

UNIVERSIDAD DE HUÁNUCO

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES

*ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE
ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS*



TESIS

**“LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DE
USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN, CONTROL
Y VIGILANCIA SANITARIA DE LA DEMID - DIRECCIÓN
REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO 2017”**

Para Optar el Título Profesional de:
LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN

TESISTA

FERNÁNDEZ PORTUGAL, Christian Aldo

ASESOR

Dr. MARTEL CARRANZA, Christian Paolo

Huánuco - Perú

2017

FACULTAD DE CIENCIAS EMPRESARIALES
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE ADMINISTRACIÓN
DE EMPRESAS

ACTA DE SUSTENTACIÓN DE TESIS

En la ciudad de Huánuco, siendo las 12:00 p.m. del día Miércoles 13 del mes de diciembre del año 2017, en el Auditorio de la Facultad de Ciencias Empresariales, "San Juan Pablo II" (Aula 202-P5), y en cumplimiento de lo señalado en el Reglamento de Grados y Títulos de la Universidad de Huánuco, se reunió el Jurado Calificador, integrado por los docentes: Mg. Eddie Misael Samaniego Pimentel (Presidente); Ing. Cecilia del Pilar Rivera López (Secretaria); y la Lic. Diana Huerto Orizano (Miembro); nombrados mediante la Resolución N° 1346-2017-D-FCOMP-EAPAE-UDH, para evaluar la Tesis intitulada: "LA GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA DE LA DEMID – DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO 2017", presentado por el Bachiller en Administración de Empresas; **FERNÁNDEZ PORTUGAL, Christian Aldo**, para optar el título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.

Teniendo en consideración el contenido del informe final de la tesis y los conocimientos demostrados por el sustentante, se considera APROBADO con la nota de Quince (15), correspondiente al calificativo Buena.

En consecuencia queda en condición de ser considerado: APTO para recibir el Título Profesional de **LICENCIADO EN ADMINISTRACIÓN DE EMPRESAS**.


PRESIDENTE

Mg. Eddie Misael Samaniego Pimentel


SECRETARIO

Ing. Cecilia del Pilar Rivera López


MIEMBRO

Lic. Diana Huerto Orizano

DEDICATORIA:

A mi madre.... Por su abnegada dedicación
para con sus hijos.

AGRADECIMIENTO

A la Universidad Privada de Huánuco, por acogerme como segunda alma mater, en mi formación profesional, a los docentes de la Escuela Profesional de Ciencia Empresariales, en es especial al Dr. Christian Paolo Martel Carranza, por su predisposición y dedicación, y a la Directora de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria, Dra. Lidia Herrera Cahuana por darme las facilidades en la ejecución de las actividades programadas en la presente investigación.

INDICE

| | |
|--|-----|
| Dedicatoria..... | II |
| Agradecimiento..... | III |
| Índice | IV |
| Resumen..... | V |
| Abstrac..... | VI |
| Introducción | VII |
| Capítulo I Descripción del Problema..... | 5 |
| Descripción del Problema..... | 5 |
| Formulación del problema..... | 7 |
| Objetivo General..... | 7 |
| Objetivos Especificas..... | 7 |
| Justificación de la Investigación..... | 8 |
| Limitaciones de la Investigación..... | 8 |
| Viabilidad de la Investigación..... | 8 |
| Capítulo II Marco Teórico..... | 10 |
| Antecedentes de la Investigación..... | 10 |
| Bases Teóricas..... | 16 |
| Gestión Administrativa..... | 16 |
| Satisfacción del usuario..... | 19 |
| Definiciones conceptuales..... | 23 |
| Hipótesis..... | 25 |
| Hipótesis General..... | 25 |
| Hipótesis Especifica..... | 25 |

| | |
|--|----|
| Variables..... | 25 |
| Matriz Operacional..... | 26 |
| Dimensión de Variables..... | 30 |
| Capítulo III Metodología de la Investigación..... | 31 |
| Tipo de Investigación..... | 31 |
| Población y Muestra..... | 32 |
| Población..... | 32 |
| Tabla N°01 Establecimientos Farmacéuticos Región Huánuco.... | 33 |
| Muestra..... | 49 |
| Tabla N°02..... | 51 |
| Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 54 |
| Técnicas para el procesamiento y análisis de la información..... | 55 |
| Capítulo IV Aspectos Administrativos..... | 57 |
| Cronograma de Actividades..... | 57 |
| Presupuesto..... | 58 |
| Capítulo V Resultados..... | 60 |
| Capítulo VI Discusión de Resultados..... | 88 |
| Recomendaciones..... | 91 |
| Capítulo VII Bibliografía..... | 92 |
| Anexos..... | 94 |
| Encuesta dirigida a propietarios..... | 94 |
| Matriz Operacional..... | 96 |
| Matriz de Consistencia..... | 98 |

RESUMEN

La presente investigación tuvo como objetivo general relacionar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario, cuando los propietarios, representantes legales y/o directores técnicos químicos farmacéuticos de los establecimientos farmacéuticos acuden a la oficina de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, a realizar algún trámite administrativo. Debemos de considerar que los servicios brindados por el sector público en su mayoría son monopolizados por el estado, siendo este tipo de monopolio coercitivo, por lo tanto, los usuarios no tienen alternativa para satisfacer sus necesidades, más que usar este servicio exclusivo brindado por el estado. Para tal fin, se ejecutó un instrumento que nos brindó información de cómo el usuario percibe la atención recibida por parte de los funcionarios públicos, al momento de realizar un trámite administrativo, encuestándose a 37 propietarios, representantes legales y/o químicos farmacéuticos directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos de la Región Huánuco. Esta investigación dio como resultado que, si existe una relación entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario, encontrándose una correlación de Pearson de 0,695, considerándose como correlación positiva considerable, de esta manera la hipótesis general planteada en la presente investigación es aceptada.

Palabras claves: Documentos de Gestión, Gestión Admirativa, Recursos Humanos, Satisfacción del Usuario y Sistema Informático.

ABSTRAC

The general objective of this research was to relate administrative management and user satisfaction, when the owners, legal representatives and / or technical directors of pharmaceutical chemists of pharmaceutical establishments go to the office of the Directorate of Health Inspection, Control and Surveillance, perform some administrative procedure. We must consider that the services provided by the public sector are mostly monopolized by the state, this type of coercive monopoly, therefore, users have no alternative to satisfy their needs, rather than using this exclusive service provided by the state. For this purpose, an instrument was executed that provided us with information on how the user perceives the attention received by public officials at the time of carrying out an administrative procedure, surveying 37 owners, legal representatives and / or pharmaceutical chemists. the pharmaceutical establishments of the Huánuco Region. This investigation gave as a result that, if there is a relationship between Administrative Management and User Satisfaction, a Pearson correlation of 0.695 is found, considered a considerable positive correlation, so the general hypothesis proposed in this research is accepted. Keywords: Management Documents, Admirative Management, Human Resources, User Satisfaction and Computer System.

INTRODUCCIÓN

Esta investigación, surgió de la inquietud de como el estado se organiza a través de las instituciones públicas, la cual dentro de sus principales ordenes es la de brindar servicios accesibles a los ciudadanos, considerado esto, como un derecho; entonces podemos decir, que toda institución pública requiere de una gestión administrativa para su funcionamiento y esta es importante, porque contribuye a llevar un proceso lógico y ordenado, dentro de la institución, entonces nos cuestionamos, si la gestión administrativa influiría en la satisfacción de los usuarios al momento que los ciudadanos requieran realizar algún trámite administrativo.

El escenario seleccionado para dicha investigación, fue la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria en el 2017, siendo esta una instancia pública que brinda servicios exclusivos a la ciudadanía; encargada de velar por el cumplimiento de las normas sanitarias vigentes que regulan el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos.

En ese contexto, surgió una problemática del investigador, el cual planteo la siguiente hipótesis general ¿Habría influencia entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria 2017.

Para la presente investigación se consideró como la población a todos los propietarios, representantes legales y/o químicos farmacéuticos directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos, determinándose como muestra el 10% de la población, considerándose aquellos establecimientos de mayor significancia.

La metodología de la investigación fue del tipo aplicada, con enfoque cuantitativo por utilizar la recolección de datos con el fin de probar la hipótesis general, donde se planteó, si la gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitario 2107. El Diseño fue descriptivo correlacional, donde se trata de determinar el grado de relación existente entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la muestra determinada, en la que se utilizó la técnica de la encuesta, que es un acto que comprende un

conjunto de preguntas del tipo cerradas, realizadas a los propietarios, representantes legales y/o químicos farmacéuticos directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos, en la que se empleó como herramienta el cuestionario, a través de una encuesta.

El procesamiento de los datos obtenidos fue a través del software Statistical Package for the Social Sciences SPSS, el cual generó cuadros de frecuencias de las preguntas planteadas y correlaciones de Pearson entre la variable independiente y la variable dependiente, así como correlaciones entre las dimensiones de la variable independiente y la variable dependiente.

Durante la investigación, el investigador ha presentado una serie de limitaciones para su ejecución, ya sean de índole financiero, disponibilidad de tiempos y/o accesibilidad bibliográfica, siendo superadas por este, en todos sus aspectos.

La presente investigación, llegó a la siguiente conclusión, en la que se confirma la hipótesis general planteada por la misma, encontrándose una relación entre la gestión administrativa y satisfacción del usuario, a través del coeficiente de correlación de Pearson de 0.695, la cual significa una correlación positiva considerable.

CAPITULO I

Descripción del problema

La gestión administrativa es la forma como se organiza el estado a través de las instituciones públicas, que dentro de sus principales órdenes es la brindar a los ciudadanos servicios públicos accesibles, que es considerado básico para la ciudadanía.

La gestión administrativa para una institución pública es muy importante porque contribuye a llevar un proceso lógico y ordenado que permita cumplir planes, plazos y obtener resultados.

Toda gestión administrativa involucra lineamientos y procedimientos definidos para cada proceso, los cuales deben de encontrarse estandarizados con la finalidad de uniformizar todo trámite administrativo.

La satisfacción del usuario, es un concepto muy complejo que está asociado a muchos factores como son estilos de vida, las experiencias previas, las expectativas del futuro, los valores del individuo y los valores de la sociedad. Por lo que cada usuario tendrá una experiencia distinta al realizar algún trámite administrativo.

La satisfacción del usuario se podría decir también que se consigue de los deseos del usuario, necesidades del usuario y expectativas del usuario.

En el Perú, en los últimos años los gobiernos de turno han realizado profundos cambios en políticas de estado, poniendo énfasis en la descentralización, estableciéndose Políticas Nacionales de Descentralización, para lo cual se han emitido diversas normas, una de estas, es el Decreto Supremo N° 052-2005-PCM, que aprueba el "Plan Anual de Transferencia de Competencias Sectoriales a los Gobiernos Regionales y Locales del año 2005", mediante la cual se realiza la transferencia de funciones específicas a los gobiernos regionales, sujetos al sistema de acreditaciones correspondientes al Ministerio de Salud. En

este proceso de descentralización nacional las Direcciones Descentralizadas de Salud (ARS), a través de la Direcciones Ejecutivas de Medicamentos Insumos y Drogas (DEMID) y la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria (DFCVS), no contaban con documentos de gestión acorde a la circunstancia, los recursos humanos exponían débiles y/o nulas competencias, los espacios físicos eran inadecuados y/o inexistentes, con procedimientos operativos nulos o desactualizados; todos estos aspectos en un contexto positivo deberían de concretarse con un adecuado servicio al usuario al momento de solicitarlo y/o realizar algún trámite administrativo, caso contrario el usuario se retira con una percepción negativa de la instancia pública al que acudió para realizar algún trámite administrativo.

El funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos en el Perú, se encuentra regulado por la Ley N° 29459 “Ley de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios” promulgada el 26 de noviembre del 2009 y sus respectivos reglamentos aprobados con los Decretos Supremos N° 014-2011-SA y N° 016-2011-SA, que aprueban el “Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos” y el Reglamento para el Registro, Control y Vigilancia Sanitaria de Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios”, ambos, ambos promulgados el 27 de julio del 2011. En su proceso de implementación, las presentes normas han sido modificadas adecuándose a la realidad nacional.

En el Región Huánuco se encuentran registrados 369 establecimientos farmacéuticos adscritos a la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, desde ahora DFCVS, distribuidos entre establecimientos públicos y privados, debemos de considerar que hay un porcentaje significativo de establecimientos farmacéuticos públicos, que a la fecha no se encuentran debidamente formalizados con la autorización sanitaria de funcionamiento, por desconocimiento de las normas vigentes, trámites engorrosos, entre otros, sumado esto a la falta de recursos humanos especialistas en el

área, llámese químicos farmacéuticos y personal auxiliar técnico en farmacia.

1.1 Formulación del problema

Problema General

- ¿En qué medida influyo la gestión administrativa en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017?

Problemas Específicos

- ¿En qué medida se relacionó los documentos de gestión y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco 2017?
- ¿En qué medida se relacionó los recursos humanos y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017?
- ¿En qué medida se relacionó el sistema informático y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017?

1.2 Objetivo General

- Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

1.3 Objetivos Específicos

- Determinar la relación de los documentos de gestión en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.
- Analizar la relación de los recursos humanos y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

- Identificar la relación de sistema informático y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

1.4 Justificación de la investigación

Justificación Teórico

Este trabajo de investigación aportó a que la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, brinde un servicio que satisfaga las necesidades de los usuarios, debiendo ser oportuno, eficaz y eficiente en la gestión administrativa, con estándares de calidad.

Justificación Práctica

La presente investigación dio lugar a que se implementen herramientas estandarizadas, un sistema de información avanzado para la mejor toma de decisiones de los profesionales químico farmacéuticos, que el aparato burocrático sea más dinámico, eficiente, eficaz y oportuno, que satisficiera las necesidades de los usuarios, en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco.

Las herramientas implementadas fueron novedosas las cuales pueden ser aplicadas en otras instituciones públicas que requieran dinamizar de manera estandarizada los servicios que presta a los usuarios, con el objetivo de satisfacer sus necesidades.

Justificación Metodológica

Se logró el cumplimiento de los objetivos de estudio acudiendo al empleo de técnicas de investigación como instrumentos para medir la satisfacción del usuario al momento de realizar algún trámite en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la DEMID. Estos métodos serán de aporte para futuras investigaciones en gestión administrativa y satisfacción del usuario.

1.5 Limitaciones de la investigación

- No se tuvo fuentes de información bibliográfica en el marco de gestión administrativa de satisfacción del usuario en las Direcciones y/o Oficinas de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria.
- No se brindó las facilidades en el área de trabajo, lo cual trajo consigo poca disponibilidad de tiempo para la investigación debido a las múltiples actividades asignadas en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco.
- Recursos financieros escasos para el trabajo de investigación dentro de la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

1.6 Viabilidad de la investigación

El investigador tuvo la predisposición al trabajo de investigación y tuvo acceso a la información en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, siendo una ventaja competitiva al momento de abordar el problema de estudio. El investigador estuvo comprometido y evito que las limitaciones redactadas en párrafo anterior fueran una limitante en la investigación del proyecto, superando el reto asumido por el investigador.

CAPITULO II

MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Antecedentes Internacionales:

Título: Satisfacción de los usuarios de las Unidades Sectoriales de Información de la Universidad del Zulia.

Autor: Andrade, Casilda.

Universidad: Universidad de Zulia, Venezuela.

Año: 2013.

Conclusiones:

- Se determinó que el servicio que ofrecen las Unidades Sectoriales de Información de La Universidad del Zulia, cubre las necesidades de los usuarios, pero que sin duda debe mejorarse a fin de lograr la excelencia y así poder cubrir las expectativas del usuario. Para ello se deben realizar esfuerzos para que el personal que labora en las unidades internalice la importancia del servicio y transmitan a los usuarios y los entes competentes que administran los recursos de las unidades.
- Se determinó en relación con el tiempo de respuesta del servicio que brindan las Unidades Sectoriales de Información de LUZ, que los docentes se sienten satisfechos, sin embargo se hace necesario mejorar los procesos, ya que acelerando la entrega de documentos solicitados por los usuarios estos quedarían muy satisfechos. Se puede afirmar que los usuarios (docentes) de las Unidades Sectoriales de Información de LUZ, consideran que el servicio debe ser difundido (nivel de promoción del servicio), a través de folletos informativos.
- Promocionar el servicio a través de un folleto informativo sería ideal para que el usuario lea de manera amena los servicios que ofrecen las unidades, los que ofrecerá en el futuro y cualquier otro servicio que beneficie al usuario.

- Las autoridades competentes deben ser portavoz de los servicios que benefician a los usuarios, pudiéndose impartir la información en Consejos de Escuelas y Consejos de Facultades.
- De modo general, este trabajo de investigación arrojó que los servicios que ofrecen las distintas Unidades Sectoriales de Información de LUZ, ubicadas en las diferentes Facultades es satisfactorio, observándose que los usuarios cubren sus expectativas, ya que consideran la información confiable, medianamente actualizada, oportuna, precisa, veraz e inmediata, uno de los elementos importantes que definen la calidad de la información y del servicio.

Antecedentes Nacionales:

Título: Estrategias de gestión administrativa en mejora de la calidad de la atención al cliente en la MYPE comercial “San Martín” – Chiclayo

Autor: Roque Bonilla, Jeans Arnold.

Universidad: Universidad Señor de Sipán. Perú.

Año: 2016

Conclusiones:

- El nivel de la gestión administrativa en la MYPE Comercial “San Martín” es medio debido a que el 64% de los trabajadores de la empresa se encuentra totalmente de acuerdo en que la empresa se aplican estrategias de gestión administrativa.
- El nivel de calidad de servicio en la MYPE Comercial “San Martín” es medio debido a que el 53% de los clientes indica estar de acuerdo en que la empresa brinda servicios de calidad al momento de comercial sus productos.
- Se elaboraron estrategias de gestión administrativa bajo la teoría de Fayol, para mejorar los aspectos de la calidad de servicio estudiada desde el punto de vista de las dimensiones indicadores de la teoría del instrumento SERVQUAL de Parasurman y Berry.
- Se validó la propuesta por el propietario de la empresa.

Título: Modelo de Gestión del Conocimiento en el Área de Atención de Usuarios de un Organismo Público Especializado.

Autor: Camacho, Cesar A.

Universidad: Pontificia Universidad Católica del Perú.

Año: 2015.

Conclusiones:

- Es posible innovar con un modelo de gestión del conocimiento aplicable en el área de atención de usuarios de un organismo público especializado.
- La gestión de conocimiento permite mejorar los servicios que podemos encontrar en una organización, sea pública o privada.
- El uso de tecnologías de la información y comunicación brinda mejoras y oportunidades en las entidades públicas, estando dentro del mismo enfoque de modernización del Estado y gobierno electrónico.
- Es posible replicar en otras instituciones públicas la metodología de análisis y el modelo de gestión de conocimiento propuesto.
- Los procedimientos de una organización pueden ser evaluados para encontrar oportunidades que impliquen mejoras, pero dicha evaluación debe ser realizada con un marco de referencia teórico adecuado para que se realice un diagnóstico correcto y así identificar las mejoras que podrían implementarse.
- El resultado de la investigación demostró en el modelo propuesto que podrían aplicarse los cuatro mecanismos de conversión de conocimiento tácito y explícito. Por ello, es posible aprovechar de manera simultánea el conocimiento tácito de los usuarios y de los asesores para crear nuevo conocimiento útil.
- La información o datos que se registren y acumulen en el sistema de gestión del conocimiento es un insumo valioso para la toma de decisiones dentro de la misma organización, pudiendo evaluarse la posterior apertura de dichos datos.
- Es importante tener procedimientos de atención a la ciudadanía modernos, que den fluidez, confianza e inmediatez para que la

información que se brinde sea más útil y genere un alto valor para los administrados.

- La predictibilidad en el Estado es fundamental para solucionar cualquier controversia, incluso sin necesidad de llegar a instancias administrativas o judiciales, pues si los usuarios conocieran qué esperar de los procedimientos que se pueden seguir ante la administración pública, se evitaría, por ejemplo, recibir denuncias que generan carga procesal, inversión de tiempo e incluso disposición de recursos de los administrados, lo cual podría evitarse si las personas conocerían además de los requisitos, los criterios existentes para resolver determinados caos.
- Un modelo como el propuesto también podría ser útil para resolver distorsiones en el mercado causadas por la asimetría informativa, pues con el sistema sería accesible el conocimiento útil para que los administrados puedan ser informados y así empoderarse para actuar en mejores condiciones en el mercado.
- Los resultados de aplicar el modelo beneficiarían a la misma organización para generar ambientes de trabajo colaborativo en plataformas virtuales y reforzar el compromiso mutuo para brindar mejores servicios a la ciudadanía.
- El valor de las instituciones públicas no solamente está en sus servicios exclusivos, sino en sus personas y conocimiento que pueden generar, para ello se deben promover enfoques de modernización del Estado y gobierno electrónico, aprovechando el uso de las tecnologías de la información y comunicación.

Título: La Influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016.

Autor: Merino Misme, Alejandra, Saenz Camac, Elena Zenaida, Silva Caro, Marissell.

Universidad: Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Perú.

Año: 2016.

Conclusiones:

- Al momento de relacionar las variables Gestión Administrativa y la Satisfacción al Usuario, se halló una significancia menor a 0.05, por lo que se colige que entre ambas variables existe una relación directa entre ellas de 0.601, es decir, la gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016.
- En la Hipótesis Específica uno se establece que el nivel de planificación de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016. La correlación encontrada entre la dimensión y la variable fue de 0.201, en consecuencia, concluimos que se acepta la hipótesis antes mencionada.
- De acuerdo a la Hipótesis Específica dos, en la que se establece que la eficiencia de la organización influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016. La reciprocidad encontrada entre ambas variables fue de 0.361, entonces podemos concluir que la hipótesis es aceptada.
- De acuerdo con la Hipótesis Específica tres en la que se establece que la dirección de la gestión administrativa influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, 2016, obtuvimos una correlación de 0.185 entre estas variables, por lo cual concluimos que la dirección de la gestión influye positivamente en la satisfacción del usuario.
- Por último, la Hipótesis Específica cuatro que propone que la eficiencia del control administrativo influye directamente en la satisfacción del usuario de la Municipalidad de Comas, periodo 2016, donde la correlación encontrada entre ambas variables fue de 0.682, se deduce que la eficiencia del control influye positivamente en la satisfacción del usuario.

Antecedentes Local

Título: Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario Externo - Hospital Regional Hermilio Valdizan – Huánuco – 2015.

Autor: Vela López, Silna Teresita.

Universidad: Universidad de Huánuco. Perú.

Año: 2016.

Conclusiones:

- El 77,5% de trabajadores del Hospital Regional Hermilio Valdizan, refieren que el clima organizacional es inadecuado, sobre todo en los aspectos: motivación, remuneración y comunicación organizacional, liderazgo, innovación y recompensa.
- El 82,2% de usuarios de consultorios externos, refieren estar insatisfechos con referente a la atención recibida, especialmente en las dimensiones: fiabilidad (horario de atención por parte del médico, dificultad para encontrar las citas); capacidad de respuesta (lentitud en la atención en el SIS, caja, laboratorio y farmacia); seguridad (examen físico incompleto y no le brindó el tiempo necesario para responder dudas), empatía (explicaciones poco claras sobre tratamiento, exámenes y problema de salud); aspectos tangibles (servicios higiénicos sucios y falta de personal para orientación)
- El clima organizacional se relaciona negativamente en forma débil con la satisfacción de los usuarios externos.

