



Universidad  
Norbert Wiener

Powered by Arizona State University

**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA  
ESCUELA ACADÉMICO PROFESIONAL DE FARMACIA Y  
BIOQUÍMICA**

**TESIS**

“Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023”

**Para optar el Título Profesional de**

Químico Farmacéutico

**Presentado por:**

**Autor:** Bautista Culqui, Anthony Terry

**Código ORCID:** 0000-0002-6895-4703

**Autora:** Villavicencio Sanchez, Elizabeth Rosa

**Código ORCID:** 0000-0002-6349-9094

**Asesor:** Dr. Ambrocio Teodoro, Esteves Pairazaman

**Código ORCID:** <https://orcid.org/0000-0003-4168-0850>

**Línea de Investigación**

Economía, Empresa y Salud

**Lima, Perú**

**2023**

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPINW-GRA-FOR-033	VERSION: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Bautista Culqui, Anthony Terry egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica, Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023". Asesorado por el docente: Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro, DNI: 17846910, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4168-0850> tiene un índice de similitud de 11 (once)% con código oid:14912:304510768 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad.
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
Firma de autor 1  
Anthony Terry Bautista Culqui  
DNI: 47141733



.....  
Firma de autor 2  
Elizabeth Rosa Villavicencio Sánchez  
DNI: 71259897



.....  
Firma  
Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro  
DNI: 17846910

	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Elizabeth Rosa Villavicencio Sánchez egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica, Escuela de Posgrado de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023". Asesorado por el docente: Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro, DNI: 17846910, ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4168-0850> tiene un índice de similitud de 11 (once)% con código oid:14912:304510768 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad.
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



.....  
 Firma de autor 1  
 Anthony Terry Bautista Culqui  
 DNI: 47141733



.....  
 Firma de autor 2  
 Elizabeth Rosa Villavicencio Sánchez  
 DNI: 71259897



.....  
 Firma  
 Esteves Pairazaman Ambrocio Teodoro  
 DNI: 17846910

## **Dedicatoria**

Este trabajo y logro en mi vida está dedicado a mi familia por creer en mí, motivarme y darme su apoyo en todo momento desde el principio hasta el final, a una persona especial que me tuvo paciencia, gracias a ellos he logrado mi meta.

**Anthony Terry Bautista Culqui**

Este trabajo está dedicado a mis padres, hermanos y sobrinos. Por brindarme su tiempo, dedicación y apoyo incondicional en esta etapa de mi vida.

**Elizabeth Rosa Villavicencio Sanchez**

## **Agradecimiento**

A Dios por brindarnos salud para poder culminar nuestra etapa universitaria y poder aportar nuestros conocimientos a la sociedad.

A la Universidad Norbert Wiener por abrirnos sus puertas, concedernos la oportunidad de crecer como personas y profesionalmente en la escuela profesional de Farmacia y Bioquímica.

A nuestro asesor de tesis el Mg. Ambrocio Teodoro Esteves Pairazaman, quien nos brindó sus conocimientos para el desarrollo y culminación de la tesis, para así poder contribuir con nuestra investigación a la población y a las ciencias de la salud.

A nuestros docentes por sus conocimientos y comprensión en nuestra formación académica.

## Índice

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento.....	iv
Índice.....	v
Resumen .....	iix
Abstract.....	x
Introducción.....	xi
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA.....</b>	<b>1</b>
1.1. Planteamiento Del Problema .....	1
1.2. Formulación del Problema .....	3
1.2.1. Problema general.....	3
1.2.2. Problemas específicos .....	3
1.3. Objetivos de la investigación .....	4
1.3.1. Objetivo general .....	4
1.3.2. Objetivos específicos .....	4
1.4. Justificación de la investigación.....	5
1.4.1. Teórica .....	5
1.4.2. Metodológica .....	5
1.4.3. Práctica.....	6
1.5. Limitaciones de la investigación .....	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO .....</b>	<b>7</b>
2.1. Antecedentes de la investigación .....	7
2.1.1. Antecedentes internacionales .....	7
2.1.2. Antecedentes nacionales .....	10
2.2. Bases teóricas.....	12
2.2.1. Calidad.....	12
2.2.2. Satisfacción.....	14
2.2.3. Calidad de atención en salud.....	15
2.2.4. Satisfacción del usuario de salud.....	16
2.2.5. Método de estudios .....	18
2.3. Formulación de hipótesis .....	23
2.3.1. Hipótesis general.....	23
2.3.2. Hipótesis específicas .....	23
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>25</b>
3.1. Método de la investigación .....	25
3.2. Enfoque de la investigación .....	25

3.3. Tipo de investigación .....	25
3.4. Diseño de la investigación .....	25
3.5. Población, muestra y muestreo.....	25
3.5.1 Población .....	25
3.5.2. Muestra .....	26
3.5.3. Muestreo .....	27
3.6. Variables y operacionalización .....	28
3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos .....	31
3.7.1. Técnica.....	31
3.7.2. Descripción del instrumento.....	31
3.7.3. Validación.....	31
3.7.4. Confiabilidad.....	32
3.8. Procesamiento y análisis de datos .....	32
3.9. Aspectos éticos .....	32
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>34</b>
4.1. Resultados.....	34
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados .....	34
4.1.2. Prueba de hipótesis.....	39
4.1.3. Discusión de resultados .....	48
<b>CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....</b>	<b>56</b>
5.1. Conclusiones.....	56
5.2. Recomendaciones .....	57
<b>REFERENCIAS .....</b>	<b>58</b>
<b>ANEXOS .....</b>	<b>67</b>
Anexo 1: Matriz de consistencia.....	67
Anexo 2: Instrumentos .....	69
Anexo 3: Validez del instrumento.....	71
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento .....	80
Anexo 5: Aprobación del comité de ética .....	81
Anexo 6: Consentimiento informado .....	82
Anexo 7: Estrategia de muestreo.....	83
Anexo 8: Tablas de las dimensiones de la variable Calidad de atención.....	88
Anexo 9: Tablas de las dimensiones de la variable Grado de satisfacción .....	921
Anexo 10: Imágenes de las encuestas realizadas en las boticas del distrito de San Juan de Miraflores ....	93
Anexo 11: Informe del asesor de Turnitin.....	95

## Índice de tablas

Tabla 1: Distribución de las características sociodemográficas de los usuarios de boticas .....	34
Tabla 2: Distribución de usuarios según el nivel de calidad de atención recibida de las boticas.....	35
Tabla 3: Distribución de usuarios según las dimensiones del nivel de calidad de atención.....	36
Tabla 4: Distribución de usuarios según el grado de satisfacción recibida de las boticas.....	37
Tabla 5: Distribución de las dimensiones del grado de satisfacción recibido de las boticas.....	38
Tabla 6: Resultado estadísticos de la hipótesis general .....	39
Tabla 7: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 1 .....	40
Tabla 8: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 2 .....	41
Tabla 9: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 3 .....	42
Tabla 10: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 4 .....	43
Tabla 11: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 5 .....	44
Tabla 12: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 6 .....	45
Tabla 13: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 7 .....	46
Tabla 14: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 8 .....	47

**Índice de figuras**

Figura 1: Diagrama de Grönroos.....	20
Figura 2: Distribución de las características sociodemográficas de los usuarios de boticas .....	34
Figura 3: Distribución de usuarios según el nivel de calidad de atención recibida de las boticas.....	35
Figura 4: Distribución de usuarios según las dimensiones del nivel de calidad de atención .....	36
Figura 5: Distribución de usuarios según el grado de satisfacción recibida de las boticas .....	37
Figura 6: Distribución de las dimensiones del grado de satisfacción recibido de las boticas .....	38

## Resumen

La investigación se centra en la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de boticas del distrito de San Juan de Miraflores 2023. **OBJETIVO:** Determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores, durante el periodo diciembre 2022 – junio 2023. **MÉTODO:** Correlacional, hipotético deductivo con un enfoque cuantitativo y diseño no experimental - observacional. Estuvo conformado por todos los usuarios de las 341 boticas del distrito de San Juan de Miraflores, finalmente la muestra a estudiar fue de 385 usuarios siguiendo los criterios de inclusión y exclusión de 14 boticas escogidas de manera aleatoria. Se utilizaron los cuestionarios en base al modelo SERVQUAL para medir las variables calidad de atención y grado de satisfacción. **RESULTADOS:** Se obtuvo como principal resultado la confirmación de la correlación entre calidad de atención y grado de satisfacción, asimismo de logro determinar un alto nivel de calidad y grado de satisfacción en los usuarios de boticas del distrito de San Juan de Miraflores. **CONCLUSION:** Se determino que si existe relación estadísticamente significativa  $Rho\ 0,803$  y  $p\ 0,000$  ( $p < 0,05$ ), entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023.

**Palabras Claves:** Calidad, Atención, Satisfacción, SERVQUAL.

## **Abstract**

The research focuses on the quality of care and the degree of satisfaction of users of pharmacy in the district of San Juan de Miraflores 2023. **OBJECTIVE:** To determine the relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of users of pharmacy in the district of San Juan de Miraflores, during the period December 2022 - June 2023. **METHOD:** Correlative, hypothetical deductive with a quantitative approach and nonexperimental - observational design. It was formed by all the users of the 341 boticas of the district of San Juan de Miraflores, finally the sample to study was 385 users following the inclusion and exclusion criteria of 14 boticas chosen randomly. Questionnaires based on the SERVQUAL model were used to measure the quality of care and degree of satisfaction. **RESULTS:** The main result was the confirmation of the correlation between quality of care and degree of satisfaction, as well as the determination of a high level of quality and degree of satisfaction in users of pharmacies in the district of San Juan de Miraflores. **CONCLUSION:** It was determined that if there is a statistically significant relationship  $Rho\ 0.803$  and  $p\ 0.000$  ( $p < 0.05$ ), between the quality of care and the degree of satisfaction of users of boticas in the district of San Juan de Miraflores. Lima 2023.

