

**UNIVERSIDAD INCA GARCILASO DE LA VEGA**  
**ESCUELA DE POSGRADO**  
**DOCTOR LUIS CLAUDIO CERVANTES LIÑÁN**



**MAESTRÍA EN GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**TESIS**

**APLICACIÓN DEL PROCEDIMIENTO DE ATENCIÓN Y LA  
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE UNA CADENA DE  
BOTICAS EN LIMA METROPOLITANA**

**PRESENTADO POR:**

**BRIGITTE MILAGRITOS ORELLANA AMANCAY**

**PARA OPTAR EL GRADO ACADÉMICO DE MAESTRA EN  
GERENCIA DE SERVICIOS DE SALUD**

**ASESOR: DR. GREGORIO LORENZO MENACHO ANGELES**

**2019**

## RESUMEN

En el presente trabajo para el desarrollo del marco teórico, fue importante el aporte brindado por especialistas relacionados con cada una de las variables: Aplicación del Procedimiento de Atención y satisfacción del usuario, permitiendo la clarificación del tema de la tesis, respaldado con el empleo de citas bibliográficas que dan validez a la investigación.

Con relación al objetivo general del trabajo de investigación, este fue determinar la influencia de la Aplicación del Procedimiento de Atención en la Satisfacción de los Usuarios de una Cadena de Boticas de Lima Metropolitana.

En referencia a los aspectos metodológicos del trabajo, la investigación fue de tipo aplicada y el nivel explicativo, el método y diseño de investigación fue ex post facto y no experimental. La población objeto de estudio, estuvo conformada por 1,000 usuarios mayores de 18 años que asistieron a la Cadena de Boticas del Distrito de Comas. La muestra estuvo conformada por 278 clientes.

El instrumento utilizado para la medición de las variables fue la técnica de la encuesta con su instrumento el cuestionario que constó de 28 preguntas, utilizando la escala de Likert con alternativas de respuesta múltiple. Se analizaron los resultados y luego se procedió a realizar la contrastación de hipótesis mediante el uso de la prueba estadística conocida como coeficiente de correlación de SPEARMAN, debido a que las variables de estudio son cualitativas.

La conclusión fue que los datos obtenidos y posteriormente puestos a prueba logro determinar que la Aplicación del Procedimiento de Atención influye significativamente en la Satisfacción de los Usuarios de una Cadena de Boticas de Lima Metropolitana.

**Palabras Clave:** Procedimiento, procedimiento de atención, satisfacción, satisfacción del usuario, calidad de atención.

## ABSTRACT

To the development of the theoretical framework to this research, it was important the contribution provided by specialists related to the variables: Application of the Attention Procedure on the Satisfaction of the Users, as well as expanded the scope of the study with the contribution of them; supported with the use of bibliographic citations that validate the research.

The objective of this research was to determine the influence of the Application of the Attention Procedure on the Satisfaction of the Users of a Chain of Boticas of Metropolitan Lima.

Regarding the methodological aspects of the work, the research was the applied type and the explanatory level, on the other hand, the method and the design of the research was ex post fact and non-experimental. The population under study was made up of 1,000 users over 18 years of age who attended the Chain of Boticas of the District of Comas. The sample consisted of 278 clients.

The instrument used for the measurement of the variables was the survey technique with its instrument the questionnaire that consisted of 28 questions was applied, using the Likert scale with multiple response alternatives. The results were analyzed and then the hypothesis was tested, using the statistical test known as the SPEARMAN correlation coefficient, because the study variables are qualitative.

The conclusion was that the data obtained and subsequently put to the test, it was possible to determine that the Application of the Attention Procedure significantly influences the Satisfaction of the Users of a Chain of Boticas of Metropolitan Lima.

**Key Words:** Procedure, attention procedure, satisfaction, customer satisfaction, quality of attention.