2.2 Bases teóricas

2.2.1 Gestión Administrativa.

Según Wright, Dunford & Snell (2001) manifiesta que, a lo largo de la historia, las empresas han presentado diferentes formas de comercializar productos y/o servicios en la cadena de cliente – proveedor, además de considerar a sus competidores. Lo que ha permitido que la perspectiva de la administración de recursos y capacidades, vaya evolucionando día a día, dado que se encuentra en un contexto de rendimientos. Además, es importante observar que, en una organización, los recursos humanos pueden ser una fuente potencial de ventaja competitiva sostenible.

Según Torres & Díaz (2010), manifiesta que todas las compañías se destacan en la constitución por seres humanos, en donde asumen una responsabilidad compartida para lograr el objetivo de la empresa, a través de la disposición de sus recursos y capacidades. Ante esto, las organizaciones definen su rumbo, según lo que desarrollan, para satisfacer a sus clientes, buscando persistir en el mercado. Por lo que, el valor del factor humano, se evidencia por la obtención de los resultados, en cualquiera de los proyectos que lleve a cabo en la empresa.

La Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en su Artículo IV, menciona los Principios de Procedimiento Administrativo, uno de estos principios es el Principio del debido procedimiento, donde los administrados gozan de todos los derechos y garantías inherentes al debido procedimiento administrativo, que comprende el derecho a exponer sus argumentos, a ofrecer y producir pruebas y obtener una decisión motivada y fundada en derecho. La institución del debido procedimiento administrativo se rige por los principios del Derecho Administrativo. La regulación propia del Derecho Procesal Civil es

aplicable sólo en cuanto sea compatible con el régimen administrativo.

Otros principios, de esta Ley del Procedimiento Administrativo General, que es inherente a esta investigación son:

El principio de la simplicidad, donde el trámite establecido por la autoridad administrativa deberá ser sencillos, debiendo eliminarse toda complejidad innecesaria; es decir, los requisitos exigidos deberán ser racionales y proporcionales a los fines que se persiguen cumplir.

El principio de la uniformidad, establece que la autoridad administrativa deberá establecer requisitos similares para trámites similares, garantizando que las excepciones a los principios generales no serna convertidos en la regla general. Toda diferenciación deberá basarse en criterios objetivos debidamente sustentados.

Documentos de Gestión

Los documentos de Gestión son instrumentos técnicos que regulan el modelo de gestión interna de las instituciones y que permiten mantener el control de la calidad en todos los ámbitos de la organización, así como establecer los lineamientos estratégicos de las acciones y las competencias entre las autoridades, las oficinas, cedes, recursos humanos, procedimientos, operaciones y todo lo relacionado a la institución pública del aparato funcional interno que permitirá obtener los objetivos centrales de la empresa o las entidades públicas. Autor: Tribuna Empresarial: Documentos de Gestión Empresarial y Gestión Pública. <http://documentacion.tribunaempresarial.com/>. Accedido Setiembre 2017.

Toda organización debe contar con sus documentos orgánicos y de gestión para asegurar la calidad total y el cabal cumplimiento

del aparato operativo y tener un control responsable y bajo competencias cada factor de la administración.

Los principales objetivos de los Documentos de Gestión son:

- Contar con los instrumentos de gestión organizacional fundamentales para asegurar la calidad interna y de su adecuado control permanente.
- Contar con guías estandarizadas que permitan conceptualizar definiciones, aprender, llevar a cabo operaciones, usos y cualquier aspecto que, mediante documentos favorezcan la calidad interna de las empresas y organizaciones.
- Contar con los reglamentos internos, lineamientos de control, manuales como los de comunicación interna y código de ética y cualquier documento que involucre la cultura de la organización asegurando el mejor clima laboral.
- Contar con lineamientos políticos institucionales que describan el buen gobierno corporativo, sus relaciones exteriores, su participación en la comunidad y compromiso con el medio ambiente.

Recursos Humanos

La administración de recursos humanos es sumamente importante en una organización porque administra el recurso humano, por lo tanto, el recurso menos predecible y dinámico.

Una buena gestión de los recursos humanos genera, como un proceso en cadena, los siguientes beneficios y ventajas:

- Mejora y aprovecha las capacidades y habilidades de los trabajadores
- Aumenta el rendimiento, la calidad y la producción tanto del trabajador como de la empresa.
- La buena relación interpersonal entre los trabajadores crea motivación y buen clima.

- La buena relación interpersonal entre los trabajadores y RRHH hace que todos se sientan escuchados y valorados
- La renovación de los puestos de trabajo o la creación de nuevos puestos de trabajos son implementados de forma armoniosa para todos.
- Los puestos de trabajos son ocupados por personas competentes para ese puesto de trabajo y compatible con el equipo de trabajo.

Este tipo de recursos son los que dan una identidad a la organización, ya que son los que forman la cultura de la empresa a través de factores como el tipo de comunicación y la motivación existentes.

Sistema Informático

Un sistema informático (SI) es un sistema que permite almacenar y procesar información; es el conjunto de partes interrelacionadas: hardware, software y personal informático. El hardware incluye computadoras o cualquier tipo de dispositivo electrónico, que consisten en procesadores, memoria, sistemas de almacenamiento externo, etc. El software incluye al sistema operativo, firmware y aplicaciones, siendo especialmente importante los sistemas de gestión de bases de datos. Por último, el soporte humano incluye al personal técnico que crean y mantienen el sistema (analistas, programadores, operarios, etc.) y a los usuarios que lo utilizan.

2.2.2 Satisfacción del usuario.

Según Rey (2000, pp. 142-143), manifiesta que la satisfacción del usuario supone una valoración subjetiva del éxito alcanzado por el sistema de información, y puede servir como elemento sustitutivo de medidas más objetivas de eficacia que, a menudo, no están disponibles. Podemos considerar que la satisfacción es un indicador blando, con un marcado componente subjetivo, porque está enfocado más hacia las percepciones y actitudes que hacía

criterios concretos y objetivos. En cierta manera, la satisfacción proporciona una valoración sobre la visión del sistema que tienen sus usuarios, más que sobre la calidad técnica de los mismos, y puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, constituirá para ellos un mal sistema de información. Por lo que la visión del usuario será determinante para el éxito o fracaso de un sistema de información. Desde el punto de vista del usuario, la satisfacción de sus necesidades de información es la medida de eficacia del sistema por excelencia. La opinión de los usuarios sobre la satisfacción o insatisfacción, deriva directamente de la calidad de un servicio, de sus características o de la información que le proporciona y constituye una información muy importante acerca del éxito o fracaso del sistema para cubrir sus expectativas. No es suficiente con que el sistema funcione, es necesario que el servicio que se presta sea satisfactorio para el usuario y que éste así lo perciba. Podríamos establecer una definición muy sencilla del concepto "la satisfacción del usuario en la biblioteca", aunque recordemos que se trata de una definición estándar ya que cada usuario elabora la suya propia: "La percepción del usuario de haber utilizado correctamente su tiempo, habiendo recibido respecto a sus propias expectativas en un determinado contexto ambiental y la mejor prestación posible de servicio". Al reconocer que la prestación del servicio está implícita en la satisfacción del usuario, estamos dando un valor subjetivo al propio concepto de satisfacción y a la relación servicio-usuario. Además, nunca será un servicio de calidad si el usuario no lo percibe así. Igualmente, hay que tener presente que el "standard" de servicio será diferente para cada usuario, y estará en función de sus expectativas.

Según Martínez-Tur, Peiró, Ramois (2014), manifiestan en su libro *La Satisfacción del Cliente y la Calidad del Servicio* que, los estudios de la calidad de servicio y la satisfacción de los

consumidores y usuarios tienen en común el hecho de que se considera central el punto de vista de los clientes finales al valorar los productos que las organizaciones son capaces de proporcionar. Desde esta perspectiva, el rendimiento de las organizaciones es valorado en último término por las personas que adquieren o utilizan los bienes de consumo y servicios. La psicología ha venido haciendo contribuciones importantes a la investigación e intervención relacionadas con la calidad de servicio y satisfacción de los consumidores y usuarios. Es claro que fenómenos tan complejos son abordados también desde otras disciplinas, como la economía, la sociología, la filosofía, la historia, etc.

Según Kotler y Armstrong, (2012) en su libro de "Marketing" dicen que los servicios son una forma de producto que consiste en actividades, beneficios o satisfacciones que se ofrecen en venta, y que son esencialmente intangibles y no tienen como resultado la propiedad de algo. Algunos ejemplos son los servicios bancarios, los hoteles, las aerolíneas, el comercio minorista, la comunicación inalámbrica y los servicios de reparación para el hogar.

Lo que podemos concluir que la satisfacción del usuario es brindar un producto intangible de calidad que satisfaga las necesidades del usuario al momento de realizar una gestión administrativa en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco.

Tramite Documentario

El trámite documentario tiene por objetivo atender las necesidades de los usuarios, para lo cual se debe de establecer procedimientos administrativos sencillos, eficaces y eficientes, que garanticen el proceso, maximizando el uso racional de los recursos, estos procedimientos deben de describir las acciones paso a paso y

en cada caso que los usuarios deben de realizar, garantizando de esta manera una mejor atención a los usuarios.

Información

En Ley N° 27444, Ley del Procedimiento Administrativo General, en el Artículo IV, donde menciona los principios de la administración pública, uno de estos es relacionado a la accesibilidad de la información para los usuarios, es el Principio de participación, donde las entidades deben de brindar las condiciones necesarias a todos los administrados para acceder a la información que administren, sin expresión de causa, salvo aquellos que afecten la intimidad personal, las vinculadas a la seguridad nacional o las que expresamente sean excluidas por ley; y extender las posibilidades de participación de los administrados y sus representantes, en aquellas decisiones públicas que les puedan afectar, mediante cualquier sistema que permita la difusión, el servicio de acceso a la información y la presentación de opinión.

Atención

El servicio de atención al cliente en una institución pública, tiene por definición como un conjunto de actividades que interrelacionan a la institución y al usuario con el fin que este obtenga un servicio esperado de manera oportuna, eficaz y eficiente, que satisfaciendo su necesidad.

En la Resolución Ministerial N° 153-2013, se aprueba el Manual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía en la Entidades de la Administración Pública, el cual tiene por objetivo proponer un Marco Conceptual para Mejorar la Atención a la Ciudadanía, dentro de los proceso de Modernización de la Gestión Pública. Por el otro lado, se definen los estándares de calidad que deben orientar la labor de todas las entidades públicas.

En este aspecto, el personal que tiene un contacto directo con los usuarios, debe estar debidamente calificado para el puesto que

ocupa, así como debe de estar comprometido con las funciones que desempeña y con un manejo de técnicas de atención y comunicación.

Según Jhon Tschohl (2008 p.p.91), dice que, el propósito de un plan organizativo para la función del servicio al cliente es el de ofrecer de manera permanente, un servicio de calidad en todas las aéreas de la organización. Un fuerte y amplio compromiso por parte de la alta dirección, junto a la excelencia en el servicio, ayuda a lograr que la calidad del servicio se difunda por todas las aéreas. Eso hace una cultura de servicio en una empresa.

2.3 Definiciones conceptuales

1. **Administración:** Es la ciencia social que tiene por objeto el estudio de las organizaciones y la técnica encargada de la planificación, organización, dirección y control de los recursos (humanos, financieros, materiales, tecnológicos, del conocimiento, etc.) de una organización, con el fin de obtener el máximo beneficio posible.
2. **Calidad de Atención:** referida a la percepción que el ciudadano tiene respecto a la presentación de un servicio, que asume la conformidad y la capacidad del mismo para satisfacer sus necesidades.
3. **Diagrama de Flujo:** Es una herramienta de planificación que se utiliza mucho para ayudar a identificar a los usuarios. El diagrama de flujo traza los diversos pasos de un proceso y su relación.
4. **Documentos:** Es toda información registrada en un soporte material, independientemente de su forma y características de los materiales; elaborada, recibida o conservada, por una persona, institución u organización en el desempeño de sus actividades.
5. **Estándar de Atención:** modelo o patrón que permiten definir previamente las características básicas de los procesos de atención dirigidos a la ciudadanía.

6. **Estandarización:** Es el proceso de elaborar, aplicar y mejorar las normas que se aplican a distintas actividades científicas, industriales o económicas, con el fin de ordenarlas y mejorarlas.
7. **Procedimiento administrativo:** El procedimiento administrativo es el cauce formal de la serie de actos en que se concreta la actuación administrativa para la realización de un fin.
8. **Procesos:** Los procesos son el conjunto de actividades que transforman elementos de entradas en producto o servicio. Todas las organizaciones tienen procesos, pero no siempre se encuentran identificados.
9. **Recursos Humanos:** Es el trabajo que aporta el conjunto de los empleados o colaboradores de una organización, aunque lo más frecuente es llamar así al sistema o proceso de gestión que se ocupa de seleccionar, contratar, formar, emplear y retener al personal de la organización
10. **Satisfacción:** La satisfacción es un estado del cerebro producido por una mayor o menor optimización de la retroalimentación cerebral, en donde las diferentes regiones compensan su potencial energético, dando la sensación de plenitud e inapetencia extrema.
11. **Servicio:** Es un conjunto de actividades que buscan satisfacer las necesidades de un cliente. Los servicios incluyen una diversidad de actividades que se pueden planificar desempeñadas por un gran número de personas (funcionarios, empleados, empresarios) que trabajan para el estado (servicios públicos) o para empresas particulares (servicios privados).
12. **Tramitología:** Arte o ciencia de resolver, perfeccionar o facilitar los trámites.

13. Usuario y/o cliente: Es una persona que utiliza un servicio profesional de otra. Persona física o moral que acude a una institución para percibir un servicio o efectuar un trámite.

2.4 Hipótesis

2.4.1 Hipótesis General

La gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

2.4.2 Hipótesis Específica

- Los documentos de gestión se relacionan positivamente en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.
- Los recursos humanos se relacionan positivamente en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.
- El sistema informático se relaciona positivamente en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

2.5 Variables

2.5.1 Variable dependiente

Gestión administrativa.

2.5.2 Variable independiente

Satisfacción del usuario.

2.6 Operacionalización de variables

Matriz operacional u Operacionalización de variables

| Titulo | VARIABLES | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|--|--------------------------------|-------------------------|---|--|
| GESTIÓN ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA DIRECCIÓN DE FISCALIZACIÓN, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA DE LA DEMID-DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO, 2017 | V.I. Gestión Administrativa | - Documentos de Gestión | Manual de obligaciones y funciones (MOF). | ¿Conoce usted las funciones que realizan los químicos farmacéuticos en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Procedimientos Operativos | ¿Cuándo usted realiza algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, sabe que procedimientos realizan los químicos farmacéuticos? |
| | | | Organigrama (Organización interna) | ¿Conoce usted la organización interna de Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Normas | ¿Conoce usted de las normas vigentes que regulan el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos? |
| | - Recursos Humanos | Competencias. | ¿Los servidores públicos de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria | |

| | | | | |
|--|-------------------------------|------------------------|-----------------|---|
| | | | | (químicos farmacéuticos) absuelven sus inquietudes al momento de realizar alguna consulta? |
| | | | Disponibilidad. | ¿Hay personal disponible cuando usted necesita realizar alguna consulta en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Capacitaciones. | ¿Cree usted que los servidores públicos que lo atendieron necesitan ser capacitados, para un mejor servicio? |
| | | - Sistema Informático | Accesibilidad. | ¿El sistema de información es accesible, amigable? |
| | | | Disponibilidad | ¿Los formatos para realizar los trámites se encuentran accesibles y disponibles en la página web y/o físico? |
| | | | Operatividad | ¿Considera usted que el sistema informático es accesible o se adecua a sus necesidades? |
| | V.D. Satisfacción del usuario | - Tramite documentario | Flujograma | ¿Sabe usted, como realizar el seguimiento de su trámite realizado en la Dirección de Fiscalización, Control y |

| | | | | |
|--|--|---------------|-----------------------------------|---|
| | | | | Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Tiempo de tramite | ¿Conoce usted, cuáles son los tiempos establecidos cuando realiza algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Tiempo de tramite | ¿Conoce usted los documentos que debe de presentar para la realizar algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | - Información | Calidad | ¿Usted considera que recibe una información de calidad en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Acceso a la información | ¿Cree usted que la información requerida se encuentra disponible en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Formas de acceso a la información | ¿Considera usted que acceder a la información es fácil? |

| | | | | |
|--|--|------------|-----------------------|--|
| | | - Atención | Atención del personal | ¿La atención que usted ha recibido en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria ha sido oportuna? |
| | | | Empatía | ¿El personal que lo atendió en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria ha sido amable durante su consulta? |
| | | | Infraestructura | ¿La infraestructura de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, donde usted fue atendido es la adecuada? |

2.6.1 Dimensión de la Variable Independiente

Documentos de Gestión.

Recursos Humanos.

Sistema Informático.

2.6.2 Dimensión de la Variable Independiente

Tramite documentario.

Información.

Atención.

CAPITULO III

METODOLOGÍA DE LA INVESTIGACIÓN

3.1 Tipo de investigación

La investigación fue del tipo aplicada, caracterizándose por su aplicación o la utilización de los conocimientos adquiridos, a la vez que se adquirieron otros, que generaron solución y la sistematización práctica basada en investigación. (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014). Esta investigación fue realizada en todos los establecimientos farmacéuticos de la Región Huánuco.

3.1.1 Enfoque

Según (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014), el enfoque al cual pertenece el estudio fue cuantitativo. Porque utilizó la recolección de datos para probar la hipótesis con base en la medición numérica y el análisis estadístico, estableciéndose pautas de comportamiento y se aprobaron teorías.

3.1.2 Alcance o nivel

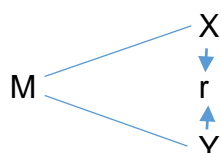
Se dice que es un estudio descriptivo, porque busca especificar las propiedades y las características de un fenómeno que se someta a un análisis. Es decir, únicamente pretende medir o recoger información de manera independiente o conjunta sobre los conceptos o las variables a las que se refieren. Se dice correlacional, a que el presente estudio tiene como finalidad conocer la relación influencia que exista entre dos o más variables en una muestra o contexto en particular, gestión administrativa y satisfacción del usuario, (Hernández Sampieri, Fernández Collado, & Baptista Lucio, 2014)

3.1.3 Diseño

El diseño de la investigación pertenece al descriptivo correlacional. Según Fernández Collado, Baptista y otros (2014) “El

diseño descriptivo correlacional”, donde se determinó el grado de relación que existe entre dos o más variables de interés en una muestra de sujetos o el grado de relación existente entre dos fenómenos o actividades observadas. nombrar las variables de estudio

El esquema es el siguiente:



Dónde:

X = gestión administrativa.

Y = satisfacción del usuario.

M= muestra.

En este esquema se puede ver la muestra (M) la influencia que existe entre la variable X en este caso gestión administrativa y en la variable Y, la satisfacción del usuario, donde la variable X, viene a ser el factor causa y la variable Y el factor efecto de la realidad problemática en el estudio de investigación.

3.2 Población y muestra

3.2.1 Población

Para Murray Spiegel (2010). "Se llama muestra a una colección de elementos de la población a estudiar que sirve para representarla, de modo que las conclusiones obtenidas de su estudio representan en una alta posibilidad a las que se obtendrían de hacer un estudio sobre la totalidad de la población”.

La población sujeta a la investigación se encontró constituida por los propietarios, representantes legales y/o químicos farmacéuticos directores técnicos de 369 establecimientos farmacéuticos públicos y privados registrados de la Región Huánuco, 2017.

Tabla Nº 01

Establecimientos Farmacéuticos en la Región Huánuco

| ITEM | CAT. | NOMBRE COMERCIAL | RUC | DIRECCION | PROV | DISTRITO |
|------|------|--|-------------|---|-------------|------------|
| 1 | BOT | BOTICAS ARCANGEL | 20418140551 | JR.28 DE JULIO (ESQUINA CON AV. MARISCAL CASTILLA) N° 702 | AMBO | AMBO |
| 2 | BOT | NOELITO | 10449707317 | CALLE CARMEN ALTO N° 478 | AMBO | AMBO |
| 3 | BOT | BOTICA MAMATIBU | 10040572673 | JR PROGRESO N° 600 | AMBO | AMBO |
| 4 | BOT | BOTICA 24 HORAS | 10226654661 | AV. MARISCAL CASTILLA N° 202 | AMBO | AMBO |
| 5 | ALM | SUB ALMACEN ESPECIALIZADO DE MEDICAMENTOS AMBO | 20146045881 | JR. MARISCAL CASTILLO N° 356 | AMBO | AMBO |
| 6 | BOT | INKAFARMA | 20331066703 | JR. 28 DE JULIO N° 740-742 | AMBO | AMBO |
| 7 | BOT | BOTICA FRETTEL | 10446316902 | JR. 28 DE JULIO MZ C LOTE 7 | AMBO | AMBO |
| 8 | BOT | BOTICA DIEGUITO | 10461398320 | JR. 28 DE JULIO N° 598 | AMBO | AMBO |
| 9 | BOT | BOTICA TAHIT | 10468481834 | JR. GRAU N° 138 | AMBO | AMBO |
| 10 | BOT | SALUDFARMA | 10474738685 | JR. BOLOGNESI N° 128 | AMBO | AMBO |
| 11 | BOT | BOTICA DON MANUEL | 10226432774 | JR. GRAU N° 120 | AMBO | AMBO |
| 12 | BOT | BOTICA 24 HORAS | 10742042141 | CALLE MIGUEL GRAU N° 600 | AMBO | HUACAR |
| 13 | BOT | BOTICA DON JOSE | 10206704891 | JR. PROGRESO S/N CARRETERA CENTRAL | AMBO | SAN RAFAEL |
| 14 | BOT | BOTICA EL DIVINO NIÑO | 10446843945 | JR. PROGRESO N° S/N | AMBO | SAN RAFAEL |
| 15 | BOT | BOTICA NIÑO JESUS | 10199275441 | JR. UNION N° 231 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 16 | BOT | BOTICA SALUD FARMA | 10408130650 | JR. COMERCIO N° 1471 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 17 | BOT | BOTICA MILAGROS | 10461474476 | JR. VIZCARRA N° S/N | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 18 | BOT | BOTICA ELIFARMA | 10418152261 | JR. DOS DE MAYO N° 773 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 19 | BOT | BOTICA PERU FARMA | 10042008082 | JR. COMERCIO N° 1396 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 20 | BOT | BOTICA MY FARMA | 10426370412 | JR. COMERCIO N° 1521 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 21 | BOT | BOTICA | 10428821748 | JR. 02 DE MAYO N° 1062 | DOS DE MAYO | LA UNION |