**Keywords:** Quality, Attention, Satisfaction, SERVQUAL.

## **Introducción**

La calidad de la atención sanitaria es de gran preocupación y todo un reto para los profesionales farmacéuticos, médicos en general e instituciones sanitarias; la calidad de un servicio tiene un efecto directo en la satisfacción del cliente, es por ello que toda organización que presta algún servicio siente la necesidad de brindarlo con calidad y que logre cumplir con sus expectativas logrando en muchos casos una diferenciación competitiva frente a otras organizaciones.

Actualmente los establecimientos farmacéuticos aumentan progresivamente haciendo que nos preguntemos si en su mayoría brindan una atención de calidad logrando la satisfacción en los usuarios, por ello el presente trabajo de investigación tuvo como objetivo determinar la correlación entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de boticas del distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023, para ello se estructuró una serie de capítulos.

Capítulo I: Se plantea la problemática de la investigación, se exponen los problemas y objetivos generales y específicos, Asimismo se redactan la justificación y limitaciones.

Capitulo II: El marco teórico describe los antecedentes vinculados a la investigación y la teoría revisada para la operacionalización de las variables, luego se plantean las hipótesis.

Capitulo III: En la metodología se describe el método, enfoque, tipo y diseño de la investigación; además se especifica la población y muestra que se estudió, se describe el instrumento, la técnica de recolección de datos. Así como el plan de procesamiento y análisis de datos.

Capitulo IV: Se describe los resultados y la discusión de los datos obtenidos.

Capitulo V: Se presenta las conclusiones de la investigación que van relacionados con los objetivos, finalizando con las recomendaciones.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### 1.1. Planteamiento Del Problema

Actualmente se observa que la mayoría de boticas y/o farmacias no brindan una atención de calidad hacia los usuarios ya que cuando realizan una compra con receta médica (en su mayoría de centros de salud) no encuentran lo prescrito por el médico, por el contrario, les ofrecen otros medicamentos que genere rentabilidad para la empresa. También se percibe que en los horarios más recurrentes la atención es más rápida llegando solo a “la entrega de medicamentos” sin tener el tiempo suficiente para brindar las indicaciones necesarias que ayuden a la optimización del tratamiento; estas situaciones conllevan a la insatisfacción de los usuarios respecto a la disponibilidad de medicamentos y el tiempo de atención.

La Federación Internacional de Farmacéuticos (FIP) resalta la importancia de los farmacéuticos en actuar como guías para ofrecer información comprensible y actualizada sobre los medicamentos, estos pueden ser escrito, impreso o de forma verbal dirigida a los pacientes, con la finalidad de lograr resultados como mejorar la adherencia al tratamiento y motivar a los pacientes a adoptar un papel activo en su tratamiento. (1)

En Salesforce mencionan que es fundamental que las empresas estén preparadas para escuchar a sus clientes y responderles de la mejor manera y lo más rápido posible, para esto es necesario que cuenten con un equipo bien capacitado, de igual manera resaltan la importancia que ofrecer una atención al cliente competente, conduce al éxito empresarial. (2)

Gonzales menciona que, para tener una mejoría en los niveles de calidad en la atención, los prestadores de servicios deben estar capacitados e implementar acciones que ayuden a tomar la mejor decisión para el paciente y lograr su satisfacción. (3)

Actualmente toda organización dedicada a prestar servicios de salud tiene como objetivo mejorar la calidad de atención que garanticen a los usuarios un excelente servicio y por consecuencia su satisfacción. (4)

La estrategia más utilizada para evaluar la calidad de los servicios de salud y con ello mejorar la atención, es medir la satisfacción del usuario con la atención recibida, el cuestionario más utilizado para medir las expectativas del usuario dándole una calificación según su perspectiva es el del modelo SERVQUAL (“Service Quality Model”) cuyo propósito es mejorar la calidad de servicio ofrecido, está diseñada para comprender las expectativas de los clientes y evaluarlo. (5,6)

En el Perú con la finalidad de lograr una mejora en la calidad de atención se aprobó el documento que regula el Sistema de Gestión de Calidad en Salud, tuvo como objetivos la satisfacción de los usuarios del servicio y fomentar una cultura de calidad en los establecimientos de salud, proponen estrategias como sensibilización y capacitación del personal, herramientas y técnicas para lograr el cambio y actividades de educación continua en el sector salud. (7,8)

Chavarria y Suasnabar expresan que la variable calidad de servicio tiene relación directa y positiva con la variable satisfacción de los usuarios, recomiendan evaluar frecuentemente los procesos de atención al cliente y la satisfacción. (9)

El distrito de San Juan de Miraflores cuenta con 341 boticas inscritas en la DIGEMID, se observa que no todas tienen la infraestructura y/o personal óptimo que garantice una atención de calidad, las insatisfacciones más frecuentes son: que el químico farmacéutico no cumple con el horario establecido para las consultas ante cualquier duda, algunos técnicos de

farmacia no están debidamente uniformados y/o están conversando por celular, pudiendo cometer algún error que ponga en peligro la salud del paciente. Con la finalidad de contrarrestar estas deficiencias Córdoba y Orihuela sugieren realizar capacitaciones al personal, mejorar los canales de comunicación entre usuarios y empresas, mejorar los ambientes destinados a ofrecer consulta farmacológica especializada. (10)

## 1.2. Formulación del Problema

### 1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?

### 1.2.2. Problemas específicos

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el sustento humanístico-emocional recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el sustento afectivo-conductual recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el sustento afectivo-cognitivo recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?

¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?

¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la seguridad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?

¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?

¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?

¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?

### 1.3. Objetivos de la investigación

#### 1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

#### 1.3.2. Objetivos específicos

Determinar la relación entre calidad de atención y el sustento humanístico-emocional recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Determinar la relación entre calidad de atención y el sustento afectivo-conductual recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Determinar la relación entre calidad de atención y el sustento afectivo-cognitivo recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la seguridad recibida por los

usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

#### 1.4. Justificación de la investigación

##### 1.4.1. Teórica

El presente trabajo investigativo aporta información actualizada sobre la calidad de atención y el grado de satisfacción hacia los usuarios, profundizando dicha información en el acto de dispensar y/o expender medicamentos; será de interés para el público en general contribuyendo a partir de los resultados a hacer las mejoras correspondientes para que se pueda brindar un servicio de calidad en los establecimientos farmacéuticos.

##### 1.4.2. Metodológica

Con el objetivo de conocer la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de san juan de Miraflores, se aportará una herramienta que permitirá la recolección de datos basados en el método SERVQUAL adaptándolo a las necesidades de los establecimientos farmacéuticos, este instrumento será confiable y servirá para futuras investigaciones en el área farmacéutica.

### 1.4.3. Práctica

Los resultados de esta investigación ayudaran a aquellas organizaciones y/o personas que deseen abrir un establecimiento farmacéutico centren más esfuerzos en la atención farmacéutica fortaleciendo la atención humanizada hacia los usuarios con la finalidad de brindar una atención de calidad que satisfaga sus necesidades, de la misma manera se puede programar charlas educativas de actualización para el personal del establecimiento haciendo hincapié en las falencias encontradas.

### 1.5. Limitaciones de la investigación

- La autorización de los encargados de algunos establecimientos donde se realizó las encuestas
- A la hora de realizar las encuestas a los usuarios en las boticas, dado que, algunos realizaban compras de manera rápida y no se encontraban disponibles para resolver las encuestas.
- No se encontró trabajos de investigación con las dimensiones (Humanístico – emocional, Afectivo – cognitivo, Afectivo – conductual) que hemos considerado en la variable grado de satisfacción del presente trabajo.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Alotaibi et al. (11)** tuvieron como objetivo “determinar el grado de satisfacción con los servicios de farmacia entre los pacientes que asisten a farmacias ambulatorias en el Reino de Arabia Saudita”. Realizaron un estudio transversal, mediante un cuestionario de 23 ítems en 746 pacientes de farmacias. Estas preguntas se dividieron en dos ámbitos, incluyendo 7 preguntas relacionadas con las instalaciones farmacéuticas (preguntas de 1F a 7F) y 8 preguntas para los servicios de farmacia (preguntas de 1S a 8S), donde F y S denota instalaciones y servicios, respectivamente. La validez y confiabilidad para los dos instrumentos fue buena. El 58,8 % de los encuestados fueron hombres. Obtuvieron un puntaje de satisfacción de  $2,97 \pm 0,65$ . La satisfacción de los servicios de farmacia alcanzo una valoración media:  $3,9 \pm 0,77$  y la infraestructura de farmacia alcanzo una valoración media:  $4,03 \pm 0,66$ . Los ítems vinculados con la orientación al paciente (3F, 2S, 3S, 6S) alcanzaron la menor valoración en el análisis. Los pacientes mayores ( $p = 0,006$ ), la nacionalidad saudí ( $0,035$ ), el sexo masculino ( $p < 0,001$ ). Se concluye que el nivel de satisfacción es bajo y difería entre varios grupos sociodemográficos.

