usuario externo afiliado al SIS en el servicio de medicina general del Hospital José Soto Cadenillas Chota 2018. [Tesis]. Perú: Universidad Cesar Vallejo. 99p.
7. Castellón Sequeira, R. Satisfacción del usuario, sobre la calidad de atención recibida en medicina interna, de consulta externa, del hospital Bautista de Managua Nicaragua, junio 2019. [Tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 72p.
8. Botón Galicia, S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente CAP de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017. [Tesis]. Guatemala: Universidad Rafael Landívar. 61p.
9. Revenfermeria. [Internet]. Satisfacción de usuarios como indicador de calidad de los

- servicios de enfermería, Clínica Central Cira García. Disponible en: <https://revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186/843>
10. Scielosp. [Internet]. Disponibilidad de medicamentos esenciales en unidades de primer nivel de la Secretaría de Salud de Tamaulipas, México. Disponible en: [https://www.scielosp.org/article/spm/2000.v42n4/298-308/#:~:text=La%20disponibilidad%20de%20medicamentos%2C%20al,%2C%20caja%2C%20ampolleta\)%22.](https://www.scielosp.org/article/spm/2000.v42n4/298-308/#:~:text=La%20disponibilidad%20de%20medicamentos%2C%20al,%2C%20caja%2C%20ampolleta)%22.)
  11. Personal.us. [Internet]. La receta médica. Disponible en: <https://personal.us.es/antonioramos/web/legislacion-gestion/practicas/receta-medica.pdf>
  12. blog.hubspot. [Internet]. Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%20es,a%20detalle%20o%20que%20necesitan.>
  13. Elperuano. [Internet]. El tiempo de espera en la atención en salud Disponible en: <https://elperuano.pe/noticia/65112-el-tiempo-de-espera-en-la-atencion-en-salud>
  14. Unodc. [Internet]. La Ciencia de la Empatía. Disponible en: <https://www.unodc.org/unodc/es/listen-first/super-skills/empathy.html#:~:text=%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20Empat%C3%ADa%3F,en%20vez%20de%20la%20nuestra.>
  15. Promonegocios. [Internet]. La Satisfacción del Cliente. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
  16. Elsevier. [Internet]. ¿Cuáles son las expectativas de los pacientes cuando acuden a una consulta de atención primaria y qué piensan los médicos sobre ellas? Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-revista-calidad-asistencial-256-articulo-cuales-son-expectativas-pacientes-cuando-S1134282X0870469X>
  17. Scielo. [Internet]. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Disponible en:

[http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)

18. Bixpe. [Internet]. La importancia del control horario para las empresas. Disponible en: <https://www.bixpe.com/blog/la-importancia-del-control-horario-para-las-empresas/>
19. blog.hubspot. [Internet]. Qué es la atención al cliente, elementos clave e importancia. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/que-es-atencion-al-cliente>
20. Gob.pe. [Internet]. Conocer establecimientos de salud del Primer Nivel de Atención Disponible en: <https://www.gob.pe/16727-conocer-establecimientos-de-salud-del-primer-nivel-de-atencion>
21. Scielo. [Internet]. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005#:~:text=El%20modelo%20Servqual%20es%20una,y%20cualitativos%20de%20los%20clientes.)

# **ANEXOS**

## Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Variables	Población	Diseño	Metodología
<p>¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el tiempo de espera para la atención con la calidad de atención de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación que existe entre el horario de atención con la satisfacción del usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la relación de la información del usuario con la satisfacción del usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023?</li> </ul>	<p>Determinar la relación que existe entre la calidad de atención con la satisfacción del usuario en los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la relación que existe entre el tiempo de espera para la atención con la calidad de atención de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023</li> <li>• Determinar la relación que existe entre el trato recibido por el personal de farmacia con la calidad de atención de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023</li> <li>• Evaluar la relación que existe entre el horario de atención con la satisfacción del usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023</li> <li>• Determinar la relación de la información del usuario con la satisfacción del usuario de los usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023</li> </ul>	<p><b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b></p> <p><b>NIVEL DE SATISFACCIÓN</b></p>	<p>La población lo constituyen 100 usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023</p>	<p>No experimental.</p>	<p><b>Método de la investigación:</b> Científico</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Analítico, transversal y correlacional.</p> <p><b>Muestra:</b> La muestra, lo constituyen 79 usuarios atendidos en las boticas Andes Farma – JN, Huancayo 2023</p> <p><b>Técnicas de recopilación de información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica:</b> Encuesta</li> <li>• <b>Instrumento:</b> Cuestionario.</li> </ul> <p><b>Técnicas de procesamiento de información:</b></p> <p>La data se ingresa y analiza utilizando Excel y SPSS-26.</p>

## Anexo 2.



### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

#### CUESTIONARIO SOBRE LA “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LAS BOTICAS ANDES FARMA – JN, HUANCAYO 2023”

Estimado (a) Paciente:

El presente cuestionario fue realizado por estudiantes de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Franklin Roosevelt, los datos recolectados se manejarán con confidencialidad y para fines estrictamente investigativos.