| | | | | | | |
|----|-------|---|-------------|---|-------------|-------------|
| | | DELIFARMA | | | | |
| 22 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD LA UNION | 20146045881 | JR. DOS DE MAYO N° 185 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 23 | BOT | IKKAFARMA | 10443176123 | JR. 2 DE MAYO N° 520 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 24 | BOT | BOTICA BIEN DE SALUD | 10434840649 | JR. COMERCIO (MEDIA CUADRA DEL MERCADO) N° S/N | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 25 | BOT | BOTICA HERMANEDJ | 20407801815 | PJE. VIRGEN DEL CARMEN S/N Y JR. COMERCIO N° 1335 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 26 | BOT | BOTICA HERMANEDJ | 20407801815 | JR.DOS DE MAYO N° 641 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 27 | BOT | BOTICA CENTRALFARMA | 10423093205 | JR. DOS DE MAYO N° S/N | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 28 | BOT | BOTICA MANANTIAL FARMA | 20534023724 | JR. COMERCIO N° 1471 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 29 | BOT | BOTICA LEANDRO | 10424432577 | JR HUANUCO N° 228 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 30 | BOT | BOTICA GIANFARMA | 10424712847 | JR. DOS DE MAYO N° S/N | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 31 | BOT | BOTICA DEL PUEBLO | 10227603220 | JR. HUANUCO N° 229 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 32 | BOT | BOTICA SOLITA | 10040307716 | JR.COMERCIO N° 1637 | DOS DE MAYO | LA UNION |
| 33 | BOT | BOTICA YAYSANA | 10455967291 | AV CARRETERA CENTRAL N° S/N | DOS DE MAYO | PACHAS |
| 34 | BOT | BOTICA NANDO | 10411398540 | AV. CARRETERA CENTRAL MZ A-3 LOTE 5 | DOS DE MAYO | PACHAS |
| 35 | BOT | BOTICA KIARA | 10445843429 | AV. 28 DE JULIO N° S/N | HUACAYBAMBA | HUACAYBAMBA |
| 36 | BOT | BOTICA FARMASOL | 10230872673 | AV. 28 DE JULIO N° 506 | HUACAYBAMBA | HUACAYBAMBA |
| 37 | BOT | BOTICA ANYELINE | 10447701001 | AV. EL EJERCITO N° S/N | HUACAYBAMBA | HUACAYBAMBA |
| 38 | BOT | SAN JOSE | 10230966562 | JR. 28 DE JULIO N° S/N | HUACAYBAMBA | HUACAYBAMBA |
| 39 | BOT | BOTICA ECONOMICA | 10415471080 | AV. CENTRAL N° S/N | HUACAYBAMBA | PINRA |
| 40 | BOT | BOTICA NARFARMA | 10413228846 | JR HUANUCO N° 406 | HUAMALIES | LLATA |
| 41 | BOT | BOTICA RAFAEL | 10228901402 | JR. CENTRAL N° 558 | HUAMALIES | LLATA |
| 42 | BOT | BOTICA FE & SALUD | 10416601629 | JR. VICTOR E VIVAR N° 149 | HUAMALIES | LLATA |
| 43 | BOT | BOTICA MI SALUD | 20601921317 | JR 28 DE JULIO N° 255 | HUAMALIES | LLATA |
| 44 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE | 20146045881 | JR. 28 DE JULIO N° 260 | HUAMALIES | LLATA |

| | | SALUD LLATA | | | | |
|----|-------|---------------------------|-------------|--|-----------|----------|
| 45 | BOT | BOTICA DFARMA & SALUD | 10228628366 | JR 28 DE JULIO N° 144 | HUAMALIES | LLATA |
| 46 | BOT | BOTICA J Y N SALUD Y VIDA | 10470529097 | JR CENTRAL N° 620 | HUAMALIES | LLATA |
| 47 | BOT | BOTICA FARMA PERU | 10227031285 | JR. HUANUCO N° 368 | HUAMALIES | LLATA |
| 48 | BOT | BIO FARMA | 10228622996 | JR. CENTRAL N° 617 | HUAMALIES | LLATA |
| 49 | BOT | BOTICA DANNY | 10426882693 | PZA. VIRGEN DEL CARMEN N° S/N | HUAMALIES | LLATA |
| 50 | BOT | BOTICA JORDAN | 10228602715 | PROLONG. 28 DE JULIO N° S/N | HUAMALIES | LLATA |
| 51 | BOT | BOTICA CARLITOS | 10228909667 | PROLONG. 28 DE JULIO N° 144 | HUAMALIES | LLATA |
| 52 | BOT | BOTICA DEL AHORRO | 10410163999 | JR 28 DE JULIO N° 126 | HUAMALIES | LLATA |
| 53 | BOT | BOTICA MEDYLAB | 20601342830 | JR 28 DE JULIO N° 25-7 | HUAMALIES | MONZON |
| 54 | BOT | INKA FARMA | 20331066703 | JR CENTENARIO N° 330 | HUAMALIES | MONZON |
| 55 | BOT | BOTICA BETHEL | 10445869932 | JR CENTENARIO MZ G1 LT.6 | HUAMALIES | MONZON |
| 56 | BOT | BOTICA GEORGETH | 10449575305 | JR YARUPAJA MZ D-2 , LT. 20 | HUANUCO | AMARILIS |
| 57 | BOT | BOTICA LA LUZ | 10067507776 | URB. MARIA LUISA MZ. G LOTE 7 Urb. VIA COLECTORA | HUANUCO | AMARILIS |
| 58 | BOT | MIFARMA | 20418140551 | JR. JORGE CHAVEZ N° 200 A Urb. 2° ETAPA - PAUCARBAMBA | HUANUCO | AMARILIS |
| 59 | BOT | BOTICA SAN SEBASTIAN | 10224300544 | FONAVI I MZ.A,LT. 17- | HUANUCO | AMARILIS |
| 60 | BOT | BOTICA QALIFARMA | 10461005336 | C- POBLADO LA ESPERANZA N° S/N | HUANUCO | AMARILIS |
| 61 | BOT | BOTICA EL NAZARENO | 10224143767 | AV. ESTEBAN PABLETICH N° 601 | HUANUCO | AMARILIS |
| 62 | BOT | CADENA PERUANA INKAFAR | 20573054106 | JR. ESTEBAN PAVLETICH (PARADERO 14 FRENTE AL PUENTE PEATONAL) MZ A-1 / LOTE 11 | HUANUCO | AMARILIS |
| 63 | BOT | BOTICA GHI FARMA | 10442760352 | JR. MAYRO N° 225 | HUANUCO | AMARILIS |
| 64 | BOT | BOTICA CHRISTIAN | 10042038810 | AV. TUPAC AMARU N° 1106 | HUANUCO | AMARILIS |
| 65 | BOT | BOTICA SAN MARTIN | 10229641200 | JR. 9 DE OCTUBRE N° 412 | HUANUCO | AMARILIS |
| 66 | BOT | BOTICA MEDIKAR | 10225164725 | LLICUA BAJA N° 384 | HUANUCO | AMARILIS |
| 67 | BOT | BOTICA SANTA ROSA | 10444444164 | AV MICAELA BASTIDAS N° 317 | HUANUCO | AMARILIS |
| 68 | FARES | CHRISTIAN | 20573140363 | AV. MICAELA BASTIDA N° 339 | HUANUCO | AMARILIS |

| | | | | | | |
|----|-------|---|-------------|---|---------|----------|
| 69 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD CARLOS SHOWING FERRARI | 20146045881 | JR. MIGUEL GRAU N° 216 | HUANUCO | AMARILIS |
| 70 | DRG | ALMACEN ESPECIALIZADO DE MEDICAMENTOS | 20146045881 | CARRETERA ANTIGUA HUANUCO - PUCALLPA ACTUAL AV. SAN MARCOS N° S/N | HUANUCO | AMARILIS |
| 71 | BOT | BOTICA EL PUEBLO | 10226704651 | URBANIZACION MARIA LUISA MZ .D LT. 44 | HUANUCO | AMARILIS |
| 72 | BOT | INKAFARMA | 20331066703 | AV. MICAELA BASTIDAS N° 259 | HUANUCO | AMARILIS |
| 73 | BOT | BOTICA INKAFARMA | 20331066703 | AV, MICAELA BASTIDAS N° 412 | HUANUCO | AMARILIS |
| 74 | BOT | INKAFARMA | 20331066703 | URB. LEONCIO PRADO (VÍA COLECTORA) N° 102 | HUANUCO | AMARILIS |
| 75 | BOT | BOTICA MILAGROS | 10225056043 | JR. JORGE CHAVEZ N° 326 | HUANUCO | AMARILIS |
| 76 | BOT | BOTICA SANTA LUCIA | 10443901987 | JR. SINCHI ROCA N° 245 Urb. CENT PAUCARBAMBA | HUANUCO | AMARILIS |
| 77 | BOT | EL PUEBLO | 10040031389 | JR MIGUEL GRAU N° 257 | HUANUCO | AMARILIS |
| 78 | BOT | FARMA PLUS | 10040031389 | AV. MICAELA BASTIDAS N° 331 | HUANUCO | AMARILIS |
| 79 | BOT | BOTICA LINO | 10224016196 | FONAVI - III MZ.A.LT. 15 | HUANUCO | AMARILIS |
| 80 | BOT | BOTICA DON FARMACO | 10436678636 | JR. JOSE CARLOS MARIATEGUI N° 512 | HUANUCO | AMARILIS |
| 81 | BOT | BOTICA POOL | 10443398932 | JR. DOS DE MAYO NRO. N° 737 | HUANUCO | AMARILIS |
| 82 | BOT | BOTICA GL-PHARMA | 10722951382 | AV. MICAELA BASTIDAS N° 350 | HUANUCO | AMARILIS |
| 83 | BOT | BOTICA FARMA | 10224896064 | JR. LORETO N° 113 | HUANUCO | AMARILIS |
| 84 | BOT | BOTICA INTERFARMA | 10437132599 | FONAVI I MZNA A /11 | HUANUCO | AMARILIS |
| 85 | BOT | BOTICA ISABEL | 10411346345 | MZ.C,LT. 13 Urb. SANTA ELENA | HUANUCO | AMARILIS |
| 86 | BOT | BOTICA MEDIMAQ | 10224256821 | AV MICAELA BASTIDAS N° 855 | HUANUCO | AMARILIS |
| 87 | BOT | BOTICA MI FARMAC | 10403762704 | AV. VIA COLECTORA MZ G LOTE 2 Urb. MARIA LUISA | HUANUCO | AMARILIS |
| 88 | BOT | BOTICA LUZ FARMA | 10457149455 | AV. PERU MZ P3 LOTE 3 | HUANUCO | AMARILIS |
| 89 | BOT | BOTICA VETHEEL | 20529098058 | JR. MIGUEL GRAU N° 261 A Urb. PAUCARBAMBA | HUANUCO | AMARILIS |
| 90 | BOT | BOTICA MI FARMAC I | 10406774207 | VIA COLECTORA MZNA C /LOTE 18 Urb. SANTA ELENA ETAPA II | HUANUCO | AMARILIS |

| | | | | | | |
|-----|-------|--|-------------|---|---------|----------|
| 91 | BOT | BOTICA DE TODO J&V | 10437066537 | AV. TUPAC AMARU N° 1214 | HUANUCO | AMARILIS |
| 92 | DRG | RHEMA FARMACEUTICA E.I.R.L | 20489733707 | JR. SANTOS ATAHUALPA N° 218 | HUANUCO | AMARILIS |
| 93 | BOT | BOTICA DEL AHORRO | 10407639109 | AV 28 DE AGOSTO N° 117 | HUANUCO | AMARILIS |
| 94 | BOT | BOTICA GABYPHARMA | 10471306024 | JR SAN JUAN BOSCO - JANCAO LA ESPERANZA KM 82 | HUANUCO | AMARILIS |
| 95 | BOT | BOTICA ANGEL | 10418396216 | ACENTAMIENTO HUMANO LOS PINOS 6 - B | HUANUCO | AMARILIS |
| 96 | BOT | BOTICA EVALUNA | 10095420759 | JR SICHU ROCA N° 327 | HUANUCO | AMARILIS |
| 97 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA HOSPITAL II ESSALUD | 20131257750 | JR. JOSE OLAYA S/N | HUANUCO | AMARILIS |
| 98 | BOT | BOTICA EL PUEBLO | 20489311110 | JR. MIGUEL GRAU N° 257 | HUANUCO | AMARILIS |
| 99 | BOT | BOTICA PLUS FARMA | 10040714281 | JR. JOSE OLAYA N° 220 | HUANUCO | AMARILIS |
| 100 | BOT | BOTICA T Y M | 10474232447 | JR CHIMU N° 207 | HUANUCO | AMARILIS |
| 101 | BOT | AMARILIS | 10224969452 | AV. TUPAC AMARU N° 1208 | HUANUCO | AMARILIS |
| 102 | BOT | BOTICA LOS ANGELES | 10224364721 | JR. CORICANCHA N° 106 | HUANUCO | AMARILIS |
| 103 | BOT | BOTICA RAVISA | 10436221351 | JR. LIBERTAD MZ A LOTE 4 | HUANUCO | AMARILIS |
| 104 | BOT | VILLANUEVA | 10095582333 | AV. ESTEBAN PABLETICH MZ A2 LOTE 8 | HUANUCO | AMARILIS |
| 105 | DRG | DROGUERIA LINCE GAS | 10200082970 | AV ESTEBAN PABLETICH N° 308 | HUANUCO | AMARILIS |
| 106 | BOT | BOTICA SEBASTIAN | 10224847535 | (BLANCO INTENCIONAL) - CPM PACHACHUPAN | HUANUCO | CHINCHAO |
| 107 | BOT | BOTICA NIÑO JESUS | 10040414873 | CALLE 2 DE ENERO N° S/N | HUANUCO | CHINCHAO |
| 108 | BOT | BOTICA EMERGENCIA LAS 24 HORAS | 10463418301 | JR. CHINCHAO N° 406 | HUANUCO | CHINCHAO |
| 109 | BOT | BOTICA SAN PEDRO | 10218641119 | AV. 2 DE ENERO N° S/N Urb. CP ACOMAYO | HUANUCO | CHINCHAO |
| 110 | BOT | JC PHARMA | 10040706271 | JR. SAN MARTÍN N° 988 | HUANUCO | HUANUCO |
| 111 | BOT | NIÑO JESUS | 10407133361 | CMP YANAG ROSAVERO MZ B LOTE 6 | HUANUCO | HUANUCO |
| 112 | BOT | BOTICA ARCANGEL | 20418140551 | JR. AYACUCHO N° 402 | HUANUCO | HUANUCO |
| 113 | BOT | MIFARMA | 20418140551 | JR. HUANUCO N° 602 | HUANUCO | HUANUCO |

| | | | | | | |
|-----|-------|---|-------------|---|---------|---------|
| 114 | BOT | MIFARMA | 20418140551 | JR. HUANUCO N° 401 | HUANUCO | HUANUCO |
| 115 | BOT | MIFARMA | 20418140551 | JR DOS DE MAYO N° 1201 | HUANUCO | HUANUCO |
| 116 | BOT | BOTICA MEDICFARMA | 10225093895 | JR. HUÁNUCO N° 615 | HUANUCO | HUANUCO |
| 117 | BOT | BOTICA ARCANGEL | 20313463631 | JR. HUANUCO N° 602 | HUANUCO | HUANUCO |
| 118 | BOT | BOTICA RAFAELITA | 10432439084 | JR. MICAELA BASTIDAS N° 281 Urb. PUEB POMARES | HUANUCO | HUANUCO |
| 119 | BOT | ROSFARMA | 10700905581 | JR. TARAPACA N° 462 | HUANUCO | HUANUCO |
| 120 | BOT | ELISANGELA | 10460185616 | JR. SAN MARTIN N° 698 | HUANUCO | HUANUCO |
| 121 | BOT | UNIVERSAL | 10412601357 | JR. HERMILIO VALDIZAN N° 863 | HUANUCO | HUANUCO |
| 122 | BOT | BOTICA 24 HORAS | 20446964012 | JR. DOS DE MAYO N° 1283 | HUANUCO | HUANUCO |
| 123 | BOT | BOTICA 24 HORAS | 20446964012 | JR. DOS DE MAYO N° 748 | HUANUCO | HUANUCO |
| 124 | BOT | BOTICA EL NAZARENO | 20447335795 | JR. LEONCIO PRADO N° 857 | HUANUCO | HUANUCO |
| 125 | BOT | BOTICA VIRGEN DEL CARMEN | 10414121361 | PROLONGACION ABTAO N° 535 | HUANUCO | HUANUCO |
| 126 | BOT | BOTICA YANE | 10442564782 | AV. ALAMEDA DE LA REPUBLICA N° 215 | HUANUCO | HUANUCO |
| 127 | BOT | BOTICA CARITAS DIOCESANA HUANUCO | 20191223285 | JR. DAMASO BERAUN N° 950 | HUANUCO | HUANUCO |
| 128 | DRG | CORPORACION MERCANTIL | NO CONSIGNA | JR. 2 DE MAYO N° 935 INT.A | HUANUCO | HUANUCO |
| 129 | BOT | BOTICA INTERNACIONAL | 10224850943 | JR. HERMILIO VALDIZAN N° 895 | HUANUCO | HUANUCO |
| 130 | BOT | BOTICA FAR MACAR | 10224082610 | JR. SAN MARTIN N° 796 | HUANUCO | HUANUCO |
| 131 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA CLINICA BOLIVAR | 20528984801 | JR. BOLIVAR N° 490 | HUANUCO | HUANUCO |
| 132 | FAR | FARMACIA SAN ANTONIO | 10224228665 | JR. SAN MARTIN N° 798 | HUANUCO | HUANUCO |
| 133 | BOT | REDFARMA | 20573305974 | JR. AYACUCHO N° 308 | HUANUCO | HUANUCO |
| 134 | BOT | REDFARMA | 20573305974 | PRL ALAMEDA REPUBLICA (FRENTE A PLAZA VEA) N° 305 | HUANUCO | HUANUCO |
| 135 | BOT | BOTICA BIOFARMA | 10227123821 | JR. INDEPENDENCIA N° 818 | HUANUCO | HUANUCO |
| 136 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD AUCAYACU | 20146045881 | AV. GRAU N° S/N | HUANUCO | HUANUCO |

| | | | | | | |
|-----|-------|----------------------------------|-------------|---|---------|---------|
| 137 | FARES | FARMACIA REGIONAL OSCAR DECLERQ | 20146045881 | JR DAMASO BERAUN # 1017 | HUANUCO | HUANUCO |
| 138 | ALM | INSTITUTO NACIONAL PENITENCIARIO | 20350916700 | PJE.MAYRO N° 179 | HUANUCO | HUANUCO |
| 139 | DRG | DISTRIBUIDORA CAMEDIC S.R.LTDA. | 20362838747 | JR. 28 DE JULIO N° 1121 | HUANUCO | HUANUCO |
| 140 | DRG | DROGUERIA DIPROMEFER | 20529006897 | JR. AGUILAR N° 682 | HUANUCO | HUANUCO |
| 141 | FAR | FARMACIA CENTRAL | 10224592499 | JR. AYACUCHO N° 763-759 | HUANUCO | HUANUCO |
| 142 | BOT | INKAFARMA IV | 20331066703 | JR. HUALLAYCO N°800-804 CON AYACUCHO N°503-507 N° S/N | HUANUCO | HUANUCO |
| 143 | BOT | BOTICA INKAFARMA | 20331066703 | JR HUALLAYCO N° 929 - 931 | HUANUCO | HUANUCO |
| 144 | BOT | BOTICA INKAFARMA | 20331066703 | JR. AYACUCHO N° 395 | HUANUCO | HUANUCO |
| 145 | BOT | BOTICA INKAFARMA | 20331066703 | JR. HUANUCO N° 600 | HUANUCO | HUANUCO |
| 146 | BOT | INKAFARMA | 20331066703 | JR. HUALLAYCO N° 1292 -1298 | HUANUCO | HUANUCO |
| 147 | BOT | INKAFARMA | 20331066703 | JR. INDEPENDENCIA N° S/N INT 105 Urb. LAS MORAS (CUADRA 16 Y 17-REAL PLAZA) | HUANUCO | HUANUCO |
| 148 | BOT | BOTICA INKAFARMA | 20331066703 | JR. 28 DE JULIO N° 904 | HUANUCO | HUANUCO |
| 149 | BOT | BOTICA INKAFARMA | 20331066703 | JR. DOS DE MAYO N° 1040 | HUANUCO | HUANUCO |
| 150 | BOT | INKAFARMA | 20331066703 | JR. HUANUCO N° 845 | HUANUCO | HUANUCO |
| 151 | BOT | INKAFARMA | 20331066703 | JR. DOS DE MAYO N° S/N LOTE 02 INT. L C05 | HUANUCO | HUANUCO |
| 152 | BOT | BOTICA JEYSUS MEDIC | 10702289284 | CALLE ANTONIO REYMONDI N° 228 | HUANUCO | HUANUCO |
| 153 | BOT | BOTICA EL SAMARITANO | 10439064965 | JR. HUALLAYCO N° 1701 | HUANUCO | HUANUCO |
| 154 | BOT | BOTICA FARMASOL | 10479002750 | JR. HUANUCO N° 181 | HUANUCO | HUANUCO |
| 155 | BOT | BOTICA FALCON | 20573281005 | JR. ABTAO N° 742 | HUANUCO | HUANUCO |
| 156 | BOT | BOTICA FARMAHUANUCO | 20602294472 | JR. GENERAL PRADO N° 665 | HUANUCO | HUANUCO |
| 157 | BOT | MIFARMA | 20305354563 | JR. 28 DE JULIO N° 974-976-978- | HUANUCO | HUANUCO |
| 158 | BOT | BOTICAS FASA | 20305354563 | JR. AYACUCHO N° 460-464 | HUANUCO | HUANUCO |

| | | | | | | |
|-----|-------|--|-------------|--------------------------------------|---------|---------|
| 159 | BOT | BOTICA GENESIS | 10413668455 | JR. SAN MARTIN N° 525 | HUANUCO | HUANUCO |
| 160 | DRG | DROGUERIA FICSA MEDIC EIRL | 20601847940 | JR ABTAO N° 860 | HUANUCO | HUANUCO |
| 161 | BOT | BOTICA FALCON | 20489554951 | JR. HUALLAYCO N° 1092 | HUANUCO | HUANUCO |
| 162 | DRG | GBI S.R.L. | 20447340284 | JR. HUANUCO N° 785 INT. 303 | HUANUCO | HUANUCO |
| 163 | BOT | CORAZON DE JESUS | 10224906019 | JR. CONSTITUCION N° 398 | HUANUCO | HUANUCO |
| 164 | FARES | DEPARTAMENTO DE FARMACIA DEL HOSPITAL REGIONAL HERMILIO VALDIZAN MEDRANO | 20146038329 | JR. HERMILIO VALDIZAN N° 950 | HUANUCO | HUANUCO |
| 165 | DRG | ALMACEN ESPECIALIZADO DE MEDICAMENTOS | 20146038329 | JR. HERMILIO VALDIZAN N° 950 | HUANUCO | HUANUCO |
| 166 | FAR | FARMACIA BELEN | 10224039145 | JR AGUILAR N° 783 | HUANUCO | HUANUCO |
| 167 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO MEDICO CLINICA TITO | 10224144488 | JR. LEONCIO PRADO N° 788 | HUANUCO | HUANUCO |
| 168 | BOT | VIDA NUEVA | 10806313128 | JR. LEONCIO PRADO N° 1375 | HUANUCO | HUANUCO |
| 169 | BOT | BOTICA LUFARMA | 10225003934 | JR 28 DE JULIO N° 1271 | HUANUCO | HUANUCO |
| 170 | BOT | BOTICA LUCANO | 10225094905 | JR. CONSTITUCION N° 708 | HUANUCO | HUANUCO |
| 171 | BOT | YEFARMA | 10440278511 | PROL. ALAMEDA DE LA REPUBLICA N° 222 | HUANUCO | HUANUCO |
| 172 | BOT | BOTICA INST MEDICO Y DENTAL RG | 10225119100 | JR. HUALLAYCO N° 1285 B | HUANUCO | HUANUCO |
| 173 | BOT | BOTICA VIDA Y SALUD | 10459005574 | JR CRESPO CASTILLO N° 666-A | HUANUCO | HUANUCO |
| 174 | BOT | MEDICAL IMPORT JAIR & MARICIELO | 20573308051 | JR. DAMASO BERAUN N° 505 | HUANUCO | HUANUCO |
| 175 | DRG | DROGUERIA MEDICAL IMPORT M & M | 20489600901 | JR. DAMASO BERAUN N° 509 | HUANUCO | HUANUCO |
| 176 | BOT | MEDICAL MUNDO | 20601500079 | JIRON CRESPO CASTILLO N° 269 | HUANUCO | HUANUCO |
| 177 | BOT | BOTICA MIFARMA | 20512002090 | JR. 28 DE JULIO N° 1034 | HUANUCO | HUANUCO |
| 178 | BOT | BOTICA MIFARMA | 20512002090 | JR. AYACUCHO N° 470 | HUANUCO | HUANUCO |