**Druica et al. (12)** tuvieron como objetivo “Evaluación la satisfacción con los servicios y confianza en la información recibida en las farmacias comunitarias”. Realizaron varias pruebas estadísticas, análisis factorial exploratorio y regresión robusta, usando la técnica de cuestionario estudió a 343 pacientes. Aplicaron dos instrumentos para evaluar la satisfacción y la confianza del paciente, dichos

instrumentos mostraron buena validez y confiabilidad. Encontraron que la satisfacción con los servicios es predicha por la actitud de los farmacéuticos ( $\beta = 631$ ;  $p < 0,001$ ), bajo tiempo de espera ( $\beta = 0,180$ ;  $p < 0,001$ ), costo asequible de los medicamentos ( $\beta = 0,09$ ;  $p = 0,009$ ), disponibilidad de medicamentos ( $\beta = 0,157$ ;  $p < 0,001$ ), si el paciente recibió información de precaución ( $\beta = 0,425$ ;  $p < 0,001$ ), bajo tiempo de espera ( $\beta = 0,287$ ;  $p < 0,001$ ), y si el encuestado es un paciente crónico o no (los pacientes no crónicos expresan más confianza,  $\beta = 0,328$ ;  $p = 0,04$ ). Se concluye que el estudio amplía el paradigma existente que ve la confianza como un simple predictor de satisfacción al mostrar que la confianza y la satisfacción son predichas por diferentes variables, y por lo tanto deben abordarse utilizando diferentes estrategias.

**Kebede et al. (13)** tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia ambulatoria y los factores contribuyentes en los hospitales públicos de Dessie Town, South Wollo, noreste de Etiopía, 2020”. Realizaron

el método de muestreo aleatorio sistemático, mediante la técnica de encuesta transversal en 414 pacientes mayores de edad. Se utilizó un instrumento desarrollado y validado por Larson LN, Rovers JP, Mackeigan LD en su versión modificada para poder medir la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia en los hospitales. Participaron 422 pacientes, el 59,4% estaban satisfechos con los servicios de farmacia ambulatoria, en su mayoría la satisfacción estaba relacionada con el tiempo de espera (71,5%), amabilidad y respeto al momento de atender (73%), limpieza del área (72,7%); el puntaje global media de satisfacción fue 40,88. La edad (28 – 37 años) y disponibilidad de medicamentos evidencio una asociación negativa con la satisfacción

del paciente. Finalmente concluyeron que la satisfacción de los pacientes hacia los servicios de farmacia en dicho hospital es baja.

**Choque et al. (14)** tuvieron como objetivo “Determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo (usuarios) de las farmacias comunitarias”. En su metodología se consideró un estudio descriptivo correlacional de corte transversal, como instrumento realizaron una encuesta en una muestra de 108 habitantes. En los resultados obtenidos informaron que 68,52% de los clientes califican como bueno o muy bueno el trato y/o amabilidad de la atención, el 66,67% califica como bueno o muy bueno la información recibida por el farmacéutico sobre su tratamiento, en cuanto a la valoración global sobre la satisfacción de los usuarios externos referente a la atención recibida fue de 4 a 6 siendo calificada como buena-aceptable. Concluyeron que los usuarios externos están satisfechos con la atención recibida.

**Caballero, et al. (15)** tuvieron como principal objetivo “Evaluar la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales Antonio Lenin Fonseca, Bertha Calderón Roque y Psicosocial José Dolores Fletes”. Realizaron un estudio descriptivo prospectivo de corte transversal. La metodología para determinar la calidad de atención de los hospitales fue la aplicación de encuesta a una muestra de 180 pacientes en un periodo de tres meses. Los resultados fueron que el 61% de los pacientes presentaron problemas con la disponibilidad de medicamentos, 50% de los pacientes del segundo hospital indicaron que no reciben un trato cortés y no hay empatía a la hora de atender, el 13% del primer hospital no reciben ningún tipo de información sobre los medicamentos dispensados. Concluyen que un hospital presenta mejor calidad de atención que los otros dos y a la vez lograron identificar que los problemas más

frecuentes en cuanto a la atención es el trato descortés y la falta de información al entregar la medicación.

### 2.1.2. Antecedentes nacionales

**Enciso (16)** tuvo como objetivo “Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención de los usuarios que asistieron a la cadena de boticas AFJA, durante el periodo de meses Enero – Junio del año 2019”. Realizaron un estudio de tipo no experimental, aplicada, observacional, correlacional y transversal, a través de la técnica de encuesta se estudió a 324 usuarios mayores de edad. Emplearon dos instrumentos, el primero para medir la estrategia de intervención con el objetivo de mejorar la calidad de atención (empatía, seguridad, fiabilidad y calidad de respuesta) y el segundo para medir la satisfacción (humanística y entorno). La validez y confiabilidad para los dos instrumentos fue buena. Se encontraron niveles altos en la calidad de atención (96,9%) y niveles regulares en la satisfacción del usuario (63,9 %) pudieron comprobar que existe una correlación significativa de tipo positiva entre las dos variables (0,150). Se concluye que existe una correlación entre las dos variables.

**Núñez y Santos (17)** tuvieron como objetivo “Evaluar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA zona 6 Lima Cercado Lima 2021”. Ejecutaron un estudio descriptivo, deductivo, observacional y transversal, mediante el instrumento de encuesta se estudió una muestra probabilística de 302 usuarios. Se aplicó una encuesta del modelo SERVPERF modificado al SERVQUAL (cinco dimensiones) que está compuesta por 22 preguntas. La validez y confiabilidad para los dos instrumentos fue buena. Se determinó cada dimensión del nivel de satisfacción de los usuarios y se consiguió un alto nivel (76,6 %). Se concluye que los

usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma mostraron un elevado nivel de satisfacción.

**Armas y Chávez (18)** tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre la Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja, 2018”. Realizaron un estudio descriptivo correlacional, usando la técnica de encuesta estudiaron una muestra de 86 usuarios. Aplicaron dos encuestas, uno para medir el plan de intervención para mejorar la calidad de servicio y otro para medir la satisfacción del usuario. La validez y confiabilidad para los dos instrumentos fue buena. Se comprobó que las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario tienen relación, el coeficiente de correlación de Spearman es de (0,857) con un nivel de significancia de 5%. Se concluye que existe una correlación directa entre ambas variables.

**Morocco (19)** tuvo como objetivo “Evaluar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Víctor Raúl Hinojosa Llerena”. Estudio de tipo observacional, de alcance correlacional; emplearon como instrumento de recolección de datos la encuesta en una muestra de 385 pacientes de 18 años en adelante. Aplicaron un instrumento basado en el modelo SERQVUAL presentando una confiabilidad satisfactoria. Demostró que ambas variables calidad de atención y satisfacción presentan una correlación positiva moderada con un Rho Spearman de 0,625; el 78,44 % de los usuarios son mujeres, 35,58% indicaron que casi siempre se les brinda un buen servicio desde el inicio de la atención, 34,81% indicaron que se sienten seguridad en cuanto a la entrega de medicamentos que le brindo el servicio de farmacia. Se concluye que ambas variables presentan correlación positiva moderada.

**Montenegro (20)** tuvo como objetivo principal “Describir las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a farmacias y boticas en Chiclayo”. En su metodología considero un estudio descriptivo de enfoque cuantitativo, aplico una encuesta validada en el año 2015 por el Dr. Pedro Armando a una muestra de 420 habitantes. Obtuvo como resultados, el 80% de los usuarios afirmaron que existe seguridad por parte del farmacéutico durante la atención, el 76% de los usuarios afirman que transmitió confianza, el 82% afirma que sus dudas fueron resueltas y el 77% afirma que el servicio respondió a sus expectativas. Finalmente concluye que se evidencio un alto grado de satisfacción referente a la calidad del servicio.

**Aquino (21)** tuvo como objetivo principal “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios referente a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel”. En su metodología considero un estudio descriptivo con enfoque cuantitativo de corte transversal, empleo una encuesta a 348 usuarios. Obtuvo como resultado que el 45,97% de los usuarios se encuentra satisfecho, en cuanto a las dimensiones de calidad de atención el 61,49% se encuentra satisfecho con la capacidad de respuesta recibida, por el otro lado en la dimensión seguridad se evidencio un 41,09 % de insatisfacción. Finalmente concluye que de manera general los usuarios están satisfechos con la calidad de atención recibida.

## 2.2. Bases teóricas

### 2.2.1. Calidad

#### 2.2.1.1. Concepto de calidad

Según Zendex (2022): la calidad de servicio al usuario es la percepción

que tiene una persona de la experiencia que ofrece la organización, está basada en la capacidad para satisfacer las necesidades del usuario y sobrepasar sus expectativas en cada interacción. (22)

Según Edwards Deming: la calidad son procesos de mejora continua, no de supervisión ni correcciones, es adoptarse en la mente del cliente para tener menos errores en los procedimientos, reducción de conflictos y, por ende, lograr un beneficio organizacional. (23)

Según ISO 9000: “La calidad de los productos y servicios de una organización está determinada por la capacidad para satisfacer a los clientes, y por el impacto previsto y el no previsto sobre las partes interesadas pertinentes”. (24)

La real Academia Española (2022) define la calidad: “Propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten juzgar su valor”, “Adecuación de un producto o servicio a las características especificadas”. (25)

#### 2.2.1.2. Importancia de calidad de servicio

La importancia de la calidad en el servicio hacia el cliente radica en lograr la lealtad del mismo, generar más ingresos y obtener ventaja competitiva frente a la competencia. Por consiguiente toda empresa que desee brindar un servicio de calidad a su cliente debe tener estrategias que mejoren la calidad del servicio. Se debe tener en cuenta que el servicio al cliente se encuentra directamente relacionado a la experiencia del consumidor. (26)

### 2.2.1.3. Estrategias de calidad de servicio

- Invertir tiempo en capacitaciones al personal.
- Asociarse con proveedores que brinden productos innovadores y de calidad.
- Potenciar el trabajo en equipo creando un buen ambiente laboral.
- Utilizar técnicas como la encuesta para recolectar información y conocer las opiniones de los clientes. (27)