#### SATISFACCIÓN DEL USUARIO

##### DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTO

1. ¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico?
2. ¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad?

##### TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN

3. ¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta?

Malo ( )                      Regular ( )                      Bueno ( )

4. ¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación?

Malo ( )                      Regular ( )                      Bueno ( )

##### TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL DE FARMACIA

5. ¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia?

Malo ( )                      Regular ( )                      Bueno ( )

6. ¿El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia?

Malo ( )                      Regular ( )                      Bueno ( )

### **CALIDAD DE ATENCION**

#### **HORARIO DE ATENCIÓN**

7. ¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada?

Malo ( )                      Regular ( )                      Bueno ( )

#### **INFORMACION AL USUARIO**

8. ¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud?

Malo ( )                      Regular ( )                      Bueno ( )

#### **INSTALACIONES DE LA FARMACIA**

9. ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes?

Malo ( )                      Regular ( )                      Bueno ( )

10. ¿El personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado?

Malo ( )                      Regular ( )                      Bueno ( )

**Gracias por su participación.**



### Anexo 3: Consentimiento informado



#### FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

#### Consentimiento Informado

##### 1. Información

El presente trabajo de investigación titulado “**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LAS BOTICAS ANDES FARMA – JN, HUANCAYO 2023**”, es conducida por estudiantes de la escuela de Farmacia y Bioquímica.

##### 2. Consentimiento

Acepto participar del estudio por lo que doy mi consentimiento voluntario, Asimismo, todas mis preguntas fueron respondidas y resueltas por los investigadores.

##### **Participante:**

Código: ..... Fecha: ...../...../..... Firma: .....

##### **Investigador:**

Nombres y apellidos: .....

DNI: ..... Fecha: ...../...../..... Firma: .....

**Anexo 4.**

**FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO**

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA  
APRECIACION DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de apreciación de un instrumento de investigación; el presente formato es para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones respectivas sobre el instrumento de medición; agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información efectiva.

A continuación, sírvase identificar el criterio y marque con un aspa en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones. Investigación titulada: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LAS BOTICAS ANDES FARMA – JN, HUANCAYO 2023”**

Criterios	Apreciación		Observación
	SI	NO	
1. El instrumento responde al planteamiento del problema.			
2. El instrumento responde a los objetivos de la investigación.			
3. El instrumento responde a la Operacionalización de variables.			
4. Los Ítems responden a los objetivos del estudio.			
5. La estructura que presenta el instrumento es secuencial.			
6. Los ítems están redactados en forma clara y precisa.			
7. El número de ítems es adecuado.			
8. Los ítems del instrumento son válidos.			
9. ¿se debe de incrementar el número de ítems.			
10. Se debe de eliminar algún ítem.			

Sugerencias para mejorar el instrumento:

.....  
.....

Apellidos y Nombres: .....

Grado Académico y Profesión: .....

Firma: ..... Fecha: .....

## ● 10% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b>	6%
	Internet	
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
3	<b>blog.iuv.edu.mx</b>	<1%
	Internet	
4	<b>core.ac.uk</b>	<1%
	Internet	
5	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
6	<b>repositorio.upagu.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
7	<b>repositorio.upla.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
8	<b>repositorio.ulasamericas.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
9	<b>repositorio.utc.edu.ec</b>	<1%
	Internet	

10

**questionpro.com**

Internet

<1%

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

---

### BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

#### UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### ASESOR:Q.F. Mg. JESUS CARBAJAL, OrlandoLÍNEA DE INVESTIGACIÓN:SALUD P...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### de Nacionalidad Peruana, identificada con, DNIN

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### DECLARO BAJO JURAMENTO:QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTEN...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### de Nacionalidad Peruana, identificada con, DNI N

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### DECLARO BAJO JURAMENTO:QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTEN...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### viÍndiceCarátulaDedicatoriaAgradecimientosPágina del juradoDeclaratoria de aute...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

#### viÍndice de TablasTabla N° 1.Tabla N° 2.Tabla N° 3.Tabla N° 4.Tabla N° 5.Tabla N° ...

kipdf.com