| | | | | | | |
|-----|-----|--------------------------------|-------------|---|---------|---------|
| 179 | BOT | BOTICA MIFARMA | 20512002090 | JR INDEPENDENCIA - REAL PLAZA HUANUCO CUADRA 19 Y 17 N° 1601 IN.114 | HUANUCO | HUANUCO |
| 180 | BOT | BOTICA PATRONI | 10410826301 | JR. CONSTITUCION N° 754 | HUANUCO | HUANUCO |
| 181 | BOT | BOTICA FERFARMA | 10740662282 | JR. 28 DE JULIO N° 315 | HUANUCO | HUANUCO |
| 182 | BOT | BOTICA LUCANO B & B | 10224234096 | JR. PEDRO PUELLES N° 437 | HUANUCO | HUANUCO |
| 183 | BOT | BOTICA DIOS ES AMOR | 10434513818 | JR LEONCIO PRADO N° 1887 | HUANUCO | HUANUCO |
| 184 | BOT | BOTICA LIFE FARMA DEXTRE | 10476581422 | JR. INDEPENDENCIA N° 299 | HUANUCO | HUANUCO |
| 185 | BOT | BRANDON | 10773371691 | JR. DOS DE MAYO N° 1605 | HUANUCO | HUANUCO |
| 186 | BOT | FARMACIA VIRGEN DE GUADALUPE | 10465559336 | JR. AGUILAR N° 463 | HUANUCO | HUANUCO |
| 187 | BOT | BOTICA SAN JOSE | 10225026012 | JR. HUALLAYCO N° 1757 | HUANUCO | HUANUCO |
| 188 | BOT | BOTICA QUIROZ A. | 10408823027 | JR. ESTEBAN PABLETICH MZ A LOTE 02 | HUANUCO | HUANUCO |
| 189 | BOT | BOTICA NATALIA | 10444097111 | JR. HUALLAYCO N° 724 | HUANUCO | HUANUCO |
| 190 | BOT | MIPERU | 10702662309 | JR. HUALLAYCO N° 692 | HUANUCO | HUANUCO |
| 191 | BOT | BOTICA VIRGEN DE FATIMA | 10227007660 | URB. SANTA VICTORIA MZ B/LOTE 2 Urb. SANTA VICTORIA | HUANUCO | HUANUCO |
| 192 | BOT | BOTICA SADENA PERUANA TU SALUD | 10481553526 | JR. GENERAL PRADO N° 948 | HUANUCO | HUANUCO |
| 193 | BOT | BOTICA CELESTIAL | 10224359492 | PROLONGACION JUNIN N° 130 | HUANUCO | HUANUCO |
| 194 | BOT | J Y E | 10225064801 | JR. TARAPACA N° 480 | HUANUCO | HUANUCO |
| 195 | BOT | BOTICA VIRGEN DEL CARMEN | 10224995330 | JR. SAN MARTÍN N° 151 | HUANUCO | HUANUCO |
| 196 | BOT | BOTICA ALIDENT | 20602049524 | JR. DAMASO BERAUN N° 570 | HUANUCO | HUANUCO |
| 197 | BOT | BOTICA SHUMAJ JANPY | 10406300981 | JR. ABTAO N° 499 | HUANUCO | HUANUCO |
| 198 | BOT | BOTICA BIO MEDIC | 10735797820 | JR PROLONGACION ALAMEDA DE LA REPUBLICA N° 317 | HUANUCO | HUANUCO |
| 199 | BOT | BOTICA SAN GABRIEL | 10424786118 | JR. AYACUCHO N° 440 | HUANUCO | HUANUCO |
| 200 | BOT | BOTICA MIRAVAL | 10224917304 | JR. HUALLAYCO N° 1907 | HUANUCO | HUANUCO |
| 201 | BOT | MIFARMA | 20302629219 | JR. HUANUCO N° 696 | HUANUCO | HUANUCO |
| 202 | BOT | BOTICA MIFARMA | 20302629219 | JR. HUANUCO N° 598 | HUANUCO | HUANUCO |

| | | | | | | |
|-----|-------|------------------------------------|-------------|---|---------|--------------|
| 203 | BOT | BOTICA CORAZON DE JESUS I | 10474373946 | JR. LEONCIO PRADO N° 251 | HUANUCO | HUANUCO |
| 204 | BOT | BOTICA VALLES | 10224074765 | JR. HUANUCO N° 575 | HUANUCO | HUANUCO |
| 205 | FARES | VYSS VIRGEN DE GUADALUPE | 20542586584 | JR. TARAPACA N° 788 | HUANUCO | HUANUCO |
| 206 | BOT | BOTICA SANTA ANA | 20542490714 | JR. SANTA ANA N° 720 | HUANUCO | HUANUCO |
| 207 | BOT | BOTICA FARMATODO S.C.R.L. | 20601822629 | JR HUALLAYCO N° 2084 | HUANUCO | HUANUCO |
| 208 | FAR | FARMACIA TU AHORRO | 20602154158 | JR. HUALLAYCO N° 679 | HUANUCO | HUANUCO |
| 209 | BOT | BOTICA LILY | 10438128170 | JR. SAN DIEGO - CPME VILCAR CAYHUAYNA N° 157 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 210 | BOT | SAN FRANCISCO | 10422403901 | AV. UNIVERSITARIA N° 3110 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 211 | BOT | BOTICA PILLKO FARMA | 10439078575 | AV UNIVERSITARIA N° 488 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 212 | BOT | SAN ALEJANDRO | 10078637001 | AV. UNIVERSITARIA N° 732 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 213 | BOT | BOTICA SHADAI | 10401023831 | URB. CAYHUAYNA CARRETERA CENTRAL N° 3112 INT. L-31 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 214 | BOT | BOTICA EL NAZARENO | 10420690423 | AV. UNIVERSITARIA N° 2627 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 215 | BOT | BOTICA MERLY | 10040827698 | AV. UNIVERSITARIA N° 1114 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 216 | BOT | MIFAR | 20542405547 | AV. UNIVERSITARIA MZ D LOTE 5 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 217 | BOT | BOTICA PORVENIR | 10441113868 | AV. UNIVERSITARIA MZ. OD LT. 2 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 218 | BOT | BOTICA VIRGEN DEL CARMEN | 10414121361 | BL. APROVIG MZ. C LOTE 1 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 219 | BOT | BOTICA ALYMAR | 10417074037 | JR. SAN DIEGO N° 190 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 220 | BOT | BOTICA SEÑOR DE LOS MILAGROS | 10427091100 | JR. ADALBERTO VARALLANOS- CAYHUAYNA N° 129 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 221 | BOT | REDFARMA | 20573305974 | URB. CAYHUAYNA N° 151A Urb. CALLE MONSEÑOR SARDINAS | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 222 | BOT | BOTICA DEL PUEBLO | 10226704651 | CARRETERA CENTRAL KM 3 1/2 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 223 | BOT | INKAFARMA | 20331066703 | AV. UNIVERSITARIA N° 878 | HUANUCO | PILLCO MARCA |

| | | | | | | |
|-----|-----|------------------------------|-------------|---|------------|-----------------------|
| 224 | BOT | BOTICA HERNAN | 10225001443 | AV. UNIVERSITARIA N° 3033 Urb. COO.P.J. CAYHUAYNA | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 225 | BOT | HERNAN FARMA | 10806876343 | AV. UNIVERSITARIA N° 3081 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 226 | BOT | BOTICA ERIKAFARMA | 10439513948 | AV. EL BOSQUE N° 119 Urb. URB. EL BOSQUE (FRENTE AL ESTADIO) | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 227 | BOT | BOTICA YESSY | 10736106464 | AV. UNIVERSITARIA N° 827 Urb. CAYHUAYNA | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 228 | BOT | INTIFARMA | 10453806273 | AV. UNIVERSITARIA KM 3.5 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 229 | BOT | BOTICA MEDIFARMA L&G | 10435218437 | JR. CALLE CAFETAL N° S/N Urb. YANAG | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 230 | BOT | BOTICA K-FARM | 10454232220 | AV. UNIVERSITARIA N° 829 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 231 | BOT | BOTICA K-FARM | 10454232220 | AV. VIA COLECTORA (ESPALDA DE PARADERO DE CERRO DE PASCO) MZ C LOTE 1 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 232 | BOT | BOTICA INTIFARMA 4 | 10403420277 | AV. UNIVERSITARIA. URB. GUARDIA CIVIL MZ.B LT.4 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 233 | BOT | MI BOTICA | 10425806128 | CARRETERA CENTRAL KM 2.5 Urb. CAYHUAYNA | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 234 | BOT | BOTICA 24 HORAS | 10225100298 | URB. CORAZON DE JESUS MZ B LOTE 1 Urb. CORAZON DE JESUS | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 235 | BOT | BOTICA QUIROZ | 10225187202 | CARRETERA CENTRAL N° 3098 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 236 | BOT | BOTICA REY FARMAMEDICK | 10428843881 | CPME VILCAR CAYHUAYNA CERRETERA CENTRAL N° 2866 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 237 | BOT | BOTICA JHIRE | 10040208815 | AV. UNIVERSITARIA N° 3208 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 238 | BOT | BOTICA S&S | 10403476027 | CALLE DANIEL ALCIDES CARRION MZ C LOTE 7 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 239 | BOT | BOTICA ADONAI | 10768657802 | JR SAN DIEGO N° 254 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 240 | BOT | BOTICA BET - EL | 10804709920 | AV. UNIVERSITARIA JR. VILCAR MZ. D LOTE 11 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 241 | BOT | BOTICA SANTA MARIA DEL VALLE | 10227259774 | JR.LIBERTAD MZ L LOTE 7 | HUANUCO | SANTA MARIA DEL VALLE |
| 242 | BOT | BOTICA ALI FARMA | 20529295473 | JR. LIBERTAD N° 159 | HUANUCO | SANTA MARIA DEL VALLE |
| 243 | BOT | BOTICA ERIKAFARMA | 10413016041 | JR. MARAÑON MZ I/LOTE 8 Urb. FRENTE A LA POSTA DE SALUD DE BAÑOS | LAURICOCHA | BAÑOS |
| 244 | BOT | LAS MERCEDES | 10226754038 | JR. TINGO MARIA N° 260 | LEONCIO | JOSE CRESPO |

| | | | | | | |
|-----|-------|---------------------------------------|-------------|--|---------------|------------------------|
| | | II | | | PRADO | Y CASTILLO |
| 245 | BOT | BOTICA ABC | 10078768458 | JR. GRAU N° 169 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 246 | BOT | AUCA-SALUD | 10461083132 | JR. HUANUCO N° 500 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 247 | BOT | BOTICA CORAZON DE JESUS | 10224666867 | AV. LIMA N° 499 Urb. ESQUINA AV. LIMA Y JR. GRAU - AUCAYACU | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 248 | BOT | BOTICA CONTINENTAL | 10060453263 | PJE. LOS PROCERES N° 201 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 249 | BOT | BOTICA VIDA ABUNDANTE | 10011861364 | AV. UNION N° 1454 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 250 | BOT | BOTICA LAS MERCEDES | 10230162536 | PSJ. LOS PROCERES N° 221 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 251 | BOT | INKAFARMA | 20331066703 | P.J. LOS PROCERES C.P. AUCAYACU N° 232 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 252 | FARES | CLAS AUCAYACU | 20447383846 | JR. GRAU N° S/N | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 253 | BOT | BOTICA FARMAMPERIO | 10450154208 | PJE. LOS PROCERES N° 257 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 254 | BOT | BOTICA FARMAMPERIO | 10450154208 | JR. LAS AMERICAS MZ. 17 LOTE 16 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 255 | BOT | BOTICA FLORES | 10230141903 | JR. ATAHUALPA N° 391 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 256 | BOT | BOTICA SEÑOR DE LOS MILAGROS | 10181396941 | JR. CARLOS HONORES-SECTOR EL PUERTO AUCAYACU MZ. U LT. 11 A | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 257 | BOT | BOTICA SEÑOR DE LOS MILAGROS | 10181396941 | JR. GRAU N° 203 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 258 | BOT | BOTICA SAN MARTIN DE PORRES | 10229811083 | AV. LIMA N° 423 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 259 | BOT | BOTICA AHORRO FARMA | 20573192835 | AV. HUARAZ (CENT. AUCAYACU FRENTE AL ESTADIO) N° 692 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 260 | BOT | BOTICA YERAL | 10471932618 | AV. LIMA N° 309 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 261 | BOT | BOTICA VIDA Y SALUD | 10426287698 | JR LAMAS N° 20 B INT A | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 262 | BOT | BOTICA SU FARMA | 10402714145 | AV. LIMA N° 409 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 263 | BOT | BOTICA TU FARMA | 10230186281 | JR. GRAU N° 209 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 264 | BOT | BOTICA PEDIATRICA EL HOGAR DE VALESKA | 10095164388 | JR HUANUCO N° 513 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 265 | BOT | BOTICA AUCAFARMA | 10404281009 | CAR. CARRETERA MARGINAL (EN EL OVALO SANGAPILLA) N° KM 0 Urb. CENT. AUCAYACU | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |

| | | | | | | |
|-----|-----|----------------------------|-------------|---|---------------|------------------------|
| 266 | BOT | BOTICA LA CONFIANZA | 10230049691 | AV. GRAU N° 347 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 267 | BOT | BOTICA MAYRA | 10229840288 | AV. LIMA N° 180 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 268 | BOT | BOTICA PERU FARMA | 10437208650 | JR LAMAS N° 297 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 269 | BOT | BOTICA MI ANGELITA | 10440105624 | AV. LIMA N° 353 | LEONCIO PRADO | JOSE CRESPO Y CASTILLO |
| 270 | BOT | BOTICA MARCELO | 10440582694 | NUEVA ESPERANZA N° KM 2.8 | LEONCIO PRADO | LUYANDO |
| 271 | BOT | BOTICA FAMCARD | 10404667951 | AV. ALAMEDA PERU N° 872 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 272 | BOT | BOTICA OPTIFARMA SALUD | 10455597205 | P.J. BELLA DURMIENTE MZ I LOTE 77 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 273 | BOT | MIFARMA | 20418140551 | AV. ANTONIO RAYMONDI N° 253 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 274 | BOT | BOTICA LATINO | 20447319242 | AV. UCAYALI N° 133 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 275 | BOT | BOTICA MIFARMA | 20302629219 | AV. ANTONIO RAYMONDI N° 201-203 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 276 | BOT | BOTICA FARMA VIDA | 10229976139 | JR. PUCALLPA N° 443 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 277 | BOT | BOTICA ELY | 10430496781 | JR MONZON N° 517 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 278 | BOT | ALYSFARMA | 10410152229 | AV. TITO JAIME FERNANDEZ N° 258 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 279 | BOT | ALYS FARMA | 10410152229 | AV. TITO JAIME FERNANDEZ N° 642 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 280 | BOT | BOTICA AMAZONAS | 10226745080 | AV AMAZONAS N° 724 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 281 | BOT | BOTICA FARMA AHORRO | 10463443748 | AV. ALAMEDA PERU N° 299 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 282 | BOT | BOTICA NICOL FARMA | 10446755329 | JR. SAN ALEJANDRO N° 389 Urb. CENT. TINGO MARIA | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 283 | BOT | BOTICAS DERMALAB | 20393669161 | JR. MONZON N° 381 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 284 | BOT | BOTICA VIRGEN DE GUADALUPE | 20542401711 | AV. UCAYALI N° 225 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 285 | BOT | BOTICA INKAFARMA | 20331066703 | AV. TITO JAIME N° S/N TIENDA 6 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 286 | BOT | BOTICA INKAFARMA | 20331066703 | AV. RAYMONDI N° 285 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 287 | BOT | BOTICA BIOFARMA | 10224813509 | AV. ALAMEDA PERU N° 250 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 288 | BOT | FAMILY FARMA E.I.R.L. | 20573291736 | JR.PUCALLPA N° 365 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 289 | FAR | FARMACIA SANTA. BEATRIZ | 20489536031 | AV. RAYMONDI N° 101 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 290 | BOT | BOTICA EL BUEN SAMARITANO | 10425534586 | JR CALLAO N° 536 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |

| | | | | | | |
|-----|-----|--------------------------|-------------|---|---------------|-----------|
| 291 | BOT | BOTICA MI SALUD | 10224208109 | AV. UNION CDRA. 16 (CASTILLO GRANDE) | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 292 | BOT | BOTICA LUCIA | 10061728312 | AV. UCAYALI N° 115 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 293 | BOT | BOTICA MARCELO | 10440582694 | AV. UCAYALI INT.55 CENT TINGO MARIA) N° 55 Urb. AV. UCAYALI 111 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 294 | BOT | BOTICA DEL PUEBLO | 20489384427 | JR. SAN ALEJANDRO N° 629 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 295 | BOT | BOTICA MARKOS | 20600629001 | AV. TITO JAIME N° 249 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 296 | BOT | BOTICA JOSEFARMA | 10230023021 | AV. AMAZONAS N° 316 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 297 | BOT | BOTICA NOVA FARMA | 10716414944 | AV ALAMEDA PERU N° 645 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 298 | BOT | BOTICA VIDA Y SALUD | 10229660620 | JR. CAJAMARCA N° 1116 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 299 | FAR | FARMACIA SAN JUAN | 10214240977 | AV. ANTONIO RAYMONDI N° 343 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 300 | BOT | LIDER EN SALUD | 20573203039 | AV. TITO JAIME FERNANDEZ N° 259 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 301 | BOT | LIDER EN SALUD | 20573203039 | TITO JAIME FERNANDEZ N° 237 A | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 302 | BOT | LILIFARMA | 10229982333 | AV. ALAMEDA PERU N° 1098 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 303 | BOT | BOTICA MADRECITA | 20600015525 | AV. TITO JAIME N° 676 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 304 | BOT | BOTICA FRAY MARTIN | 20542595818 | AV. ANTONIO RAYMONDI(COSTADO DEL PARADERO DEL COMITE 5) N° 100 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 305 | BOT | BOTICA MIFARMA | 20512002090 | AV. ANTONIO RAYMONDI N° 297 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 306 | BOT | BOTICA ANGEL FARMA | 10419362145 | AV UCAYALI N° 175 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 307 | BOT | BOTICA BELEN | 10106204719 | AV. ENRIQUE PIMENTEL N° 198 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 308 | BOT | BOTICA TOPIFARMA JARLETH | 10438156891 | JR. HEROES DEL CENEP MZ B LOTE 2 Urb. ASOC KEIKO SOFIA | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 309 | BOT | BOTICA XIMENA | 10040781345 | AV. UNION CDRA. 16 MZ A LOTE11 Urb. CASTILLO GRANDE | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 310 | BOT | BOTICA SANTA CATALINA | 10416153774 | JR. JOSE PRATTO N° 394 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 311 | BOT | BOTICA FARMA VIDA I | 10483168018 | AV. UCAYALI N° 127 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 312 | BOT | BOTICA E Y G | 10224607208 | AV TITO JAIME F N° 531 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 313 | BOT | BOTICA REAL FARMA | 20601809983 | AV. 28 DE JULIO N° 323 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 314 | BOT | BOTICA UCAYALI | 10230159179 | AV. UCAYALI N° 161 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |

| | | | | | | |
|-----|-------|--|-------------|---|---------------|-------------|
| 315 | BOT | BOTICA SAN JORGE | 10229976805 | CARRETERA SUPTE SAN JORGE (50 METROS DEL CENTRO DE SALUD SUPTE SAN JORGE) MZ 3 LOTE 2 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 316 | BOT | BOTICA FARMACENTRO | 10402223010 | AV. TITO JAIME N° 569 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 317 | BOT | BOTICA SANTA NATALIA | 10040653789 | AV. RAYMONDI N° 961 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 318 | BOT | BOTICA LA MERCED | 10230157397 | AV. TITO JAIME N° 101 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 319 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA HOSPITAL I ESSALUD | 20131257750 | JR. BOLOGNESI N° 120 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 320 | BOT | BOTICA LOS QUÍMICOS | 10225121686 | AV. ENRIQUE PIMENTEL N° 708 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 321 | BOT | BOTICA M&G BELLA | 10230130553 | P.J. 9 DE OCTUBRE MZ A LOTE 5 Urb. SECTOR MIRAFLORES | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 322 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA SANIDAD DE LA POLICIA NACIONAL DEL PERU | 20504380077 | AV. UCAYALI N° 232 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 323 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA DEL HOSPITAL TINGO MARIA | 20201353875 | AV. UCAYALI N° 114 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 324 | BOT | BOTICA TRIPLE A | 10064091510 | JR. JOSE PRATTO - TINGO MARIA N° 699 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 325 | BOT | BOTICA MEDICA | 10224082661 | AV. RAYMONDI N° 271 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 326 | BOT | BOTICA SAN LUCAS | 10229606676 | AV. TITO JAIME N° 828 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 327 | BOT | BOTICA BELLA FARMA | 10411554541 | AV. AMAZONAS N° 616 | LEONCIO PRADO | RUPA-RUPA |
| 328 | BOT | BOTICA PAQUITOS | 10230830679 | AV 28 DE JULIO (CUADRA 5 MERCADO CENTRAL) N° S/N | MARAÑON | HUACRACHUCO |
| 329 | BOT | BOTICA GISPERT | 10230947657 | AV. 28 DE JULIO N° S/N | MARAÑON | HUACRACHUCO |
| 330 | BOT | BOTICA BELEN | 10211196900 | AV. 28 DE JULIO N° 615 | MARAÑON | HUACRACHUCO |
| 331 | BOT | FARMACIA FP MODERNA | 10438354561 | JR. ATAHUALPA N° S/N | MARAÑON | HUACRACHUCO |
| 332 | BOT | BOTICA EMANUEL | 10329180501 | AV. 28 DE JULIO N° 505 | MARAÑON | HUACRACHUCO |
| 333 | BOT | BOTICA LUZ FARMA | 10457269841 | JR. MAYRO N° S/N | PACHITEA | CHAGLLA |
| 334 | BOT | MIFAR | 20542405547 | CALLE MAYRO N° 221 | PACHITEA | CHAGLLA |
| 335 | BOT | 24 HORAS | 10416207904 | JR.MAYRO N° S/N | PACHITEA | CHAGLLA |