## 2.2.2. Satisfacción

### 2.2.2.1. Concepto de satisfacción

Según Zenvia (2020): la satisfacción es la sensación que el cliente genera cuando adquiere un servicio, si este acto no cumple con sus expectativas, se encontrara insatisfecho con la organización y/o empresa. (28)

Según Kotler et al. (2017), la satisfacción del cliente está relacionada con la respuesta que evalúa sus expectativas previas y la productividad real del servicio. (29)

Febres y Mercado (2020) La satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado en los servicios de salud. (30)

### 2.2.2.2. Importancias de satisfacción

Conocer la satisfacción del cliente es importante debido a que ayuda a conocer si los productos o servicios brindados por la empresa cumplen o superan las expectativas de los clientes y la probabilidad de una nueva compra

a futuro. Los instrumentos de evaluación sobre la satisfacción del cliente permitirán conocer si estos se convertirán en clientes habituales. (31)

#### 2.2.2.3. Estrategias de satisfacción

- Empatiza.
- Implementar canales de comunicación.
- Capacitar al personal.
- Dirige todas las áreas hacia el servicio al cliente.
- Mejora los productos y servicios. (32)

#### 2.2.3. Calidad de atención en salud

##### 2.2.3.1. Concepto de calidad de atención en salud

Donabedian: define la calidad en salud como la perspectiva de la atención médica y sugirió que debería de medirse en mediante tres componentes: la atención técnica, la relación interpersonal (personal de salud y usuario) y el medio ambiente (comodidades del usuario), en los que se lleva a cabo el proceso de la atención. (33)

Brindar calidad en salud significa tener la capacidad de proporcionar recursos óptimos en cuanto a material e infraestructura en beneficio a los pacientes para poder ofrecer la mejor calidad posible. El Sistema Nacional de Salud (SNS) en España, la define como “la provisión de servicios accesibles y equitativos con un nivel profesional excelente, optimizando los recursos y logrando la adhesión y la satisfacción del usuario”. (34)

### 2.2.3.2. Dimensiones de calidad de atención

#### A) Empatía

Capacidad de ponerse en el lugar del otro, de entender el cómo y por qué se siente así, desde su perspectiva, intentando pensar cómo piensa la otra persona, con sus valores, creencias y libre de prejuicios. (35)

#### B) Seguridad

Según la OMS, “Seguridad es prevenir y reducir los riesgos, errores y daños que sufren los pacientes durante la prestación de la asistencia sanitaria”. Conocimiento del servicio brindado con destreza y seguridad para así transmitir confianza al paciente y/o usuario. (36)

#### C) Fiabilidad

Capacidad para llevar a cabo el servicio prometido de manera confiable y precisa. (37)

#### D) Calidad de respuesta

Disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido. (38)

#### E) Tangible

Hace referencia a la apariencia de las instalaciones físicas (infraestructuras), equipo, personal y dispositivos de comunicación. (39)

### 2.2.4. Satisfacción del usuario de salud

#### 2.2.4.1. Grados de satisfacción

La satisfacción del usuario viene de una valoración subjetiva del éxito alcanzado por la organización, puede conducir a situaciones en las que, si un sistema de información es percibido por sus usuarios como malo, deficiente o insatisfactorio, será resultado de un mal sistema de información, por lo que la percepción del usuario será determinante para el éxito o fracaso de la organización. (40)

Existen tres niveles de satisfacción que pueden experimentar los usuarios:

**Insatisfacción:** Las expectativas del usuario no son alcanzadas por el desempeño percibido del servicio.

**Satisfacción:** Las expectativas del usuario son alcanzadas por el desempeño percibido del servicio.

**Complacencia:** Las expectativas del usuario exceden el desempeño percibido del servicio. (41)

#### 2.2.4.2. Dimensiones de satisfacción

##### A) Humanístico - Emocional

Berry manifiesta la necesidad de que los trabajadores de una organización cuenten con cualidades humanas, modo de tratar y relacionarse con las personas y no solo la habilidad operacional. Actualmente el esquema organizativo de una empresa debe responder a una visión humanista estando siempre al servicio de las personas. Duncan menciona que “No basta un buen desempeño operacional, sino que para lograr buenos resultados hace falta también la adecuada interacción humana, emocional y ética”. Llano resalta la

importancia de estudiar al consumidor desde un enfoque humano y no necesariamente comercial. (42-44)

#### B) Afectivo - Conductual

En la dimensión Afectivo – Conductual se establece una relación directa entre los sentimientos y las conductas, lo afectivo se expresa a través de sentimientos, emociones y valoraciones de un consumidor en relación con una atención de calidad sobre un producto o servicio en particular. Por otro lado, la conducta se refiere a la predisposición o probabilidad de que un individuo realice una acción y/o se comporte de una manera específica, es decir con el propósito de realizar una compra u otra acción respecto a la organización. (45)

#### C) Afectivo - Cognitivo

La satisfacción del consumidor se ve influida por un estado afectivo - cognitivo que se desarrolla a través de la información o las experiencias. La dimensión afectivo - cognitivo se mide mediante la evaluación del entorno y los beneficios del servicio ofrecido: iluminación, ventilación, limpieza y lugar adecuado para la atención, todo ello provocando una respuesta de comportamiento por parte del consumidor. (46)

### 2.2.5. Método de estudios

#### 2.2.5.1. Escuela Nórdica

Fue desarrollado por Grönroos (1988, 1994), y toma prestadas ideas de un trabajo anterior no publicado de Eiglier y Langeard en 1976. Afirma que el

resultado del servicio y la forma en que se recibe influyen en la percepción de la calidad por parte de los clientes. Una buena evaluación de la calidad percibida por el cliente se logra cuando la calidad experimentada por el cliente obedece sus expectativas, es decir, lo satisface; de la misma manera describe que una expectativa poco realista del cliente afecta la buena calidad experimentada y desemboca a una calidad total percibida baja. (47,48)

Según Grönroos, elementos como la comunicación de marketing, las recomendaciones (boca a boca), la imagen corporativa/local y las necesidades del cliente afectan a las expectativas o a la calidad esperada, también menciona que existen otros dos componentes que influye en la experiencia de la calidad. Dichos componentes son:

Calidad técnica: Denominado la dimensión del “que”, enfocado en un servicio técnicamente correcto con el objetivo de un servicio aceptable, dentro de ello se encuentra el soporte físico, medios materiales y organización interna.

Calidad funcional: Denominado la dimensión del “como” y se encarga de la manera en cómo el cliente recibe el servicio.

Finalmente afirma que el nivel de calidad total percibida no se encuentra establecido realmente por el nivel objetivo de las dimensiones de la calidad técnica y funcional, sino que se está dado por las diferencias que existen entre la calidad esperada y la experimentada, paradigma de la disconformidad. (47,48)

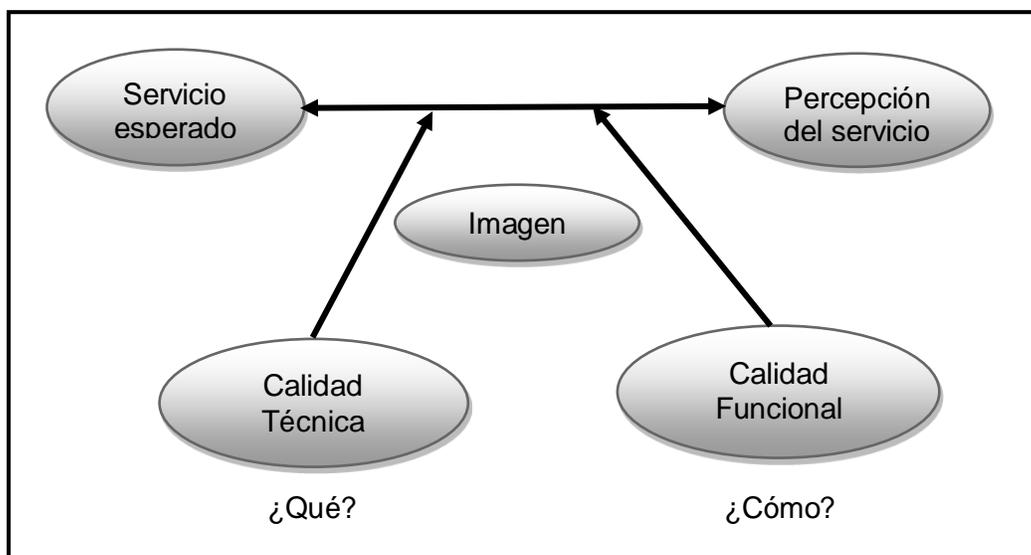


Figura 1: *Diagrama de Grönroos (48)*

#### 2.2.5.2. Escuela Americana

El modelo SERVQUAL para la escuela fue creado en 1988 por Parasuraman, Zeithaml y Berry bajo la dirección del Marketing Science Institute. Morales lo denomina como un tipo de escala multidimensional que a lo largo del tiempo ha experimentado mejoras, siendo validada en América Latina por Michelsen Consulting en el año 1992. (48,49)

Técnica de investigación que analiza aspectos cuantitativos y cualitativos, permite realizar la medición de la calidad del servicio en base a la diferencia entre las expectativas de los usuarios y sus percepciones respecto al servicio que presta una organización. Inicialmente se establecieron diez dimensiones (elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, profesionalidad, cortesía, credibilidad, accesibilidad, comunicación, comprensión al cliente), después de realizar una revisión encontraron dependencia entre algunas de ellas, realizaron estudios estadísticos

encontrando correlaciones entre las dimensiones para finalmente reducirlas a cinco. (49-52)

- Empatía: Brindar una atención individualizada, tener contacto directo con el paciente y crear un buen ambiente para una comunicación oportuna.
- Seguridad: Se basa en la confianza de los consumidores en la forma en que las empresas abordarán sus problemas y en lo dispuestas que estén a satisfacer sus exigencias.
- Fiabilidad: Habilidad que posee una organización para proporcionar un servicio de manera correcta, cuando sea requerido y en el momento requerido.
- Calidad de respuesta: Voluntad y disposición para brindar soluciones y servicios rápidos.
- Elementos tangibles: Elementos físicos que acompañan a la prestación de servicios, referidas a la apariencia de las instalaciones físicas, equipos, personal.

#### A) Ventajas del Método SERVQUAL

- Permite comparar las expectativas e impresiones de los consumidores sobre una empresa concreta
- Permite realizar valoraciones sobre la calidad de servicio.
- Se pueden efectuar comparaciones entre distintas organizaciones que presten el mismo servicio en distintas localidades.
- Fácil de adecuar, por lo que es modificable de acuerdo a las características de la organización.

- Permite examinar la diversidad de opiniones de los clientes, percepciones y expectativas relacionadas con la calidad de servicio. (53)

#### B) Desventajas del Método SERVQUAL

- Dado que algunos participantes pueden no comprender la dinámica del cuestionario, la información puede estar sesgada.
- La cantidad de preguntas puede ser tedioso para el usuario. (53)

#### 2.2.5.3. Modelo De Las Brechas

Según Parasuraman, Zeithaml y Berry (1985), una brecha es un conjunto de deficiencias entre las actividades relacionadas con el servicio prestado a los clientes y la opinión de los directivos sobre la calidad del servicio. Estas deficiencias son aquellos factores que afectan la posibilidad de ofrecer un servicio que sea percibido por los clientes como de alta calidad. (47)

Las brechas muestran discrepancias entre partes importantes de un servicio, como las necesidades de los clientes, las experiencias del servicio y las percepciones de los trabajadores en cuanto a las necesidades del cliente. Estas brechas o diferencias son:

- **Brecha 1:** Indica que existe una discrepancia entre las expectativas de los clientes y la perspectiva de los directivos de la empresa.
- **Brecha 2:** Indica que existe una discrepancia entre las perspectivas de los ejecutivos y los requisitos de las normas de calidad
- **Brecha 3:** Indica que existe una discrepancia entre los requisitos de la calidad del servicio y los servicios prestados.

- **Brecha 4:** Indica que existe una discrepancia entre los servicios prestados y la comunicación externa.
- **Brecha 5:** Brecha global. Es la discrepancia entre lo que los clientes esperan y lo que realmente perciben. (49-51)

Identificar y disminuir las brechas en la organización va a permitir que se realicen acciones correctivas con la finalidad de optimizar la calidad del servicio.

## 2.3. Formulación de hipótesis

### 2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

### 2.3.2. Hipótesis específicas

Existe relación entre la calidad de atención y el sustento humanístico-emocional recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo-conductual recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo-cognitivo recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Existe relación entre el grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Existe relación entre el grado de satisfacción y la seguridad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Existe relación entre el grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Existe relación entre el grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Existe relación entre el grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### 3.1. Método de la investigación

El presente trabajo de investigación tiene un método Hipotético-Deductivo que se apoya en el manejo de la herramienta SERQUVAL, método que parte de una hipótesis la cual busca refutar, permitiendo lograr conclusiones que deben ser confrontadas con los acontecimientos. (54)

### 3.2. Enfoque de la investigación

Cuantitativo. Según Hernández y Fernández las investigaciones de enfoque cuantitativo siguen un patrón predecible y estructurado, la recolección de los datos se fundamenta en la medición y el análisis en procedimientos estadísticos. (55)

### 3.3. Tipo de investigación

Investigación básica, ayuda a comprender y obtener más conocimiento sobre un fenómeno específico, luego de su aplicación se obtiene generalizaciones que se pueden confirmar o refutar la afirmación inicial del estudio. (56)

### 3.4. Diseño de la investigación

Es un estudio de diseño no experimental - observacional: Transversal, muestran los datos obtenidos en un tiempo determinado. Las variables se miden simultáneamente y no siempre puede establecerse una secuencia temporal entre ellas. (57)

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1 Población

Todos los usuarios de las boticas del distrito de San Juan de Miraflores, estos se distribuyen dentro de las 341 boticas.

### 3.5.2. Muestra

Se empleo el método probabilístico, aleatorio simple. Estará conformada por 385 usuarios de 14 boticas del distrito de San de Miraflores

$$n = \frac{Z^2 pq}{d^2}$$

$$n = \frac{(1,96^2)(0,5)(0,5)}{0,05^2} = 385$$

**n:** Tamaño de la muestra.

**Z:** Factor de confianza al 95% (valor estandarizado 1,96)

**p:** Prevalencia estimada. Se asume  $p = 50\%$  (0,5)

**q** = 1-p

**d:** Margen de error permisible de 0,05; consideramos un valor de confianza 0,95(95%)

Criterios de inclusión:

- Usuarios de 18 años a más.
- Usuarios de las boticas que dieron su consentimiento para realizar la encuesta.
- Usuarios que aceptaron realizar la encuesta

Criterios de exclusión:

- Usuarios menores de 18 años
- Usuarios de las boticas que no dieron su consentimiento para realizar la encuesta.
- Usuarios que no aceptaron responder la encuesta
- Usuarios que no culminaron la encuesta

### 3.5.3. Muestreo

La estrategia de muestreo será probabilístico aleatorio simple, para la presente investigación consta de cuatro etapas:

**Primera etapa:** Se seleccionó de manera aleatoria mediante el programa EXCEL 14 boticas (conglomerados) que representan el 4% de la población de boticas del distrito de San Juan de Miraflores. (Ver anexo N°7)

**Segunda etapa:** Se recaudo información de cada botica seleccionada con la finalidad de conocer la afluencia de usuarios por día y por turno. Obteniendo datos como el total de usuarios atendidos por semana y el porcentaje de usuarios por botica. (Ver anexo N°7)

**Tercera etapa:** De cada conglomerado mediante el programa EXCEL con la ayuda de fórmulas se seleccionó una cantidad de usuarios a encuestar según la afluencia de usuarios atendidos por día y por turno. (Ver anexo N°7)

**Cuarta etapa:** Mediante un muestreo sistemático se seleccionó el orden de los usuarios a encuestar. (Ver anexo N°7)

### 3.6. Variables y operacionalización

#### Variable 1: Calidad de atención

**Definición operacional:** Hace referencia a las dimensiones en relación frente a una medición sistemática de la calidad de atención a través de la empatía, seguridad, fiabilidad, calidad de respuesta y tangibilidad.

#### Matriz de operacionalización de la variable 1

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
Empatía	Brindar una atención individualizada, tener contacto directo con el paciente y crear un buen ambiente para una comunicación oportuna.	Sistema de generación de un clima de confianza y una actitud de interés autentico hacia el usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato amable y con respeto</li> <li>- Preocupación por las necesidades del usuario</li> <li>- Información útil para el tratamiento</li> <li>- Dedicación en el tiempo de atención</li> <li>- Comprensión del estado emocional del usuario</li> </ul>	Ordinal	Muy malo Malo Regular Bueno
Seguridad	Se basa en la confianza de los consumidores en la forma en que las empresas abordarán sus problemas y en lo dispuestas que estén a satisfacer sus exigencias.	Describe la seguridad adquirida por el usuario luego de recibir la atención por el personal de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza en el personal que atendió</li> <li>- Seguridad de la información recibida</li> <li>- Respeto por la privacidad durante la atención</li> <li>- Seguridad sobre la medicación recibida</li> </ul>		Muy bueno
Fiabilidad	Proporcionar un servicio de manera correcta, cuando sea requerido y en el momento requerido.	La probabilidad de que una organización mantenga un buen funcionamiento durante un determinado tiempo	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención según orden de llegada</li> <li>- Atención sin discriminación</li> <li>- Atención sin errores</li> <li>- Existencia de medios de reclamo</li> <li>- Existencia de medicamentos prescritos</li> </ul>		

Calidad de respuesta	Disposición y voluntad para brindar soluciones y servicios rápidos.	Describe el tiempo y rapidez de atención al usuario	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Tiempo de espera</li> <li>- Rapidez en la dispensación de medicamentos</li> <li>- Solución de problemas o dificultades</li> <li>- Preferencia de atención al usuario</li> </ul>
Tangibilidad	Elementos físicos que acompañan a la prestación de servicios, como las instalaciones físicas, equipos, personal.	Medición visual del entorno de la organización	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Apariencia del personal</li> <li>- Orden y limpieza y comodidad del establecimiento</li> <li>- Ambiente libre para la venta de medicamentos</li> <li>- Ambiente adecuado para la atención especializada del farmacéutico</li> </ul>

Niveles de calidad de atención:

Bajo: 22 – 51

Medio: 52 – 81

Alto: 82 – 110

## **Variable 2: Grado de satisfacción**

**Definición operacional:** Es la percepción del usuario frente a una referencia del personal mediante evaluaciones a través de la humanística-emocional, afectiva-conductual y afectiva-cognitiva.