| | | | | | | |
|-----|-----|------------------------------|-------------|----------------------------------|-------------|-----------------|
| 336 | BOT | BOTICA ANGELES | 20573066457 | AV. LOS PROCERES N° 249 | PACHITEA | MOLINO |
| 337 | BOT | BOTICA SAN ADMIEL | 20529211041 | JR. JUAN VELASCO ALVARADO N° 462 | PACHITEA | MOLINO |
| 338 | BOT | BOTICA NINO JESUS | 10231664365 | JR. TOMAS CANTARO N° 272 | PACHITEA | MOLINO |
| 339 | BOT | BOTICA DIA Y NOCHE | 10473092684 | JR, PROCERES N° 365 | PACHITEA | MOLINO |
| 340 | BOT | MIFAR | 20542405547 | CALLE BOLOGNESI N° 13 2 | PACHITEA | PANAO |
| 341 | BOT | BOTICA INKAFARMA | 20331066703 | JR. LIMA N° 536 | PACHITEA | PANAO |
| 342 | BOT | BOTICA LA ECONOMICA | 10231640318 | JR. GRAU S/N (CUADRA 2) | PACHITEA | PANAO |
| 343 | BOT | BOTICA IVAL | 10231405572 | JR. LIMA N° 526 | PACHITEA | PANAO |
| 344 | BOT | BOTICA MI SALUD | 10231446945 | JR. BOLOGNESI N° 559 | PACHITEA | PANAO |
| 345 | BOT | LUZ DIVINA | 10224884171 | CALLE MAYRO N° 417 | PACHITEA | PANAO |
| 346 | BOT | BOTICA SENOR DE LOS MILAGROS | 10231656486 | JR. LIMA N° 110 | PACHITEA | PANAO |
| 347 | BOT | BOTICA SAN ADMIEL | 20529211041 | JR. PACHITEA N° 289 | PACHITEA | PANAO |
| 348 | BOT | BOTICA SALDAÑA | 10457783588 | JR. BOLOGNESI N° 389 | PACHITEA | PANAO |
| 349 | BOT | BOTICA SAN JUAN ANGELA | 10225097823 | JR. PACHITEA N° 378 | PACHITEA | PANAO |
| 350 | BOT | BOTICA JAVIER CARO | 10412570605 | JR. GRAU N° 215 | PACHITEA | PANAO |
| 351 | BOT | BOTICA CORAZON DE JESUS | 10401103711 | JR. LOS FUNDADORES N° S/N | PUERTO INCA | CODO DEL POZUZO |
| 352 | BOT | BOTICA VIDA Y SALUD | 10429783564 | AV CEDROS MZ K | PUERTO INCA | CODO DEL POZUZO |
| 353 | BOT | BOTICA 24 HORAS | 10465093752 | JR. LOS FUNDADORES N° S/N | PUERTO INCA | CODO DEL POZUZO |
| 354 | BOT | BOTICA CONFIANZA Y SALUD | 10205796458 | JR LOS FUNDADORES N° S/N | PUERTO INCA | CODO DEL POZUZO |
| 355 | BOT | BOTICA SILA | 10225230205 | JR. LOS FUNDADORES MZ N LOTE 11 | PUERTO INCA | CODO DEL POZUZO |
| 356 | BOT | BOTICA SAN JOSE | 10231431794 | CMP SAN JUAN DE CODO N° S/N | PUERTO INCA | CODO DEL POZUZO |
| 357 | BOT | BOTICA EMANUEL | 10043495548 | CALLE LOS FUNDADORES N° S/N | PUERTO INCA | CODO DEL POZUZO |

| | | | | | | |
|-----|-------|--|-------------|---|-------------|-----------------|
| 358 | BOT | BOTICA SAN CAMILO | 10043384959 | JR. LOS FUNDADORES N° S/N | PUERTO INCA | CODO DEL POZUZO |
| 359 | BOT | BOTICA CHRISTIAN | 10231567874 | JR.MALECON LEGIA N° S/N | PUERTO INCA | PUERTO INCA |
| 360 | BOT | BOTICA PATY SAC | 20573031742 | AV. FERNANDO BELAUNDE TERRY N° S/N | PUERTO INCA | PUERTO INCA |
| 361 | BOT | BOTICA SALUD FAMI | 20601108748 | AV FERNANDO BELAUNDE C.P PUERTO SUNGARO N° S/N | PUERTO INCA | PUERTO INCA |
| 362 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA DEL CENTRO DE SALUD PUERTO INCA | 20146045881 | AV. LA MARINA N° S/N | PUERTO INCA | PUERTO INCA |
| 363 | BOT | BOTICA BRIRFARMA | 10450714912 | A.V. FERNANDO BELAUNDE TERRY N° S/N | PUERTO INCA | PUERTO INCA |
| 364 | BOT | BOTICA TULA | 10230055501 | CARRETERA MARGINAL FERNANDO BELAUNDE TERRY N° S/N | PUERTO INCA | PUERTO INCA |
| 365 | BOT | BOTICA ALVARO | 10231596718 | JR. VULCANO N° S/N | PUERTO INCA | PUERTO INCA |
| 366 | BOT | BOTICA BRYAN | 10800005219 | CARRETERA MARGINAL FERNANDO BELAUNDE TERRY N° S/N | PUERTO INCA | PUERTO INCA |
| 367 | BOT | BOTICA DON JOSE I | 10400028864 | JR. VULCANO N° S/N | PUERTO INCA | PUERTO INCA |
| 368 | BOT | BOTICA DON JOSE | 10001207917 | CARRETERA MARGINAL FERNANDO BELAUNDE TERRY N° S/N | PUERTO INCA | PUERTO INCA |
| 369 | BOT | BOTICA SALVADOR | 10227031218 | JR. VIRGEN DE FATIMA MZ. D LOTE 4 | YAROWILCA | CHAVINILLO |

Fuente: SI-DIGEMID de fecha 30 de setiembre del 2017

3.2.1 Muestra

Se consideró una muestra no-probabilística, con muestreo de tipo intencional o de conveniencia. Este tipo de muestreo se caracteriza por un esfuerzo deliberado de obtener muestras "representativas" mediante la inclusión en la muestra de grupos supuestamente típicos. Aquí el procedimiento no es mecánico ni con base en fórmulas de probabilidad, sino que depende del proceso de toma de decisiones de un investigador o de un grupo de investigadores y desde luego, las muestras seleccionadas obedecen a otros criterios de investigación. (Hernández Sampieri et al., 2014). Para este caso en particular la muestra se ha considerado el 10% de la población de los propietarios,

representantes legales y/o químicos farmacéuticos directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos más representativos, es decir que en el último periodo hallan realizado algún trámite administrativo en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Región Huánuco.

➤ **Factores de Inclusión y exclusión**

La muestra estuvo constituida por los propietarios, representantes legales y/o químicos farmacéuticos directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos de la Región Huánuco. No se incluyeron a los profesionales y/o personal técnicos que realizan el expendio en los establecimientos farmacéuticos.

➤ **Unidad de análisis**

El objeto de estudio fueron los propietarios, representantes legales y/o químicos farmacéuticos directores técnicos de los 37 establecimientos farmacéuticos más representativos, adscritos a la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Región Huánuco.

➤ **Unidad de muestreo**

Los propietarios, representantes legales y/o químicos farmacéuticos directores técnicos de los 37 establecimientos farmacéuticos adscritos a la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Región Huánuco.

➤ **Tamaño de la muestra**

El proyecto de investigación considero una población finita, de acuerdo a los criterios de la investigación, en este aspecto el investigador determino el 10% de la población como la muestra de estudio, siendo estos los establecimientos farmacéuticos más significativos de la Región Huánuco.

Tabla N° 02

Establecimientos Farmacéuticos seleccionados para la muestra

| ITEM | CAT. | NOMBRE COMERCIAL | RUC | DIRECCION | PROV | DISTRITO |
|------|-------|--------------------------------------|-------------|---|---------|----------|
| 1 | BOT | BOTICA CHRISTIAN | 10042038810 | AV. TUPAC AMARU N° 1106 | HUANUCO | AMARILIS |
| 2 | BOT | BOTICA EL PUEBLO | 10226704651 | URBANIZACION MARIA LUISA MZ .D LT. 44 | HUANUCO | AMARILIS |
| 3 | BOT | EL PUEBLO | 10040031389 | JR MIGUEL GRAU N° 257 | HUANUCO | AMARILIS |
| 4 | BOT | BOTICA VETHEEL | 20529098058 | JR. MIGUEL GRAU N° 261 A Urb. PAUCARBAMBA | HUANUCO | AMARILIS |
| 5 | BOT | BOTICA GABYPHARMA | 10471306024 | JR SAN JUAN BOSCO - JANCAO LA ESPERANZA KM 82 | HUANUCO | AMARILIS |
| 6 | BOT | BOTICA EL PUEBLO | 20489311110 | JR. MIGUEL GRAU N° 257 | HUANUCO | AMARILIS |
| 7 | BOT | BOTICA ARCANGEL | 20418140551 | JR. AYACUCHO N° 402 | HUANUCO | HUANUCO |
| 8 | BOT | MIFARMA | 20418140551 | JR. HUANUCO N° 602 | HUANUCO | HUANUCO |
| 9 | BOT | BOTICA MEDICFARMA | 10225093895 | JR. HUÁNUCO N° 615 | HUANUCO | HUANUCO |
| 10 | BOT | BOTICA 24 HORAS | 20446964012 | JR. DOS DE MAYO N° 1283 | HUANUCO | HUANUCO |
| 11 | BOT | BOTICA YANE | 10442564782 | AV. ALAMEDA DE LA REPUBLICA N° 215 | HUANUCO | HUANUCO |
| 12 | BOT | BOTICA CARITAS DIOCESANA HUANUCO | 20191223285 | JR. DAMASO BERAUN N° 950 | HUANUCO | HUANUCO |
| 13 | FARES | SERVICIO DE FARMACIA CLINICA BOLIVAR | 20528984801 | JR. BOLIVAR N° 490 | HUANUCO | HUANUCO |
| 14 | BOT | REDFARMA | 20573305974 | PRL ALAMEDA REPUBLICA (FRENTE A PLAZA VEA) N° 305 | HUANUCO | HUANUCO |
| 15 | BOT | BOTICA INKAFARMA | 20331066703 | JR. HUANUCO N° 600 | HUANUCO | HUANUCO |

| | | | | | | |
|----|-----|---------------------------------|-------------|---|---------|--------------|
| 16 | BOT | BOTICA FALCON | 20573281005 | JR. ABTAO N° 742 | HUANUCO | HUANUCO |
| 17 | BOT | BOTICA FALCON | 20489554951 | JR. HUALLAYCO N° 1092 | HUANUCO | HUANUCO |
| 18 | FAR | FARMACIA BELEN | 10224039145 | JR AGUILAR N° 783 | HUANUCO | HUANUCO |
| 19 | BOT | BOTICA LUFARMA | 10225003934 | JR 28 DE JULIO N° 1271 | HUANUCO | HUANUCO |
| 20 | BOT | BOTICA LUCANO | 10225094905 | JR. CONSTITUCION N° 708 | HUANUCO | HUANUCO |
| 21 | BOT | YEFARMA | 10440278511 | PROL. ALAMEDA DE LA REPUBLICA N° 222 | HUANUCO | HUANUCO |
| 22 | BOT | BOTICA VIDA Y SALUD | 10459005574 | JR CRESPO CASTILLO N° 666-A | HUANUCO | HUANUCO |
| 23 | BOT | MEDICAL IMPORT JAIR & MARICIELO | 20573308051 | JR. DAMASO BERAUN N° 505 | HUANUCO | HUANUCO |
| 24 | BOT | BOTICA LUCANO B & B | 10224234096 | JR. PEDRO PUELLES N° 437 | HUANUCO | HUANUCO |
| 25 | BOT | BOTICA SHUMAJ JANPY | 10406300981 | JR. ABTAO N° 499 | HUANUCO | HUANUCO |
| 26 | BOT | BOTICA SAN GABRIEL | 10424786118 | JR. AYACUCHO N° 440 | HUANUCO | HUANUCO |
| 27 | FAR | FARMACIA TU AHORRO | 20602154158 | JR. HUALLAYCO N° 679 | HUANUCO | HUANUCO |
| 28 | BOT | BOTICA PILLKO FARMA | 10439078575 | AV UNIVERSITARIA N° 488 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 29 | BOT | BOTICA SHADAI | 10401023831 | URB. CAYHUAYNA CARRETERA CENTRAL N° 3112 INT. L-31 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 30 | BOT | MIFAR | 20542405547 | AV. UNIVERSITARIA MZ D LOTE 5 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 31 | BOT | BOTICA ALYMAR | 10417074037 | JR. SAN DIEGO N° 190 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 32 | BOT | REDFARMA | 20573305974 | URB. CAYHUAYNA N° 151A Urb. CALLE MONSEÑOR SARDINAS | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 33 | BOT | BOTICA DEL PUEBLO | 10226704651 | CARRETERA CENTRAL KM 3 1/2 | HUANUCO | PILLCO MARCA |

| | | | | | | |
|----|-----|---------------------------|-------------|---|---------|-----------------|
| 34 | BOT | BOTICA HERNAN | 10225001443 | AV. UNIVERSITARIA N° 3033 Urb. COO.P.J. CAYHUAYNA | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 35 | BOT | BOTICA ERIKAFARMA | 10439513948 | AV. EL BOSQUE N° 119 Urb. URB. EL BOSQUE (FRENTE AL ESTADIO) | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 36 | BOT | BOTICA K- FARM | 10454232220 | AV. UNIVERSITARIA N° 829 | HUANUCO | PILLCO MARCA |
| 37 | BOT | BOTICA REY FARMAMEDICK | 10428843881 | CPME VILCAR CAYHUAYNA CERRETERA CENTRAL N° 2866 | HUANUCO | PILLCO MARCA |

Fuente: SI-DIGEMID de fecha 30 de setiembre del 2017

3.3 Técnicas e Instrumentos de Recolección de Datos

3.3.1 Datos primarios

Los datos primarios de la investigación fueron obtenidos a través de encuestas a los propietarios, representantes legales y o químicos farmacéuticos directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos seleccionados.

3.3.2 Datos Secundarios

Los datos secundarios de la investigación fueron obtenidos de una fuente externa o interna a la institución y con un objetivo diferente a la Investigación en cuestión. Las cuales fueron obtenidos de universidades, institutos, libros, revistas, internet, entre otros.

3.3.3 Técnica

La técnica a utilizar para la presente investigación es la encuesta, siendo este el acto que comprende en un conjunto de preguntas que se le realizan a un grupo de individuos, en este caso a los propietarios, representantes legales y/o químicos farmacéuticos directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos seleccionados, que tiene por objetivo acopiar información en base a preguntas objetivas y sencillas, con la finalidad de conocer opiniones, hechos específicos.

3.3.4 Cuestionario

La herramienta a emplear en la entrevista, es el cuestionario, el cual será del tipo cerrado, dirigido a los propietarios, representantes legales y/o químicos farmacéuticos directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos de la Región Huánuco, luego se formulará las preguntas a los propietarios de los establecimientos farmacéuticos para determinar cómo influye la gestión administrativa en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco 2017.

3.4 Técnicas para el procesamiento y análisis de la información

➤ **Cuadros estadísticos:**

Un cuadro estadístico es una representación gráfica de las diversas situaciones que se nos presentan diariamente. Es la forma esquemática de comprender las tendencias de nuestra forma de ser y de vivir. En un cuadro estadístico puedes identificar tantas variables como quieras en este caso buscaremos relacionar la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

➤ **Estadígrafos:**

Un estadígrafo o Estadístico es una función matemática que utiliza datos de muestra para llegar a un resultado que debe ser un número real. Los Estadígrafos son utilizados para estimar parámetros o como valores de distribuciones de probabilidad que permiten hacer inferencia estadística (la inferencia estadística son los contrastes de hipótesis y los intervalos de confianza de uno o varios parámetros). nombrar las variables de estudio.

➤ **Diagrama de Barras:**

Un diagrama de barras, también conocido como diagrama de columnas, es una forma de representar gráficamente un conjunto de datos o valores, y está conformado por barras rectangulares de longitudes proporcionales a los valores representados. Los gráficos de barras son usados para comparar dos o más valores. Las barras pueden orientarse verticalmente u horizontalmente nombrar las variables de estudio.

➤ **Programa SPSS:**

Es un programa estadístico informático muy usado en las ciencias sociales y las empresas de investigación de mercado. Originalmente SPSS fue creado como el acrónimo de Statistical Package for the Social Sciences aunque también se ha referido como "Statistical Product and Service Solutions" Es uno de los programas estadísticos más conocidos teniendo en cuenta su capacidad para trabajar con grandes bases de datos y un sencillo interface para la mayoría de los análisis. nombrar las variables de estudio.

CAPITULO IV

ASPECTOS ADMINISTRATIVOS

4.1 Cronograma de actividades

| Actividad | 2017 | | | | | | | | | | | | | | | | | | | |
|---|--------|---|---|---|-----------|---|---|---|---------|---|---|---|-----------|---|---|---|-----------|---|---|---|
| | Agosto | | | | Setiembre | | | | Octubre | | | | Noviembre | | | | Diciembre | | | |
| | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 | 1 | 2 | 3 | 4 |
| Elección del problema | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | | | |
| Formulación del problema | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | | | |
| Formulación de los objetivos | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | | | |
| Elaboración de la justificación y limitaciones | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | | |
| Elaboración del Marco Teórico | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | | |
| Elaboración de hipótesis | | | | | | | | | | X | X | | | | | | | | | |
| Elección del método de investigación | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| Elección de técnicas de recolección de datos | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | | |
| Elaboración de técnicas de procesamiento de información | | | | | | | | | | | | X | | | | | | | | |
| Recolección de datos | | | | | | | | | | | | | X | X | X | X | | | | |
| Elaboración de Informe Final | | | | | | | | | | | | | | | | | X | X | | |

4.2 Presupuesto

| DETALLES | COSTOS S/ | CANTIDAD | TOTAL |
|----------------------------------|------------------|-----------------|---------------|
| UTILIES DE ESCRITORIO: | | | |
| Lapiceros | 1.50 | 2 unidades | 3.00 |
| Lápiz portaminas | 10.00 | 1 unidad | 10.00 |
| Borradores | 0.50 | 1 unidad | 0.50 |
| Resaltadores | 2.00 | 1 unidad | 2.00 |
| Folder plastificado | 1.50 | 2 unidades | 3.00 |
| Hojas Papel Bond | 20.00 | 02 millares | 40.00 |
| BIBLIOGRAFÍAS UTILIZADAS: | | | |
| Folleto | 3.00 | Un folleto | 3.00 |
| Internet | 100.00 | 2 meses | 200.00 |
| Copias | 0.20 | 100 copias | 20.00 |
| GASTOS DEL TRABAJO: | | | |
| Quemado del CD | 3.00 | Un cd | 1.50 |
| OTROS: | | | |
| Pasajes | ----- | ----- | 100.00 |
| Viáticos | ----- | ----- | 100.00 |
| TOTAL GENERAL | | | 383.00 |

4.2.1 Recursos humanos

Para la investigación del problema, será necesario la contratación de personal especialista, quien realizara la asesoría técnica; sí mismo se deberá de tener en cuenta la contratación de personas que realicen las encuestas.

4.2.2 Recursos materiales.

Dentro de los recursos materiales a tener en cuenta esta la adquisición de papel bond de 80 gramos, toner para la impresora para la impresión de las encuestas, adquisición de libros, lápices, lapiceros, borradores entre otros.

4.2.3 Recursos financieros

Los recursos financieros serán asumidos por el investigador, para el cumplimiento de la investigación, en aras del progreso de la gestión pública que pueda satisfacer las necesidades de los usuarios.

El investigador al ejecutar una lista de chequeo de los gastos a realizar, ha llegado a la conclusión de que el gasto será de 2,383.00 soles.

CAPITULO V

RESULTADOS

4.1. Procesamiento de datos

En los siguientes cuadros y gráficos que a continuación se muestran, se ve reflejado los resultados obtenidos de la investigación realizada sobre la influencia de la Gestión Administrativa y en la Satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria.

Resultados de la Encuesta:

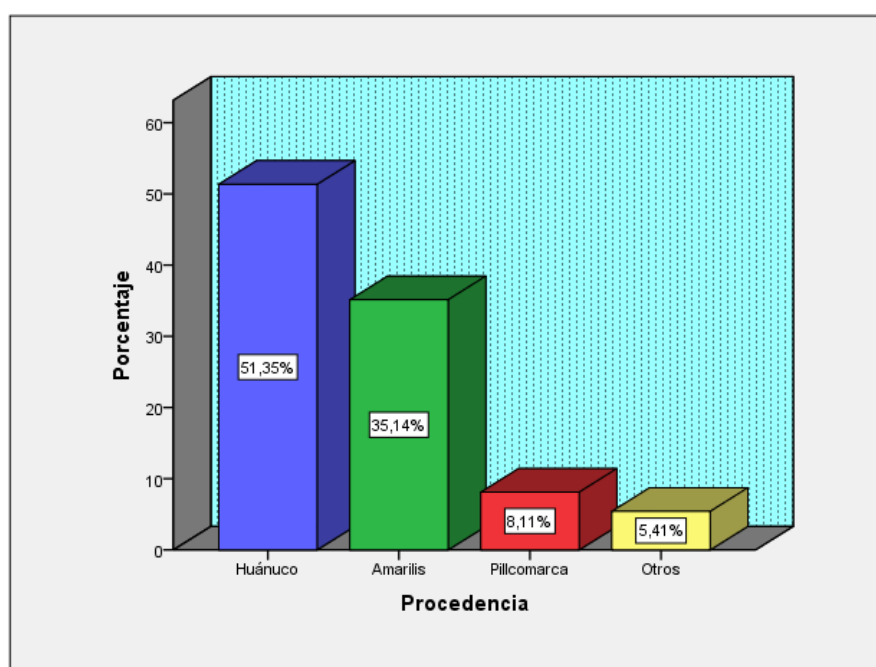
Se aplicó una encuesta a los propietarios, representantes legales y/o químicos farmacéuticos directores técnicos de los establecimientos farmacéuticos de la muestra de estudio en la Región Huánuco, el cual se presenta a continuación en cuadros de frecuencia, las estadísticas descriptivas y con la asignación de sus respectivas gráficas.

Cuadro Nro. 1: Procedencia.

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Huánuco | 19 | 51,4 | 51,4 | 51,4 |
| Amarilis | 13 | 35,1 | 35,1 | 86,5 |
| Pillcomarca | 3 | 8,1 | 8,1 | 94,6 |
| Otros | 2 | 5,4 | 5,4 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Grafico Nro. 1: Procedencia.