## Matriz de operacionalización de la variable 2

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Humanística Emocional	Es la necesidad de que los empleados de una organización cuenten con cualidades humanas, modo de tratar y relacionarse con las personas.	Define las cualidades humanas, haciendo énfasis en brindar un buen desempeño, una adecuada interacción humana y emocional.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal dispuesto a atender al usuario</li> <li>- Interés por resolver consultas sobre el problema de salud</li> <li>- Tiempo suficiente para consultar dudas y preguntas</li> <li>- Explicación sobre posología y RAMS</li> <li>- Entrega de medicamentos sin interrupciones</li> </ul>	Ordinal	<p>Insatisfecho</p> <p>Poco satisfecho</p> <p>Satisfecho</p>
Afectiva conductual	Establece una relación directa entre los sentimientos y las conductas, lo afectivo se expresa a través de emociones y valoraciones de un consumidor.	Se describe como la tendencia o probabilidad de que un usuario realice una determinada actividad y/o se comporte de una determinada manera con la intención de realizar una compra o llevar a cabo otra acción con respecto a la empresa.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Seguridad y dominio de la farmacoterapia</li> <li>- Orientación sobre el cuidado de los medicamentos en casa</li> <li>- Comprensión de indicaciones sobre los medicamentos recibidos</li> <li>- Ofrecimiento de alternativas no farmacológicas al tratamiento</li> </ul>		Muy satisfecho
Afectiva cognitiva	Se mide mediante la evaluación del entorno y los beneficios del servicio ofrecido, provocando una respuesta de comportamiento por parte del consumidor.	Explica cómo un estado afectivo-cognitivo que surge del conocimiento o la experiencia influye la satisfacción del consumidor.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Iluminación y ventilación adecuada en la botica</li> <li>- Limpieza y orden del área de dispensación</li> <li>- Señalización adecuada</li> <li>- Disponibilidad de medicamentos</li> <li>- Existencia de recipientes para desechos sólidos</li> </ul>		

Niveles de grado de satisfacción:

Bajo: 14 – 28

Medio: 29 – 42

Alto: 43- 56

### 3.7. Técnica e instrumento de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

Se utilizó el método de encuesta y se formularon 36 proposiciones con alternativas cerradas, 22 vinculadas a la calidad de atención y 14 vinculadas con el grado de satisfacción de los usuarios de las boticas del distrito de San Juan de Miraflores. Se ejecuto con la encuesta según el modelo SERVQUAL.

#### 3.7.2. Descripción del instrumento

Como instrumento de recolección de datos se utilizó el cuestionario, para esta investigación se realizó un cuestionario que incluye las dos variables a estudiar.

Para evaluar la variable calidad de atención del usuario, las preguntas fueron adaptadas según el modelo SERVQUAL, se encuentra estructurada con 22 interrogantes cerradas tipo escala Likert (Ver anexo N°2), con opciones que van desde el 1 (Muy malo) hasta el 5 (Muy bueno). El número de ítem o pregunta por cada dimensión se formuló de la siguiente manera: Empatía:1-5; Seguridad: 6-9; Fiabilidad: 10-14; Capacidad de respuesta: 15-18; Empatía: 19-22.

Para evaluar la variable grado de satisfacción del usuario se estructuraron 14 interrogantes cerradas tipo escala Likert (Ver anexo N°2), con opciones que van desde el 1 (Insatisfecho) hasta el 4 (Muy satisfecho). El número de ítem o pregunta por cada dimensión se formuló de la siguiente manera: Humanístico – Emocional: 1-5; Afectivo – Conductual: 6-9; Afectivo – Cognitivo: 10-14.

#### 3.7.3. Validación

La validación del instrumento, se realizó mediante la revisión de cada ítem, por medio

del juicio de tres expertos docentes de la Universidad Norbert Wiener, conformado por:

- Dr. Márquez Caro, Orlando Juan
- Dr. León Apac Gabriel Enrique
- Dr. Ñañez del Pino, Daniel

#### 3.7.4. Confiabilidad

Para mediar la confiabilidad de los datos de ambas variables se empleó el instrumento de recolección de datos sobre una muestra piloto de 29 usuarios de un establecimiento farmacéutico. Confiabilidad: grado en que un instrumento produce resultados consistentes en una muestra. (54)

#### 3.8. Procesamiento y análisis de datos

Después de la obtención de los datos, se utilizó el programa SPSS versión 26 para procesarla en una base de datos. Para la interpretación de los resultados, en la parte descriptiva por tratarse de variables cualitativas se elaborarán tablas de frecuencias simples y cruzadas ilustradas con diagramas de barras. Las pruebas estadísticas usadas para lograr los objetivos y probar las hipótesis propuestas en esta investigación fue la correlación no paramétrica Rho de Spearman (variables cualitativas ordinales) a una significancia del 5%.

#### 3.9. Aspectos éticos

- Se entregó un consentimiento informado a los usuarios que acepte realizar la encuesta.
- Con la finalidad de garantizar la confidencialidad de la identidad de los usuarios, las encuestas fueron anónimas.
- La participación de los usuarios fue de manera voluntaria
- Los usuarios fueron informados sobre la finalidad de la investigación.

- Los usuarios tuvieron la posibilidad de dejar libremente y en cualquier momento de resolver la encuesta.

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1: Distribución de las características sociodemográficas de los usuarios de boticas

	Característica	Frecuencia	Porcentaje
<b>Edad</b>	18 – 30 años	124	32,2
	31 – 45 años	153	39,7
	46 a más años	108	28,1
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>
<b>Sexo</b>	Masculino	146	37,9
	Femenino	239	62,1
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>
<b>Grado de instrucción</b>	Primaria completa	18	4,7
	Secundaria completa	163	42,3
	Estudios técnicos	133	34,5
	Estudios universitarios	71	18,4
	<b>Total</b>	<b>385</b>	<b>100,0</b>

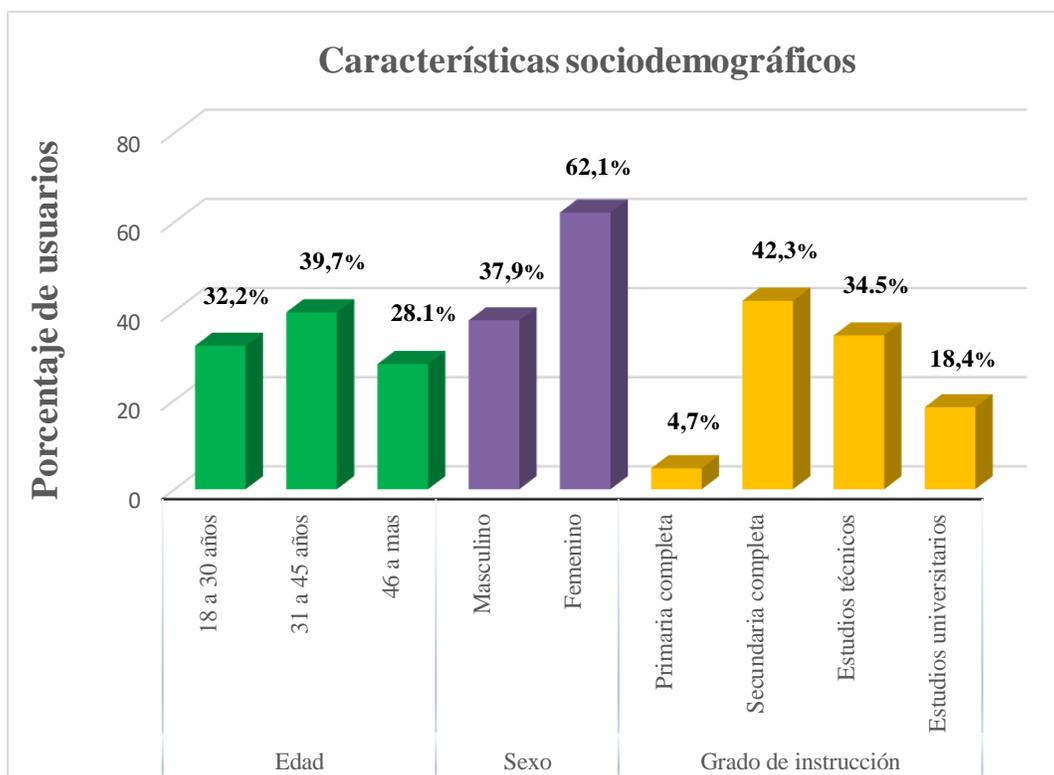


Figura 2: Distribución de las características sociodemográficas de los usuarios de boticas

**Interpretación:** Se observa que la edad con mayor porcentaje está en el rango de 31-45 años; el sexo femenino se encuentra representada con un 62,1% y respecto al grado de instrucción el 42,3% de la muestra tiene estudios de secundaria completa.

Tabla 2: Distribución de usuarios según el nivel de calidad de atención

Variable 1: Calidad de atención		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje (%)
Bajo	0	0,0
Medio	83	21,6
Alto	302	78,4
Total	385	100,0

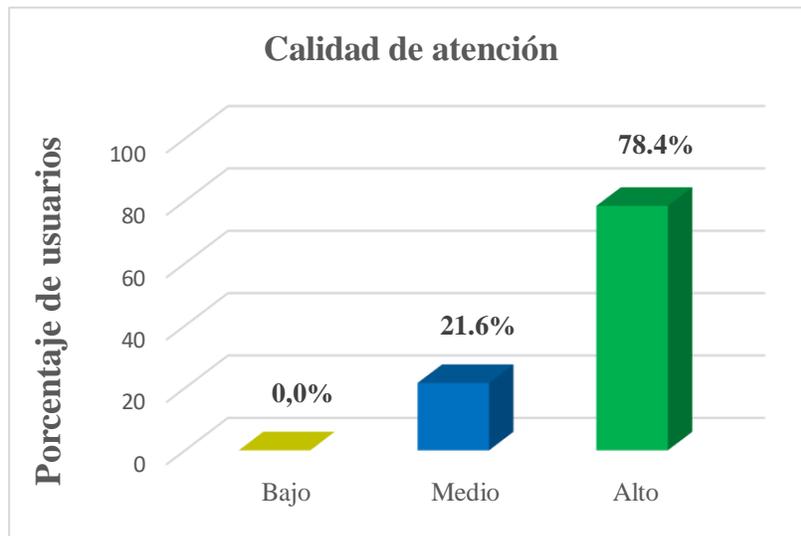


Figura 3: Distribución de usuarios según el nivel de calidad de atención

**Interpretación:** Para consolidar las respuestas a los 22 ítems del cuestionario sobre calidad de la atención se procedió a categorizar las puntuaciones en tres niveles: bajo 22 a 51 pts, Medio 52 a 81 pts, Alto 82 a 110 pts; de esta forma en la tabla 6 se observa que el 78,4% de los usuarios manifiestan una calidad de atención alta, seguida del 21,6% con una calidad de atención medio; por el contrario, se observa un 0% de calidad de atención baja en los usuarios de las boticas del distrito de San Juan de Miraflores.