Fuente: Cuadro Nro. 1.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: En la presente investigación, el 51.53% de los propietarios, representantes legales y/o directores técnicos químicos farmacéuticos de los establecimientos farmacéuticos proceden del distrito de Huánuco y un 5.404% proceden de otros distritos, el mayor porcentaje de propietarios de los establecimientos farmacéuticos corresponde al distrito de Huánuco, esto se debe a que la mayor densidad de la población y poder adquisitivo en la Región Huánuco, se encuentra conglomerado en este distrito.

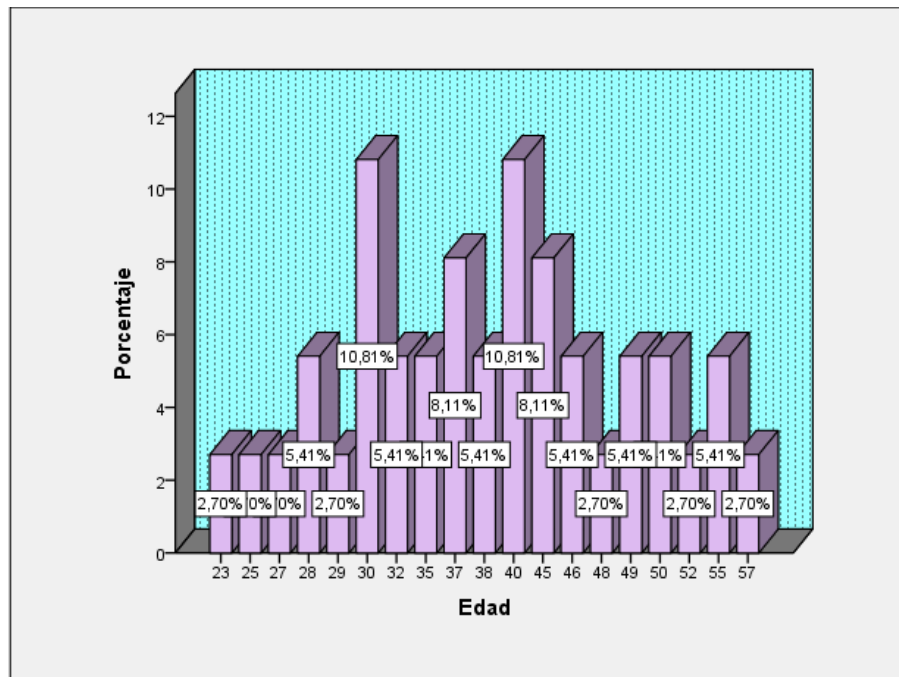
Cuadro Nro. 2: Edad.

| | | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|-------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | 23 | 1 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| | 25 | 1 | 2,7 | 2,7 | 5,4 |
| | 27 | 1 | 2,7 | 2,7 | 8,1 |
| | 28 | 2 | 5,4 | 5,4 | 13,5 |
| | 29 | 1 | 2,7 | 2,7 | 16,2 |
| | 30 | 4 | 10,8 | 10,8 | 27,0 |
| | 32 | 2 | 5,4 | 5,4 | 32,4 |
| | 35 | 2 | 5,4 | 5,4 | 37,8 |
| | 37 | 3 | 8,1 | 8,1 | 45,9 |
| | 38 | 2 | 5,4 | 5,4 | 51,4 |
| | 40 | 4 | 10,8 | 10,8 | 62,2 |
| | 45 | 3 | 8,1 | 8,1 | 70,3 |
| | 46 | 2 | 5,4 | 5,4 | 75,7 |
| | 48 | 1 | 2,7 | 2,7 | 78,4 |
| | 49 | 2 | 5,4 | 5,4 | 83,8 |
| | 50 | 2 | 5,4 | 5,4 | 89,2 |
| | 52 | 1 | 2,7 | 2,7 | 91,9 |
| | 55 | 2 | 5,4 | 5,4 | 97,3 |
| 57 | 1 | 2,7 | 2,7 | 100,0 | |
| | Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: Por el investigador.

Grafico Nro. 2: Edad



Fuente: Cuadro Nro. 2.
Elaboración: Por el investigador.

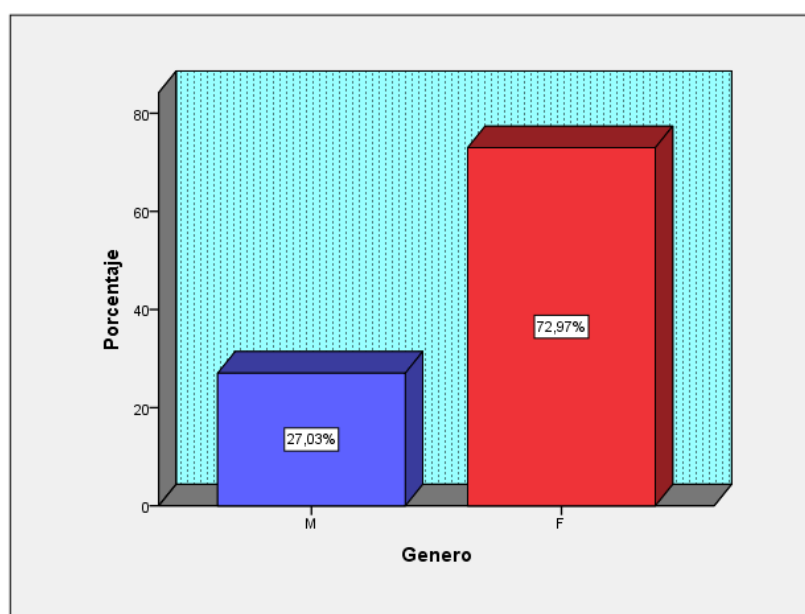
Interpretación: En la presente investigación, se consideró en la encuesta la edad de los propietarios representantes legales y/o directores técnicos químicos farmacéuticos, observándose que el 10,81% de estos son de 30 y 40 años de edad y el 2,703% son de la edad 23,25, 27, 29, 48 y 57 años.

Cuadro Nro.3: Género

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| M | 10 | 27,0 | 27,0 | 27,0 |
| Válidos F | 27 | 73,0 | 73,0 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador

Grafico Nro.3: Género



Fuente: Cuadro Nro. 3.
Elaboración: Por el investigador.

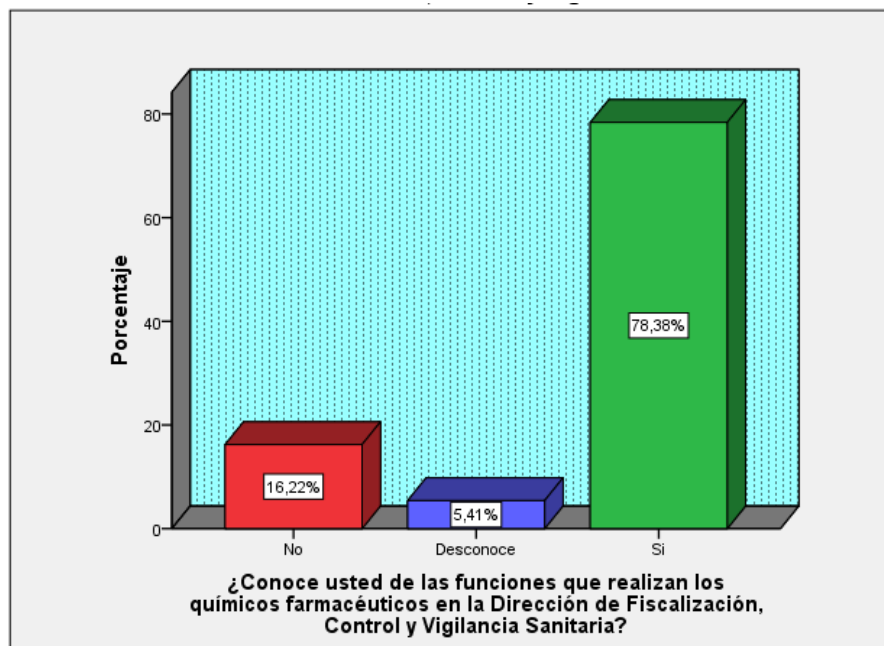
Interpretación: En la presente investigación, el 72,97% de los encuestados son de género femenino y el 27,03% son de género masculino.

Cuadro Nro. 4: ¿Conoce usted las funciones que realizan los químicos farmacéuticos en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 6 | 16,2 | 16,2 |
| | Desconoce | 2 | 5,4 | 5,4 |
| | Si | 29 | 78,4 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017
Elaboración: Por el investigador

Gráfico Nro. 4: ¿Conoce usted las funciones que realizan los químicos farmacéuticos en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?



Fuente: Cuadro Nro. 4.
Elaboración: Por el investigador.

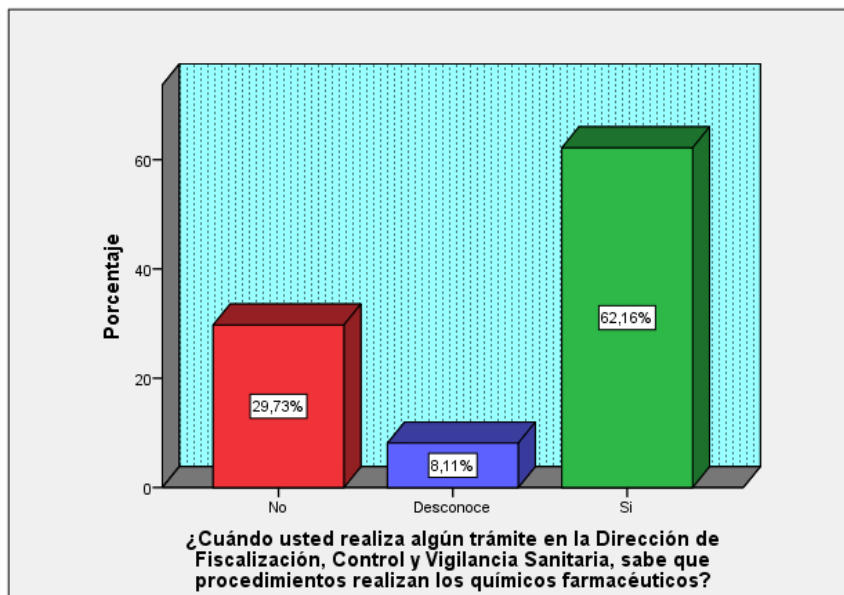
Interpretación: En la presente investigación, el 78,38% de los encuestados, conoce las funciones que cumplen los químicos farmacéuticos en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria y el 5,41% desconoce sus funciones, este conocimiento se atribuye a que los usuarios tienen una amplia comprensión de las actividades desempeñadas por lo servidores públicos.

Cuadro Nro.5: ¿Cuándo usted realiza algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, sabe que procedimientos realizan los químicos farmacéuticos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 11 | 29,7 | 29,7 |
| | Desconoce | 3 | 8,1 | 37,8 |
| | Si | 23 | 62,2 | 100,0 |
| | Total | 37 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Grafico Nro.5: ¿Cuándo usted realiza algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, sabe que procedimientos realizan los químicos farmacéuticos?



Fuente: Cuadro Nro.5.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: En la presente investigación, el 62.16% de los encuestados conoce de los procedimientos que realizan los químicos farmacéuticos en la

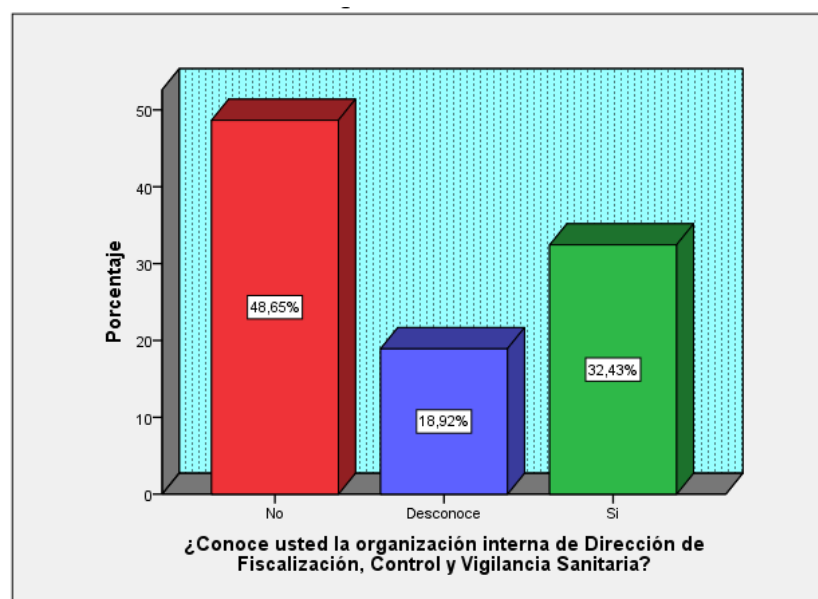
Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria y el 8,11% desconoce de este procedimiento, este alto porcentaje es debido a que los usuarios reciben una clara información al momento de realizar un trámite administrativo.

Cuadro Nro. 6: ¿Conoce usted la organización interna de Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 18 | 48,6 | 48,6 |
| | Desconoce | 7 | 18,9 | 67,6 |
| | Si | 12 | 32,4 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Grafico Nro. 6: ¿Conoce usted la organización interna de Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?



Fuente: Cuadro, Nro. 6.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación, demuestra que el 48.65% de los encuestados, no conoce la organización interna de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria y el 18.92% desconoce de la existencia de una organización interna en la mencionada dirección. Este

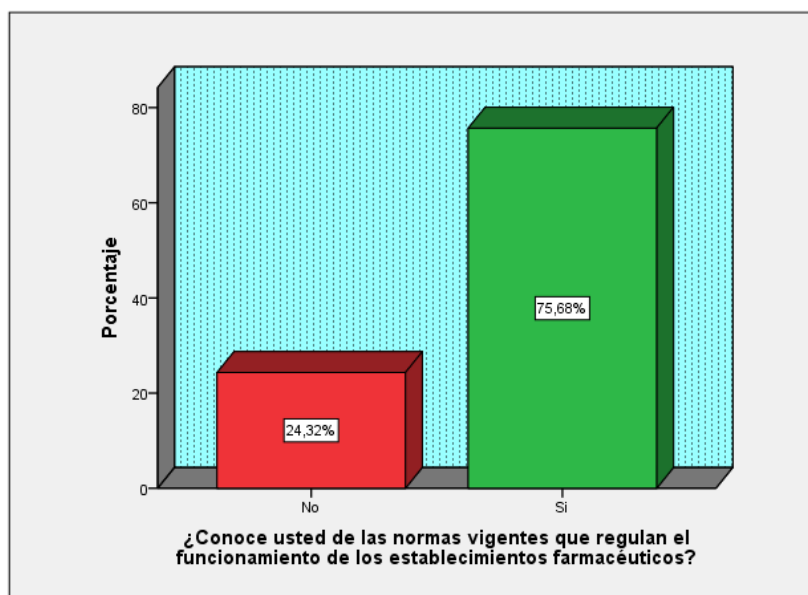
resultado es debido a que los encuestados no se encuentran familiarizados con las estructuras organizacionales del sector público.

Cuadro Nro. 7: ¿Conoce usted de las normas vigentes que regulan el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 9 | 24,3 | 24,3 | 24,3 |
| Válidos Si | 28 | 75,7 | 75,7 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Grafico Nro. 7: ¿Conoce usted de las normas vigentes que regulan el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos?



Fuente: Cuadro Nro. 7.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación demuestra que el 75.68% de los encuestados tiene conocimiento de las normas vigentes que regulan el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos, mientras que un 24,32% no conoce de estas normas. Este alto porcentaje de encuestados que tiene conocimiento de las normas vigentes, es debido a que sus

establecimientos se ven involucrados a procesos de amonestación o sancionador por alguna falta concurrida, las cuales se encuentran estipuladas en las normas sanitarias vigentes.

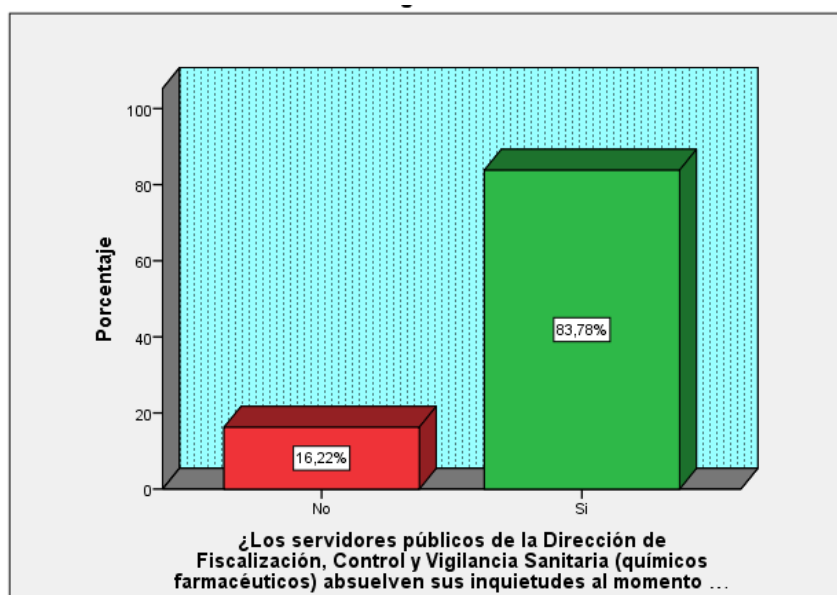
Cuadro Nro. 8: ¿Los servidores públicos de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria (químicos farmacéuticos) absuelven sus inquietudes al momento de realizar alguna consulta?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 6 | 16,2 | 16,2 | 16,2 |
| Válidos Si | 31 | 83,8 | 83,8 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: Por el investigador.

Gráfico Nro. 8: ¿Los servidores públicos de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria (químicos farmacéuticos) absuelven sus inquietudes al momento de realizar alguna consulta?



Fuente: Cuadro Nro. 8.

Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación demuestra que el 83.78% de los encuestados, han absueltos sus inquietudes presentadas a los servidores públicos y solo el 16,22%, no fueron absueltos ante su consulta presentada.

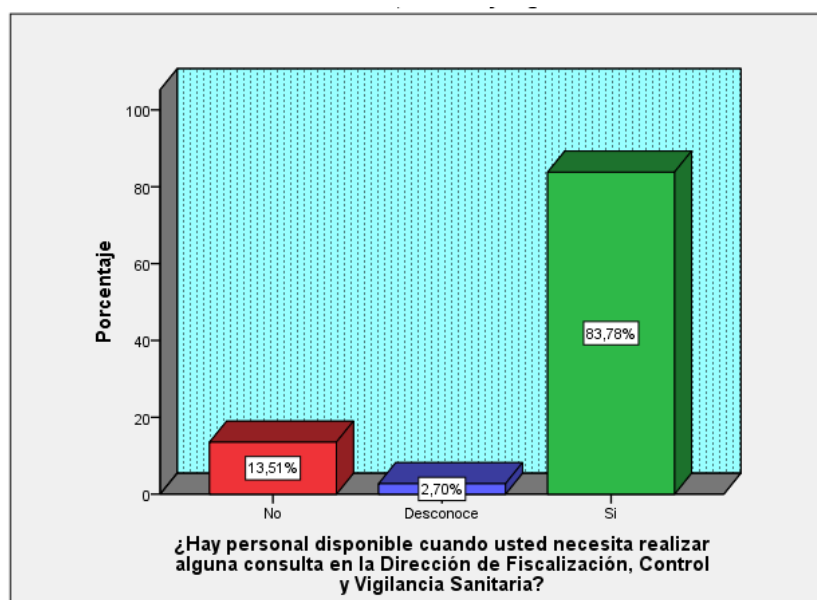
Esto es debido a que los funcionarios públicos se encuentran preparados y disponibles para absolver las inquietudes de los usuarios.

Cuadro Nro. 9: ¿Hay personal disponible cuando usted necesita realizar alguna consulta en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 5 | 13,5 | 13,5 |
| | Desconoce | 1 | 2,7 | 16,2 |
| | Si | 31 | 83,8 | 100,0 |
| | Total | 37 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Gráfico Nro. 9: ¿Hay personal disponible cuando usted necesita realizar alguna consulta en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?



Fuente: Cuadro Nro. 9.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación demuestra que, el 83.78% de los encuestados han encontrado disponibles a los funcionarios públicos para absolver sus inquietudes, mientras que un 13.15%, no han encontrado

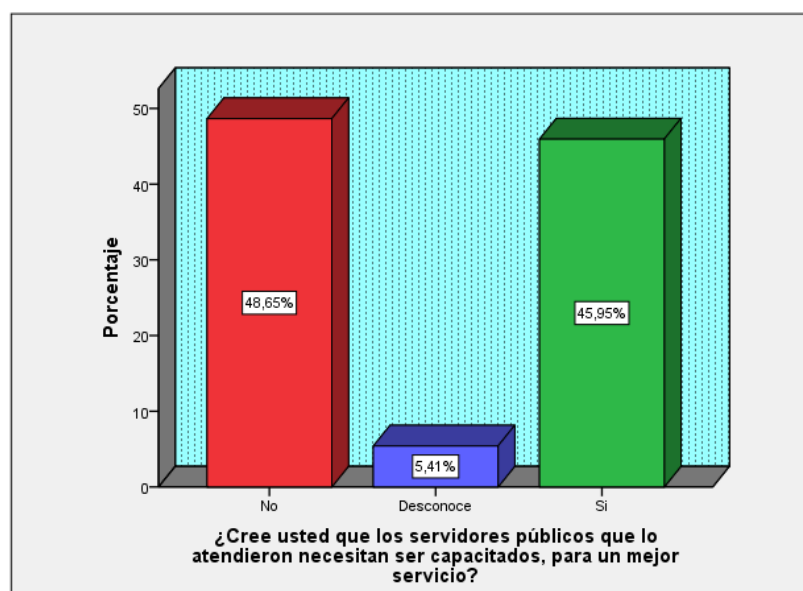
disponibles a los funcionarios públicos; el alto porcentaje de disponibilidad de los funcionarios públicos en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, demuestra que los recursos humanos se encuentran presentes en esta oficina la mayor parte del tiempo.

Cuadro Nro. 10: ¿Cree usted que los servidores públicos que lo atendieron necesitan ser capacitados, para un mejor servicio?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 18 | 48,6 | 48,6 |
| | Desconoce | 2 | 5,4 | 54,1 |
| | Si | 17 | 45,9 | 100,0 |
| | Total | 37 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Grafico Nro. 10: ¿Cree usted que los servidores públicos que lo atendieron necesitan ser capacitados, para un mejor servicio?



Fuente: Cuadro Nro.10.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación demuestra que un 48.65% de los encuestados creen que los servidores públicos que los atendieron no

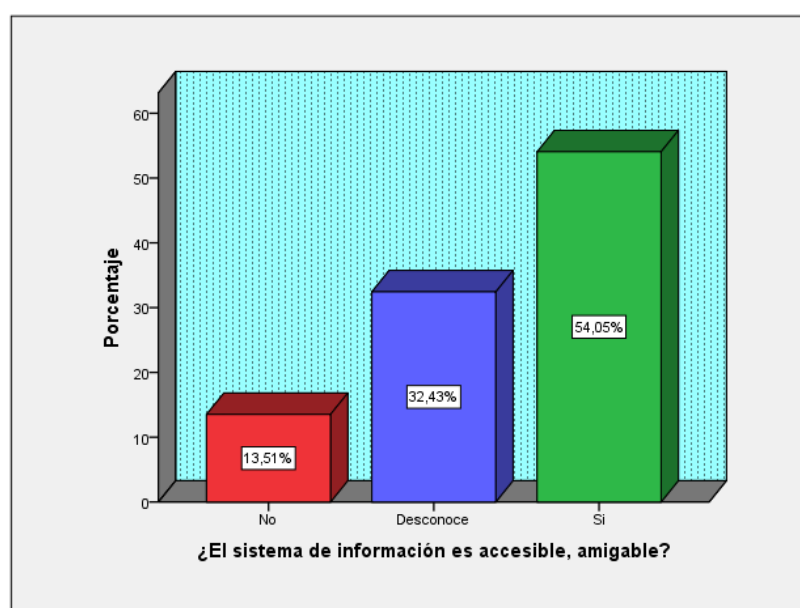
requieren ser capacitados, contrastándose con un 45.95% que creen que si lo requieren, está cerca a paridad de resultados se interpreta que no todos los usuarios fueron satisfechos al momento de solicitar alguna información.

Cuadro Nro.11: ¿El sistema de información es accesible, amigable?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 5 | 13,5 | 13,5 |
| | Desconoce | 12 | 32,4 | 45,9 |
| | Si | 20 | 54,1 | 100,0 |
| | Total | 37 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Gráfico Nro.11: ¿El sistema de información es accesible, amigable?



Fuente: Cuadro Nro. 11.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación demuestra que el 54.05% de los encuestados han percibido que el sistema informático es accesible y amigable, mientras que un 13.51%, no han tenido esa percepción, de accesibilidad y amigabilidad, este alto grado de percepción de accesibilidad

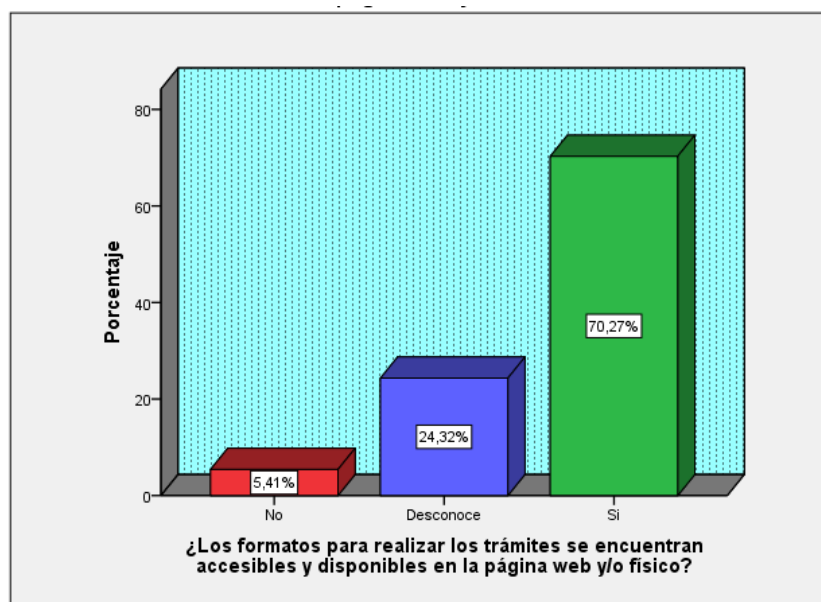
y amigabilidad por parte del sistema informático es a causa de la accesibilidad que tienen los usuarios a la tecnología y las redes informáticas, y su aceptabilidad es por la sencillez del sistema.

Cuadro Nro. 12: ¿Los formatos para realizar los trámites se encuentran accesibles y disponibles en la página web y/o físico?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 2 | 5,4 | 5,4 |
| | Desconoce | 9 | 24,3 | 29,7 |
| | Si | 26 | 70,3 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Gráfico Nro. 12: ¿Los formatos para realizar los trámites se encuentran accesibles y disponibles en la página web y/o físico?



Fuente: Cuadro Nro. 12.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación demuestra que, un 70.27% de los usuarios encuentra disponible y accesible los formatos para los tramites, ya

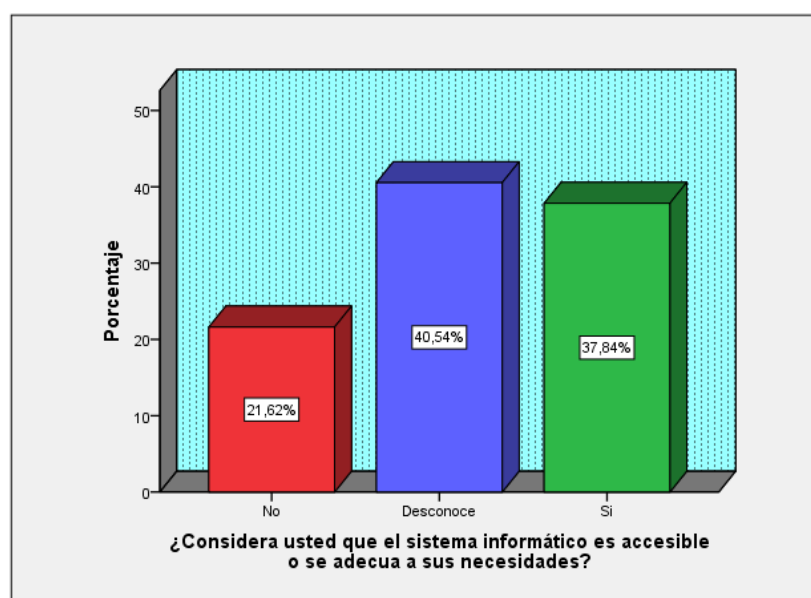
sea de manera física o a través de la página web de la Diresa Huánuco, mientras que un 5.405% no lo encuentra disponible. Este resultado se interpreta que la accesibilidad a los formatos es adecuada, ya sea de manera física, en la oficina de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, así como en la página web.

Cuadro Nro. 13: ¿Considera usted que el sistema informático es accesible o se adecua a sus necesidades?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 8 | 21,6 | 21,6 |
| | Desconoce | 15 | 40,5 | 62,2 |
| | Si | 14 | 37,8 | 100,0 |
| | Total | 37 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Cuadro Nro. 13: ¿Considera usted que el sistema informático es accesible o se adecua a sus necesidades?



Fuente: Cuadro Nro. 13.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación demuestra que, un 40,54% de los encuestados, desconoce del sistema informático, mientras que un 21,62% si

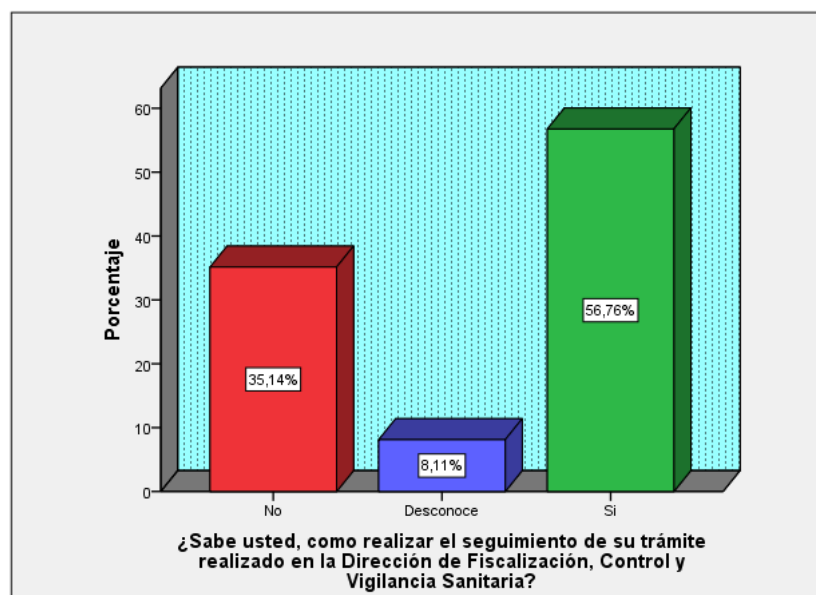
considera que el sistema informático es accesible y se adecua a sus necesidades, se interpreta este resultado que el desconocimiento por parte de los usuarios de un sistema informático de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, es debido a la baja promoción de este servicio por parte de esta dirección.

Cuadro Nro.14: ¿Sabe usted, como realizar el seguimiento de su trámite realizado en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 13 | 35,1 | 35,1 |
| | Desconoce | 3 | 8,1 | 43,2 |
| | Si | 21 | 56,8 | 100,0 |
| | Total | 37 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Gráfico Nro.14: ¿Sabe usted, como realizar el seguimiento de su trámite realizado en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?



Fuente: Cuadro Nro. 14.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación demuestra que el 56.76% de los encuestados sabe cómo realizar el seguimiento a sus trámites, mientras que un 8.108% no sabe cómo realizar el seguimiento a sus trámites, podemos

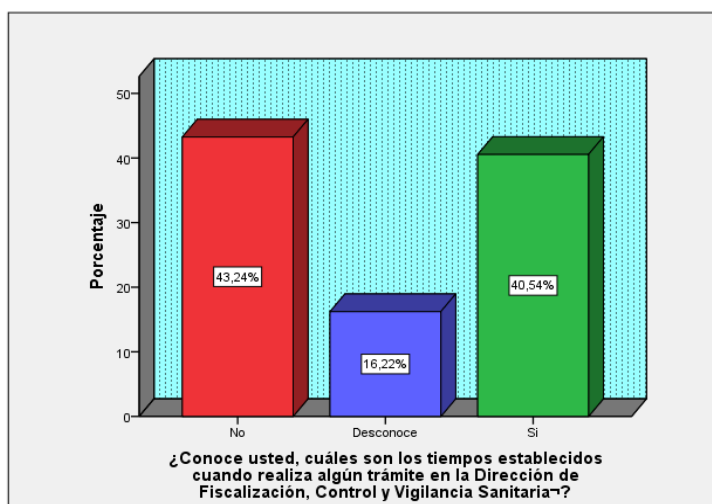
interpretar este resultado como que la mayoría de los usuarios si conoce cómo realizar el seguimiento a sus trámites, el motivo se puede interpretar por la adecuada información realizada a los usuarios por parte de los funcionarios públicos, cuando los usuarios inician algún trámite administrativo.

Cuadro Nro. 15: ¿Conoce usted, cuáles son los tiempos establecidos cuando realiza algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 16 | 43,2 | 43,2 |
| | Desconoce | 6 | 16,2 | 59,5 |
| | Si | 15 | 40,5 | 100,0 |
| | Total | 37 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Gráfico Nro. 15: ¿Conoce usted, cuáles son los tiempos establecidos cuando realiza algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?



Fuente: Cuadro Nro.15.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación demuestra que un 43.24% de los usuarios desconoce de los plazos establecidos cuando realiza algún trámite administrativo, esto a la par de un 40.54% de usuarios que si tiene

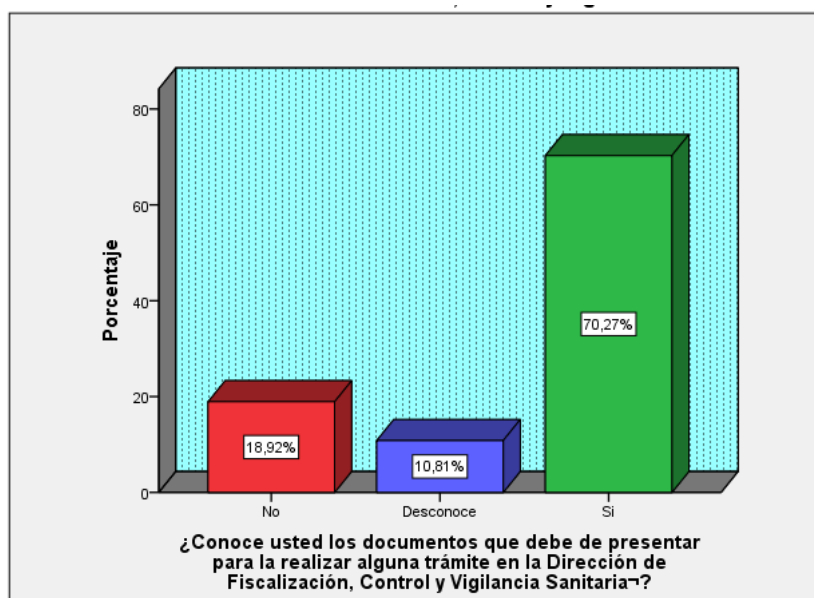
conocimiento, mientras que un 16.22% desconoce de los plazos establecidos cuando realiza algún trámite administrativo, se interpreta esta paridad de resultados que no todos los usuarios, conocen los plazos de tiempo que dura algún trámite administrativo, es por desconocimiento del TUPA, el cual es un documento de gestión que establece los tiempos de los trámites administrativos.

Cuadro Nro. 16: ¿Conoce usted los documentos que debe de presentar para la realizar algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 7 | 18,9 | 18,9 | 18,9 |
| Desconoce | 4 | 10,8 | 10,8 | 29,7 |
| Si | 26 | 70,3 | 70,3 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Gráfico Nro. 16: ¿Conoce usted los documentos que debe de presentar para la realizar algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?



Fuente: Cuadro Nro.16.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación demuestra que, un 70,27% de los encuestados si tiene presente que documentos debe de presentar al

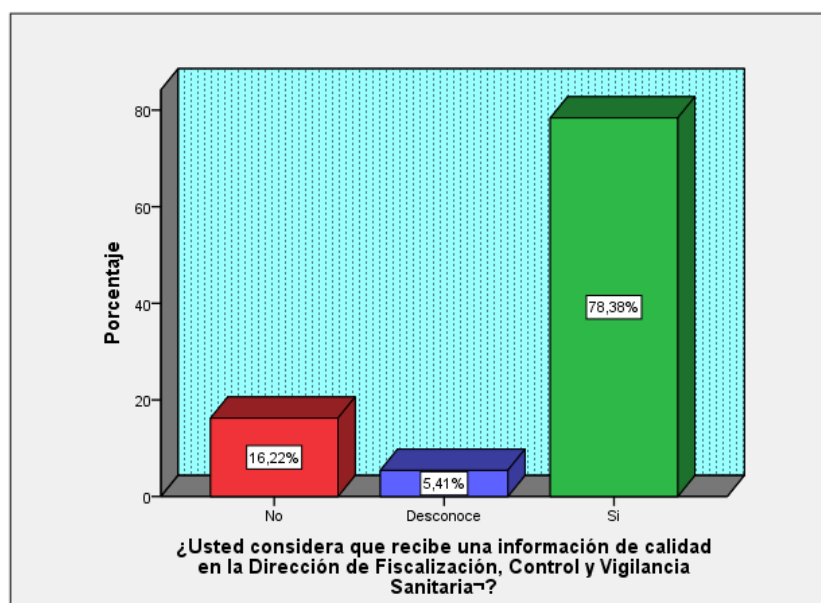
momento de realizar algún trámite administrativo en la Dirección de Fiscalización. Control y Vigilancia Sanitaria, mientras que un 10,81% desconoce que tipos de documentos debe de presentar, este alto porcentaje de usuarios que tiene conocimiento de los documentos a presentar cuando deben de realizar algún trámite administrativo, es debido a una adecuada información por parte de los servidores públicos cuando estos acuden a absolver sus inquietudes.

Cuadro Nro. 17: ¿Usted considera que recibe una información de calidad en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 6 | 16,2 | 16,2 | 16,2 |
| Desconoce | 2 | 5,4 | 5,4 | 21,6 |
| Si | 29 | 78,4 | 78,4 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador

Gráfico Nro. 17: ¿Usted considera que recibe una información de calidad en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?



Fuente: Cuadro Nro. 17.
Elaboración: Por el investigador.

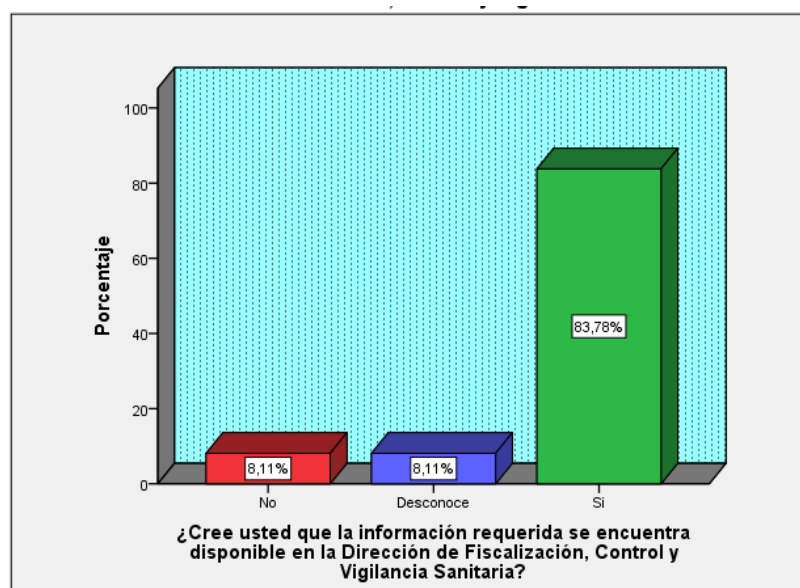
Interpretación: La presente investigación demuestra que, un 78.38% de los usuarios que fueron encuestados, recibieron una información de calidad en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria mientras q un 5,405% de los encuestados considera que no recibió una información de calidad, este resultado se puede atribuir a que los funcionarios públicos que brindaron información a los usuarios, se encuentran capacitados y tiene empatía con los usuarios.

Cuadro Nro.18: ¿Cree usted que la información requerida se encuentra disponible en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 3 | 8,1 | 8,1 |
| | Desconoce | 3 | 8,1 | 16,2 |
| | Si | 31 | 83,8 | 100,0 |
| | Total | 37 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Gráfico Nro.18: ¿Cree usted que la información requerida se encuentra disponible en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria?



Fuente: Cuadro Nro.18.
Elaboración: Por el investigador.

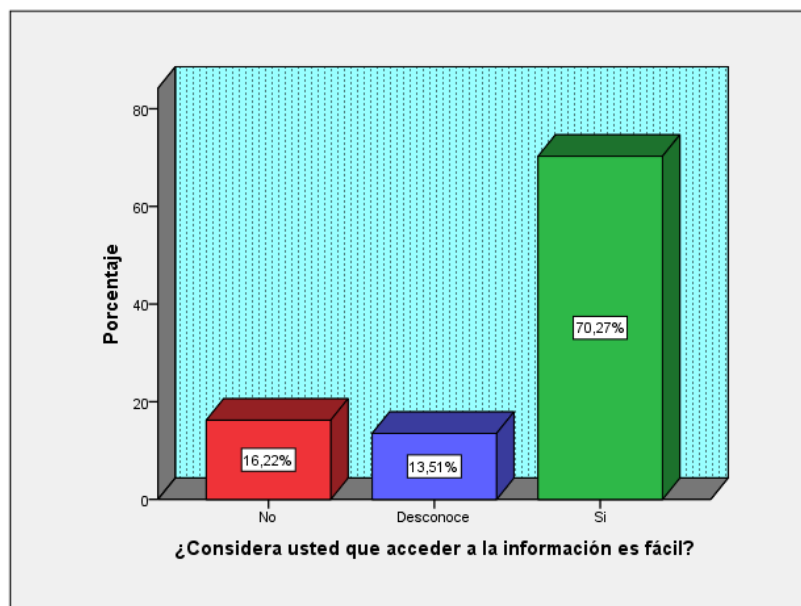
Interpretación: La presente investigación demuestra que, un 83,78% de los encuestados, cree que la información se encuentra disponible en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria y que un 8,10% de los usuarios desconoce o no cree que dicha información esté disponible, podemos interpretar este resultado a que, la adecuada información brindada a los usuarios por parte de los funcionarios públicos de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, logra a que, los usuarios perciban que la información se encuentra disponible.

Cuadro Nro. 19: ¿Considera usted que acceder a la información es fácil?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 6 | 16,2 | 16,2 | 16,2 |
| Desconoce | 5 | 13,5 | 13,5 | 29,7 |
| Si | 26 | 70,3 | 70,3 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Gráfico Nro. 19: ¿Considera usted que acceder a la información es fácil?



Fuente: Cuadro Nro.19.
Elaboración: Por el investigador.

Interpretación: La presente investigación demuestra que, un 70,27% de los encuestados creen que acceder a la información es fácil, mientras que un 13.51% no cree que la información sea de fácil acceso. El motivo de este resultado se atribuye a la predisposición de los funcionarios públicos de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria a brindar información a los usuarios.

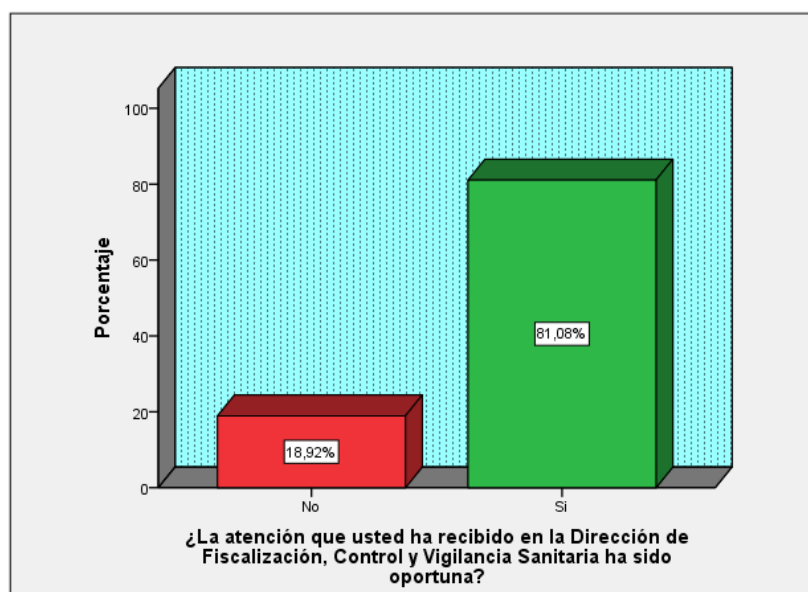
Cuadro Nro. 20: ¿La atención que usted ha recibido en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria ha sido oportuna?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|------------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 7 | 18,9 | 18,9 | 18,9 |
| Válidos Si | 30 | 81,1 | 81,1 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: Por el investigador.

Grafico Nro. 20: ¿La atención que usted ha recibido en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria ha sido oportuna?



Fuente: Cuadro Nro.20.
Elaboración: Por el investigador.