Tabla 3: Distribución de usuarios según las dimensiones del nivel de calidad de atención

Dimensión	Niveles	Categorización	Frecuencia	Porcentaje
Empatía	Bajo	5 a 11 pts	0	0,00
	Medio	12 a 18 pts	102	26,5
	Alto	19 a 25 pts	283	73,5
Seguridad	Bajo	5 a 10 pts	8	2,1
	Medio	11 a 15 pts	99	25,7
	Alto	16 a 20 pts	278	72,2
Fiabilidad	Bajo	5 a 11 pts	9	2,3
	Medio	12 a 18 pts	250	64,9
	Alto	19 a 25 pts	126	32,7
Calidad de respuesta	Bajo	5 a 10 pts	7	1,8
	Medio	11 a 15 pts	111	28,8
	Alto	16 a 20 pts	267	69,4
Tangibilidad	Bajo	5 a 10 pts	4	1,0
	Medio	11 a 15 pts	154	40,0
	Alto	16 a 20 pts	227	59,0
<b>Total</b>			<b>385</b>	<b>100,0</b>

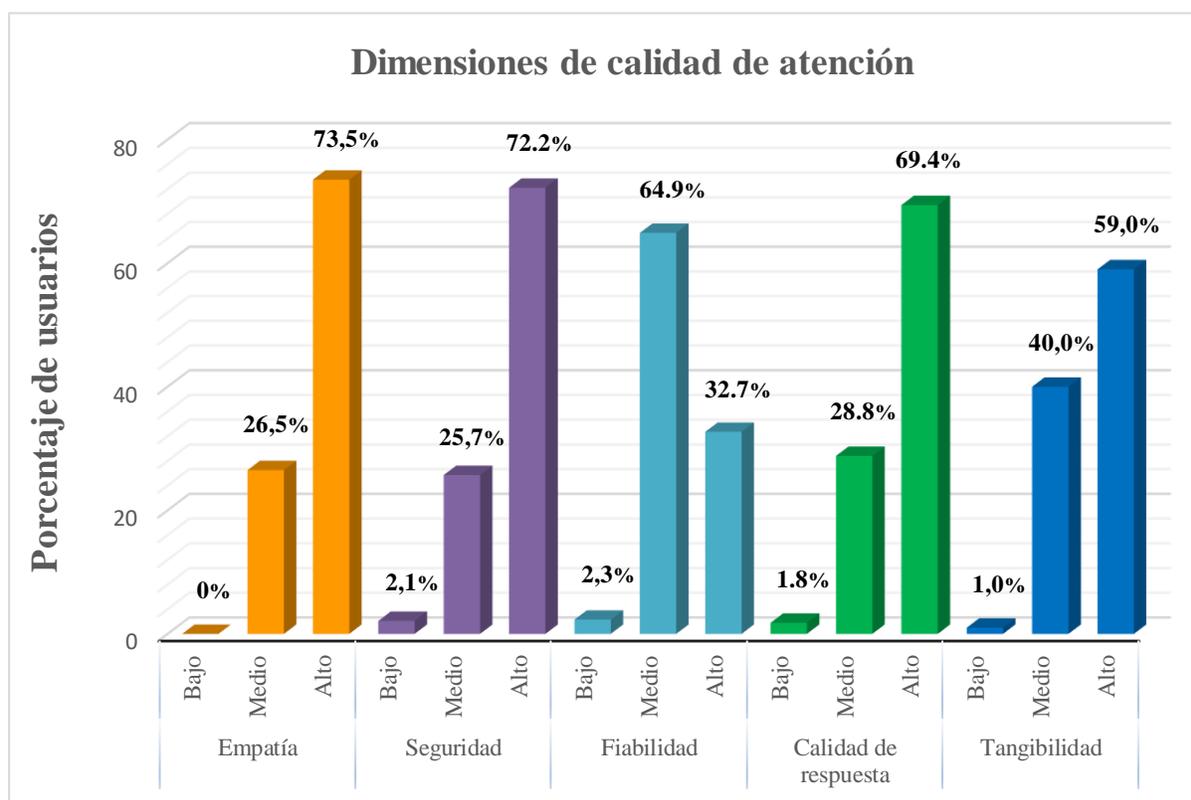


Figura 4: Distribución de usuarios según las dimensiones del nivel de calidad de atención

**Interpretación:** Según las categorizaciones de cada dimensión detalladas en la tabla 7, se muestra que 4 dimensiones de la variable calidad de atención prevalece el nivel alto con un 73,5% en empatía, 72,2% en seguridad, 69,4% en calidad de respuesta y 59% en tangibilidad; teniendo únicamente a la dimensión fiabilidad con un nivel medio de 69,4%.

Tabla 4: Distribución de usuarios según el grado de satisfacción

Variable 2: Grado de satisfacción		
Niveles	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	1,3
Medio	168	43,6
Alto	212	55,1
Total	385	100,0

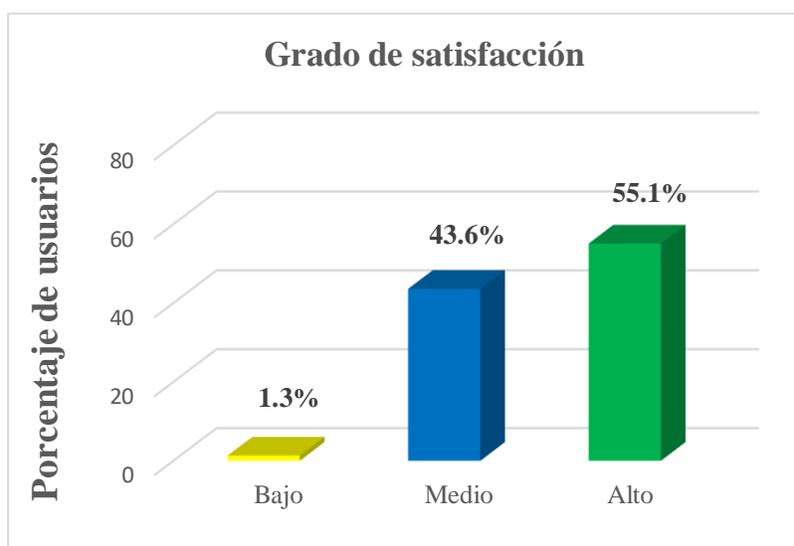


Figura 5: Distribución de usuarios según el grado de satisfacción

**Interpretación:** Para consolidar las respuestas a los 14 ítems del cuestionario sobre el grado de satisfacción se procedió a categorizar las puntuaciones en tres niveles: bajo 14 a 28 pts, Medio 29 a 42 pts, Alto 43 a 56 pts; se observa que el 55,1% de los usuarios manifiestan un grado de satisfacción alto, el 43,6% de los usuarios manifestaron un grado de satisfacción medio y solo el 1,3 manifestaron un grado de satisfacción bajo.

Tabla 5: Distribución de las dimensiones del grado de satisfacción recibido de las boticas

Dimensión	Niveles		Frecuencia	Porcentaje
Humanístico – Emocional	Bajo	5 a 10 pts	22	5,7
	Medio	11 a 15 pts	176	45,7
	Alto	16 a 20 pts	187	48,6
Afectivo – Conductual	Bajo	4 a 8 pts	26	6,8
	Medio	9 a 12 pts	187	48,6
	Alto	13 a 16 pts	172	44,7
Afectivo – Cognitivo	Bajo	5 a 10 pts	3	0,8
	Medio	11 a 15 pts	177	46,0
	Alto	16 a 20 pts	205	53,2
<b>Total</b>			<b>385</b>	<b>100,0</b>

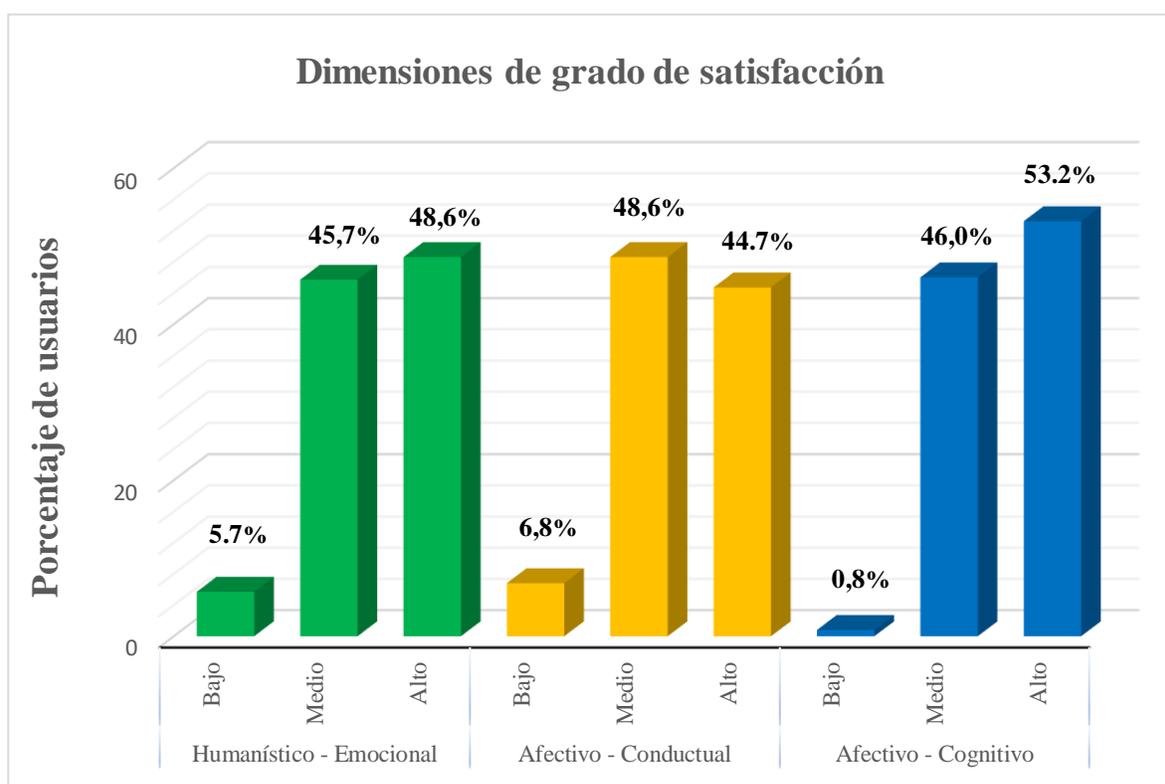


Figura 6: Distribución de las dimensiones del grado de satisfacción recibido de las boticas