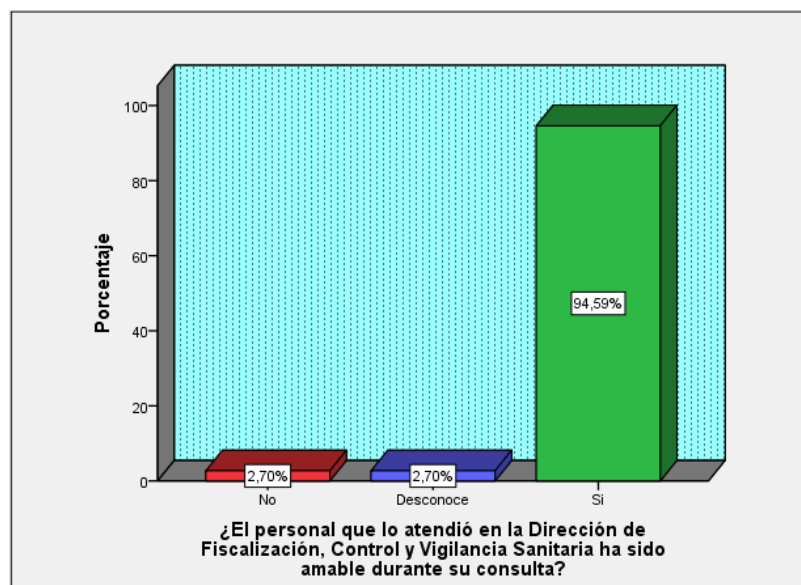
Interpretación: La presente investigación demuestra que, un 81.08% de los encuestados, cree que ha recibido una atención oportuna en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, en contraparte de un 18,92% de encuestados que no creen que fueron atendidos de manera oportuna. Podemos interpretar este resultado a que los funcionarios públicos de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria se encuentran disponibles a los usuarios.

Cuadro Nro. 21: ¿El personal que lo atendió en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria ha sido amable durante su consulta?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|-----------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| No | 1 | 2,7 | 2,7 | 2,7 |
| Desconoce | 1 | 2,7 | 2,7 | 5,4 |
| Si | 35 | 94,6 | 94,6 | 100,0 |
| Total | 37 | 100,0 | 100,0 | |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Cuadro Nro. 21: ¿El personal que lo atendió en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria ha sido amable durante su consulta?



Fuente: Cuadro Nro. 21.
Elaboración: Por el investigador.

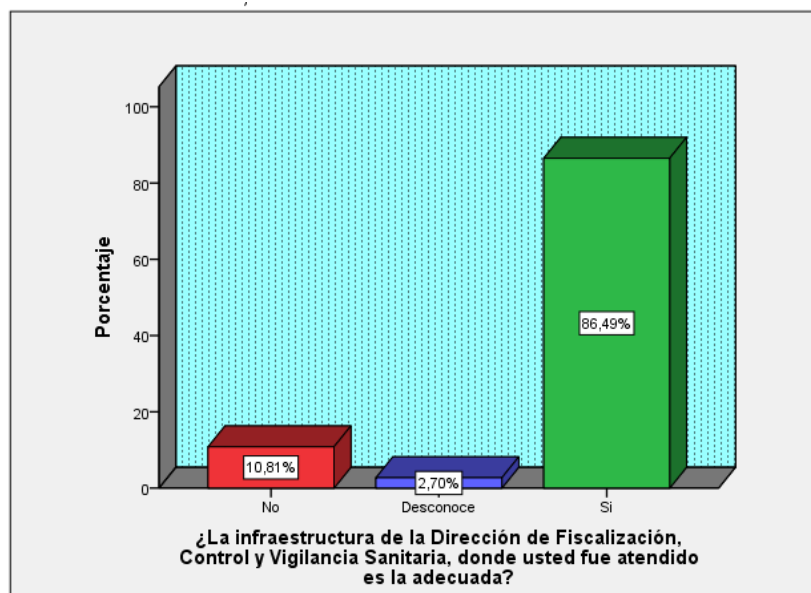
Interpretación: La presente investigación demuestra que, el 94,59% de los encuestados han sido atendidos de manera amable por los funcionarios públicos de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria mientras que, un 2,703% no cree o desconoce de tal atención. La interpretación de este resultado se atribuye a que los funcionarios públicos que atendieron a los usuarios han realizado una labor adecuada y de calidad.

Cuadro Nro. 22: ¿La infraestructura de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, donde usted fue atendido es la adecuada?

| | Frecuencia | Porcentaje | Porcentaje válido | Porcentaje acumulado |
|---------|------------|------------|-------------------|----------------------|
| Válidos | No | 4 | 10,8 | 10,8 |
| | Desconoce | 1 | 2,7 | 13,5 |
| | Si | 32 | 86,5 | 100,0 |
| | Total | 37 | 100,0 | 100,0 |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Gráfico Nro. 22: ¿La infraestructura de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, donde usted fue atendido es la adecuada?



Fuente: Cuadro Nro.22
Elaboración: Por el investigador

Interpretación: La presente investigación demuestra que, un 86.49% de los encuestados cree que la infraestructura de la Dirección de fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria es adecuada para la atención y que sólo un 2.703% desconoce la infraestructura de esta dirección; podemos interpretar este resultado, a la buena planificación por parte de los ingenieros y arquitectos que diseñaron las oficinas de la Dirección Ejecutiva de Medicamentos Insumos y Drogas.

4.2. Contrastación de la Hipótesis.

Hipótesis General:

Para comprobar la hipótesis, planteamos la hipótesis estadística siguiente:

HG: Existe relación estadísticamente significativa entre la Gestión Administrativa y la Satisfacción del Usuario.

Calculando el Coeficiente r_{xy} de Correlación de Pearson:

$$r_{xy} = \frac{N(\sum xy) - (\sum x)(\sum y)}{\sqrt{[N(\sum x^2) - (\sum x)^2][N(\sum y^2) - (\sum y)^2]}}$$

Donde:

x = Puntajes obtenido de la Gestión Administrativa.

y = Puntajes obtenidos de la Satisfacción del Usuario.

r_{x,y}= Relación de las variables.

N = Número de encuestados.

Cuadro Nro. 22: Correlación de Pearson

| | | Satisfacción del Usuario | Gestión Administrativa |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------------------|
| Satisfacción del Usuario | Correlación de Pearson | 1 | 0,695** |
| | Sig. (bilateral) | | 0,000 |
| | N | 37 | 36 |
| Gestión Administrativa | Correlación de Pearson | 0,695** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | 0,000 | |
| | N | 36 | 36 |

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

Fuente: Encuesta, 2017
Elaboración: Por el investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.695**, el cual manifiesta que hay correlación positiva considerable entre las variables de estudio: Gestión Administrativa y Satisfacción del Usuario. De esta forma se acepta la hipótesis general.

Hipótesis Específica

Para comprobar las hipótesis específicas, planteamos las siguientes hipótesis estadísticas:

HE₁: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Documentos de Gestión y Satisfacción del Usuario.

Cuadro Nro. 23: Correlación de Pearson Variable dependiente y Dimensión 1.

| | | Satisfacción del Usuario | Dimension1 |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|
| Satisfacción del Usuario | Correlación de Pearson | 1 | ,444** |
| | Sig. (bilateral) | | ,007 |
| | N | 37 | 36 |
| Dimension1 | Correlación de Pearson | ,444** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,007 | |
| | N | 36 | 36 |

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

Fuente: Encuesta 2017
Elaboración: Por el investigador

Se obtuvo un valor relacional de **0.444** el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: Gestión Administrativa (Documento de Gestión) y Satisfacción del Usuario. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₂: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de la Documentos de Gestión y Satisfacción del Usuario.

Cuadro Nro. 24 Correlación de Pearson

| | | Satisfacción del Usuario | Dimension2 |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|
| Satisfacción del Usuario | Correlación de Pearson | 1 | ,231 |
| | Sig. (bilateral) | | ,169 |
| | N | 37 | 37 |
| Dimension2 | Correlación de Pearson | ,231 | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,169 | |
| | N | 37 | 37 |

Fuente: Encuesta, 2017.
Elaboración: Por el investigador.

Se obtuvo un valor relacional de **0.231**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva media entre las variables de estudio: Gestión Administrativa (Recursos Humanos) y Satisfacción del Usuario. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

HE₃: Existe relación estadísticamente significativa entre los puntajes obtenidos de los Recursos Humanos y Satisfacción del Usuario.

Cuadro Nro. 25 Correlación de Pearson

| | | Satisfacción del Usuario | Dimension3 |
|--------------------------|------------------------|--------------------------|------------|
| Satisfacción del Usuario | Correlación de Pearson | 1 | ,656** |
| | Sig. (bilateral) | | ,000 |
| | N | 37 | 37 |
| Dimension3 | Correlación de Pearson | ,656** | 1 |
| | Sig. (bilateral) | ,000 | |
| | N | 37 | 37 |

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

Fuente: Encuesta, 2017.

Elaboración: Por el investigador.

Se obtuvo un valor relacional de **0.656**, el cual manifiesta que hay una correlación positiva considerable entre las variables de estudio: Gestión Administrativa (Sistema Informático) y Satisfacción del Usuario. De esta forma se acepta la hipótesis específica.

CAPITULO VI

DISCUSIÓN DE RESULTADOS

- Con respecto al objetivo general, de la presente investigación se confirma que la gestión administrativa si se relaciona con la satisfacción del usuario en la dirección de fiscalización, control y vigilancia sanitaria, 2017. Esta ha sido demostrada en el trabajo de investigación realizado en la Municipalidad de Comas, “La Influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Comas”, realizado por Misme, Saenz, Silva, Marissell (2016), en la cual dentro de sus conclusiones se halló una correlación de Pearson de 0,601, confirmando que la gestión administrativa infiere de manera positiva en la satisfacción del usuario.

- Con respecto al Objetivo Específico uno, se establece que, si existe una relación entre la Dimensión uno con la Variable dependiente, es decir entre los Documentos de Gestión y la Satisfacción del Usuario, contrastándose este resultado con la investigación realizada por Camacho, Cesar A. en el año 2015, “Modelo de Gestión del Conocimiento en el Área de Atención de Usuarios de un Organismo Público Especializado”, en la que se evidencia la importancia de tener procedimientos de atención modernos, que den fluidez, confianza e inmediatez para que la información que se brinde sea útil y genere un alto valor a los administrados. Así mismo en el trabajo de investigación “La Influencia de la Gestión Administrativa en la Satisfacción del usuario en la Municipalidad de Comas”, realizado por Merino Misme, Alejandra, Saenz Camac, Elena Zenaida, Silva Caro, Marissell, en el año 2016, en sus conclusiones se manifiesta la relación que existe entre la planificación de la gestión administrativa, debiendo de considerarse como una gestión de la planificación, a la elaboración de uno de los Documentos de Gestión más importantes en toda gestión administrativa, el Plan Operativo Institucional, para un

adecuado funcionamiento de una institución sea pública o privada, influyendo en la satisfacción del usuario.

- En el Objetivo Especifica dos, donde se establece que, si se relaciona la Dimensión 2 de la variable independiente con la variable dependiente, es decir que existe relación entre los Recursos Humanos y la Satisfacción del Usuario, podemos decir que, esta relación positiva se corrobora con el trabajo de investigación realizado, “Clima Organizacional y Satisfacción del Usuario en el Hospital Regional Hermilio Valdizan Medrano” en el año 2015, donde la investigadora, llega a la conclusión que los usuarios refieren están insatisfechos con la fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, entre otros.
- En el Objetivo Especifico tres, se establece la relación entre la Dimensión 3 de la variable dependiente con la variable independiente, es decir el Sistema Informático con la Satisfacción de Usuario, contrastándose esto con la investigación realizada por Camacho, Cesar A. en el año 2015, “Modelo de Gestión del Conocimiento en el Área de Atención de Usuarios de un Organismo Público Especializado”, en la que llega a la conclusión que la gestión del conocimiento permite mejorar los servicios y que el uso de tecnologías de la información y comunicación brinda mejoras y oportunidades en las instituciones públicas.

CONCLUSIONES

- La presente investigación tiene como conclusión general que, la Gestión Administrativa se relaciona con la satisfacción del usuario, encontrándose una correlación de Pearson de 0,695, siendo esta una correlación positiva considerable, aceptándose la hipótesis general planteada.
- Así mismo podemos llegar a la conclusión que los Documentos de Gestión si se relacionan con la Satisfacción del Usuario, encontrándose una Correlación de Pearson de 0,444, siendo esta una correlación positiva media.
- Con respecto a que, si existe una relación entre los Recursos Humanos y la Satisfacción del Usuario, la presente investigación concluye que, si existe relación, evidenciándose en la Correlación de Pearson encontrada de 0,231, siendo está considerada como correlación positiva media.
- Y por último, la presente investigación llega a la conclusión que si existe relación entre el Sistema Informático y la satisfacción del usuario, evidenciándose una Correlación de Pearson de 0,656, definiéndose este resultados como correlación positiva considerable.

RECOMENDACIONES

- Evaluar, rediseñar, implementar todos aquellos componentes que estructuran a una gestión administrativa.
- Revisar, evaluar, reestructurar, rediseñar y/o implementar todos aquellos documentos de gestión como son: Manual de Procedimientos Operativos Estandarizados, Manual de Obligaciones y Funciones, Trámites Únicos Administrativos, Plan Operativo Institucional, Manual de Calidad entre otros documentos de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria.
- Capacitar y fortalecer competencias de los recursos humanos en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria.
- Rediseñar un sistema informático más amigable y de fácil accesibilidad a los usuarios.

CAPITULO VII

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- 1.- Congreso de la Republica (1997). Ley general de Salud del Perú-Ley N° 26842. 09 de julio.
- 2.-Congreso de la Republica (2001). Ley del Procedimiento Administrativo General – Ley N° 27444. 10 de abril.
- 3.-Congreso de la Republica (2002). Ley de Transparencia y Acceso a la Información Pública – Ley N° 27806. 02 de agosto.
- 4.-Dunford, B. B., Snell, S. A. & Wright, P. M. (2001). Human resources and the resource based view of the firm (CAHRS Working Paper #01-03). Ithaca, NY: Cornell University, School of Industrial and Labor Relations, Center for Advanced Human Resource Studies.
- 5.-Hernández, R., Fernández, C y Baptista, P. (2010). Metodología de la Investigación Científica. (5ta. ed.). Edición: México Mc Graw Hill Interamericana Editores S.A. de CV.
- 6.-Gobierno de Chile (2008). Manual de Referencia. Guía Metodológica para Implementación ISO 9001:200 Sistema Integral para la atención a Cliente(a)s (s), usuario(a)s y beneficiario(a)s. Versión 04.
- 7.-Jhon Tschohl (2008). Servicio al Cliente - Técnicas, estrategias y una verdadera cultura para generar beneficio. (5ta. ed.). Minnesota USA. Service Quality Institute.
- 8.-Martínez-Tur V., Peiró J., Sillo J., Ramos J. (2001). Satisfacción del Cliente y Calidad de Servicio, (15ava. ed.). Síntesis.
- 9.-Murray R., Shiller J., Srinivasan R., (2014). Probabilidad Estadística Shaum, (3era. ed.). México. Interamericana de México

- 10.-Organización Internacional de Normalización, Autor: Wikipedia.org En [https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n Internacional de Normalizaci%C3%B3n](https://es.wikipedia.org/wiki/Organizaci%C3%B3n_Internacional_de_Normalizaci%C3%B3n) Accedido: 01 de Setiembre 2017.
- 11.-Presidencia del Consejo de Ministros (2013). RM 156-2013-PCM – Manual para mejorar la atención a la ciudadanía en las entidades de la Administración Pública. 19 de junio.
- 12.-Real Academia Española (2014). Diccionarios de la Lengua Española.
- 13.-Rey Martín, Carina (2000). La satisfacción del usuario: un concepto en alza Anales de Documentación, (3era. ed.). España: Universidad de Murcia Espinardo.
- 14.-Tribuna Empresarial, Autor: Tribuna Empresarial: Documentos de Gestión Empresarial y Gestión Pública. <http://documentacion.tribunaempresarial.com/>. Accedido: 01 de setiembre 2017.
- 15.-Kotler, Philip y Armstrong, Gary (2012). Marketing (14ava. ed.). México: Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana.

ANEXOS

Encuesta dirigida a propietarios de los establecimientos farmacéuticos de la Región Huánuco

Objetivo: Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.

Instrucciones: Marque con un aspa (X) según corresponda en cada ítem, no existen respuestas buenas ni malas, debe contestar todas las preguntas, según la siguiente escala:

1 = No 2 = Desconoce 3 = Si

| | | | | | | | | |
|-------------|-------------|--|--------------|--|-----------------|--|----------|--|
| Procedencia | Huánuco (1) | | Amarilis (2) | | Pillcomarca (3) | | Otro (4) | |
| Genero | F (2) | | M (1) | | | | | |
| Edad | | | | | | | | |

| N° | Ítems | Valoración | | |
|----|--|------------|---|---|
| | | 1 | 2 | 3 |
| 1 | ¿Conoce usted de las funciones que realizan los químicos farmacéuticos en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? | | | |
| 2 | ¿Cuándo usted realiza algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, sabe que procedimientos realizan los químicos farmacéuticos? | | | |
| 3 | ¿Conoce usted la organización interna de Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? | | | |
| 4 | ¿Conoce usted de las normas vigentes que regulan el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos? | | | |
| 5 | ¿Los servidores públicos de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria (químicos farmacéuticos) absuelven sus inquietudes al momento de realizar alguna consulta? | | | |
| 6 | ¿Hay personal disponible cuando usted necesita realizar alguna consulta en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? | | | |
| 7 | ¿Cree usted que los servidores públicos que lo atendieron necesitan ser capacitados, para un mejor servicio? | | | |
| 8 | ¿El sistema de información es accesible, amigable? | | | |
| 9 | ¿Los formatos para realizar los trámites se encuentran accesibles y disponibles en la página web y/o físico? | | | |
| 10 | ¿Considera usted que el sistema informático es accesible o se adecua a sus necesidades? | | | |

| | | | | |
|----|--|--|--|--|
| 11 | ¿Sabe usted, como realizar el seguimiento de su trámite realizado en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? | | | |
| 12 | ¿Conoce usted, cuáles son los tiempos establecidos cuando realiza algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? | | | |
| 13 | ¿Conoce usted los documentos que debe de presentar para la realizar algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria-? | | | |
| 14 | ¿Usted considera que recibe una información de calidad en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? | | | |
| 15 | ¿Cree usted que la información requerida se encuentra disponible en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? | | | |
| 16 | ¿Considera usted que acceder a la información es fácil? | | | |
| 17 | ¿La atención que usted ha recibido en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria ha sido oportuna? | | | |
| 18 | ¿El personal que lo atendió en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria ha sido amable durante su consulta? | | | |
| 19 | ¿La infraestructura de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, donde usted fue atendido es la adecuada? | | | |

Gracias por su colaboración.

Matriz operacional u Operacionalización de variables

| Titulo | VARIABLES | Dimensiones | Indicadores | Ítems |
|--|--------------------------------|-------------------------|------------------------------------|--|
| GESTION ADMINISTRATIVA Y LA SATISFACCION AL USUARIO EN LA DIRECCION DE FISCALIZACION, CONTROL Y VIGILANCIA SANITARIA DE LA DEMID-DIRECCION REGIONAL DE SALUD HUÁNUCO, 2017 | V.I. Gestión Administrativa | - Documentos de Gestión | MOF. | ¿Conoce usted de las funciones que realizan los químicos farmacéuticos en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Procedimientos Operativos | ¿Cuándo usted realiza algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, sabe que procedimientos realizan los químicos farmacéuticos? |
| | | | Organigrama (Organización interna) | ¿Conoce usted la organización interna de Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Normas | ¿Conoce usted de las normas vigentes que regulan el funcionamiento de los establecimientos farmacéuticos? |
| | | - Recursos Humanos | Competencias. | ¿Los servidores públicos de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria (químicos farmacéuticos) absuelven sus inquietudes al momento de realizar alguna consulta? |
| | | | Disponibilidad. | ¿Hay personal disponible cuando usted necesita realizar alguna consulta en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Capacitaciones. | ¿Cree usted que los servidores públicos que lo atendieron necesitan ser capacitados, para un mejor servicio? |

| | | | | |
|--|----------------------------------|------------------------|-----------------------------------|---|
| | | - Sistema Informático | Accesibilidad. | ¿El sistema de información es accesible, amigable? |
| | | | Disponibilidad | ¿Los formatos para realizar los trámites se encuentran accesibles y disponibles en la página web y/o físico? |
| | | | Operatividad | ¿Considera usted que el sistema informático es accesible o se adecua a sus necesidades? |
| | V.D. Satisfacción del usuario | - Tramite documentario | Flujograma | ¿Sabe usted, como realizar el seguimiento de su trámite realizado en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Tiempo de tramite | ¿Conoce usted, cuáles son los tiempos establecidos cuando realiza algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Tiempo de tramite | ¿Conoce usted los documentos que debe de presentar para la realizar algún trámite en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | - Información | Calidad | ¿Usted considera que recibe una información de calidad en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Acceso a la información | ¿Cree usted que la información requerida se encuentra disponible en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria? |
| | | | Formas de acceso a la información | ¿Considera usted que acceder a la información es fácil? |
| | | - Atención | Atención del personal | ¿La atención que usted ha recibido en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria ha sido oportuna? |
| | | | Empatía | ¿El personal que lo atendió en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria ha sido amable durante su consulta? |
| | | | Infraestructura | ¿La infraestructura de la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria, donde usted fue atendido es la adecuada? |

Matriz de consistencia

| Problema | Objetivo | Hipótesis | Variables | Metodología |
|--|--|---|---|---|
| <p>Problema General:</p> <p>En qué medida influye la gestión administrativa en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017</p> <p>Problemas Específicos:</p> <p>En qué medida se relaciona los Documentos de Gestión y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> <p>En qué medida se relaciona los recursos humanos y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> <p>En qué medida se relaciona el sistema informático y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> | <p>Objetivo General:</p> <p>Analizar la relación que existe entre la gestión administrativa y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <p>Determinar la relación de los documentos de gestión en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> <p>Analizar la relación de los Recursos Humanos y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> <p>Analizar la relación de sistema informático y la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> | <p>Hipótesis General:</p> <p>La gestión administrativa influye positivamente en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> <p>Hipótesis Especifica:</p> <p>Los documentos de gestión se relacionan positivamente en la gestión la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> <p>Los recursos humanos se relacionan positivamente en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> <p>El sistema informático se relaciona positivamente en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> | <p>Variable Independiente: Gestión Administrativa.</p> <p>Variable Dependiente: Satisfacción del usuario.</p> | <p>Tipo: El tipo de investigación utilizada en nuestra investigación es aplicado. Dentro de este marco utilizaremos los referentes teóricos y metodológicos ya existentes en relación a nuestra variable, para resolver los problemas prácticos, buscando nuevos conocimientos sobre la gestión administrativa y su influencia en la satisfacción del usuario en la Dirección de Fiscalización, Control y Vigilancia Sanitaria de la Dirección Regional de Salud Huánuco, 2017.</p> <p>Método El método que utilizaremos es descriptivo.</p> <p>Diseño de la investigación: La investigación que se desarrolla el presenta el diseño Descriptivo Correlacional.</p> <div style="text-align: center;"> <pre> graph TD M --- X M --- Y X --- r Y --- r style r fill:none,stroke:none </pre> </div> <p>Dónde: X = gestión administrativa Y= satisfacción del usuario M= muestra</p> <p>Población: La población está constituida por los 369 establecimientos farmacéuticos entre públicos y privados distribuidos en la Región Huánuco.</p> <p>Muestra La muestra a tomar en cuenta será del 10 % de la población es decir son 37 establecimientos farmacéuticos más representativos de la región Huánuco.</p> |