**Interpretación:** Según las categorizaciones de cada dimensión detalladas en la tabla 9, se observa que en las dimensiones humanístico – emocional y afectivo – cognitivo prevalece el grado alto con valores de 48,6% y 53,2% respectivamente; solo en la dimensión afectivo – conductual prevalece el grado medio con 48,6%.

#### 4.1.2. Prueba de hipótesis

**Hipótesis general:** Existe relación significativa entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>

Prueba estadística

Tabla 6: Resultado estadísticos de la hipótesis general

		Grado de satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación
		+0,803**
		p Valor
		0,000
		N
		385

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

**Conclusión:** Como el p valor es menor a 0,05 podemos indicar que existe relación entre calidad de atención y grado de satisfacción, además el valor del coeficiente de correlación (**Rho = 0,803\*\***) nos indica una relación directa o positiva de grado considerable, entendiéndose que cuando la calidad de la atención aumenta, también lo hace el grado de satisfacción.

**Hipótesis específica 1:** Existe relación entre la calidad de atención y el sustento humanístico – emocional recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de atención y el sustento humanístico - emocional recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la calidad de atención y el sustento humanístico - emocional recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>

Prueba de hipótesis

Tabla 7: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 1

			Humanístico – Emocional
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	+0,784**
		p Valor	0,000
		N	385

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

**Conclusión:** Como el p valor es menor a 0,05 podemos indicar que existe relación entre calidad de atención y el sustento humanístico – emocional recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023, además el valor del coeficiente de correlación (**Rho=0,784\*\***) nos indica un grado de relación directa o positiva de grado considerable, entendiéndose que cuando la calidad de la atención aumenta, también lo hace la dimensión humanístico – emocional.

**Hipótesis específica 2:** Existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo – conductual recibido por los usuarios de botica en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo - conductual recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo - conductual recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen de máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>

Prueba de hipótesis:

Tabla 8: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 2

			Afectivo – Conductual
		Coefficiente de correlación	+0,749**
Rho de Spearman	Calidad de atención	p Valor	0,000
		N	385

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

**Conclusión:** Como el p valor es menor a 0,05 podemos indicar que existe relación entre calidad de atención y el sustento afectivo – conductual recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023, además el valor del coeficiente de correlación (**Rho = 0,749\*\***) nos indica una relación directa o positiva de grado medio, entendiéndose que cuando la calidad de la atención aumenta, también lo hace la dimensión afectivo – conductual.

**Hipótesis específica 3:** Existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo – cognitivo recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo - cognitivo recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo - cognitivo recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Nivel de significancia  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>

Prueba estadística:

Tabla 9: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 3

			Afectivo – Cognitivo
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	+0,713**
		p Valor	0,000
		N	385

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

**Conclusión:** Como el p valor es menor a 0,05 podemos indicar que existe relación entre calidad de atención y el sustento afectivo – cognitivo recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023, además el valor del coeficiente de correlación (**Rho = 0,713\*\***) nos indica una relación directa o positiva de grado medio, entendiéndose que cuando la calidad de la atención aumenta, también lo hace la dimensión afectivo – cognitivo.

**Hipótesis específica 4:** Existe relación entre el grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>

Prueba estadística

Tabla 10: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 4

			Empatía
Rho de Spearman	Grado de satisfacción	Coefficiente de correlación	+0,757**
		p Valor	0,000
		N	385

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

**Conclusión:** Como el p valor es menor a 0,05 podemos indicar que existe relación entre grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023, además el valor del coeficiente de correlación (**Rho = 0,757\*\***) nos indica una relación directa o positiva de grado considerable, entendiéndose que cuando el grado de satisfacción aumenta, también lo hace la dimensión empatía.

**Hipótesis específica 5:** Existe relación entre el grado de satisfacción y la seguridad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el grado de satisfacción y la seguridad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el grado de satisfacción y la seguridad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>

Prueba estadística

Tabla 11: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 5

			Seguridad
Rho de Spearman	Grado de satisfacción	Coefficiente de correlación	+0,740**
		p Valor	0,000
		N	385

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

**Conclusión:** Como el p valor es menor a 0,05 podemos indicar que existe relación entre grado de satisfacción y la seguridad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023, además el valor del coeficiente de correlación (**Rho = 0,740\*\***) nos indica una relación directa o positiva de grado medio, entendiéndose que cuando el grado de satisfacción aumenta, también lo hace la dimensión seguridad.

**Hipótesis específica 6:** Existe relación entre el grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>

Prueba estadística

Tabla 12: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 6

			Fiabilidad
Rho de Spearman	Grado de satisfacción	Coefficiente de correlación	+0,692**
		p Valor	0,000
		N	385

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

**Conclusión:** Como el p valor es menor a 0,05 podemos indicar que existe relación entre grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023, además el valor del coeficiente de correlación (**Rho = 0,692\*\***) nos indica una relación directa o positiva de grado medio, entendiéndose que cuando el grado de satisfacción aumenta, también lo hace la dimensión fiabilidad.

**Hipótesis específica 7:** Existe relación entre el grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>

Prueba estadística

Tabla 13: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 7

			Calidad de respuesta
Rho de Spearman	Grado de satisfacción	Coefficiente de correlación	+0,747**
		p Valor	0,000
		N	385

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

**Conclusión:** Como el p valor es menor a 0,05 podemos indicar que existe relación entre grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023, además el valor del coeficiente de correlación (**Rho = 0,747\*\***) nos indica una relación directa o positiva de grado medio, entendiéndose que cuando el grado de satisfacción aumenta, también lo hace la dimensión calidad de respuesta.

**Hipótesis específica 8:** Existe relación entre el grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Hipótesis estadística

**H<sub>0</sub>:** No existe relación entre el grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

**H<sub>1</sub>:** Existe relación entre el grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

Nivel de significancia:  $\alpha = 0.05 = 5\%$  de margen máximo de error

Regla de decisión:

$p \geq \alpha \rightarrow$  se acepta la hipótesis nula H<sub>0</sub>

$p < \alpha \rightarrow$  se rechaza la hipótesis nula H<sub>0</sub>

Prueba estadística

Tabla 14: Resultado estadísticos de la hipótesis N° 8

			Tangibilidad
Rho de Spearman	Grado de satisfacción	Coefficiente de correlación	+0,678**
		p Valor	0,000
		N	385

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

**Conclusión:** Como el p valor es menor a 0,05 podemos indicar que existe relación entre grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023, además el valor del coeficiente de correlación (**Rho = 0,678\*\***) nos indica una relación directa o positiva de grado medio, entendiéndose que cuando el grado de satisfacción aumenta, también lo hace la dimensión tangibilidad.

#### 4.1.3. Discusión de resultados

En cuanto a los resultados descriptivos el sexo femenino fue predominante con 62,1%, resultados similares se encontraron en las investigaciones realizadas por Choque et al (14) con un 61,11% y López (58) con un 67,39%. Referente al grado de instrucción se observó que el mayor porcentaje de los encuestados tuvieron secundaria completa con un 42,3%, al igual que Salinas y Albertis (59) mencionan en su estudio con un 45,6%.

En los resultados de las variables se contrastó que existió un nivel alto (78,4%) respecto a la calidad de atención, resultado que se complementa con un nivel alto (55,1%) respecto a la variable satisfacción del usuario, estos resultados coinciden con el estudio de Barrientos (60) donde se encontró un 70% entre calificación bueno y muy bueno para calidad de atención y un 83,3% entre satisfecho y muy satisfecho para la satisfacción del usuario; de forma contraria el estudio realizado por Quispe (61) resalto que existió un nivel regular de calificación 84% para calidad de atención y un nivel regular 66% para satisfacción del usuario. Sin embargo, es pertinente mencionar que los estudios mencionados evaluaron la calidad de atención y satisfacción del usuario en hospital y centros de salud respectivamente (60,61). Las diferencias encontradas en los resultados podrían deberse a que los estudios fueron realizados en diferentes provincias, debemos comprender que diferentes entornos tienen diferentes necesidades o expectativas que afectan la calidad de atención y por ende la satisfacción de los usuarios; además la infraestructura de un servicio nacional difiere de un servicio privado (como las boticas particulares), también una menor satisfacción podría deberse a que el stock de medicamentos en un hospital y/o centro de salud es limitado a

diferencia de las boticas, todo esto puede contribuir al regular o alto nivel de calidad de atención y satisfacción entre los usuarios.

Para la prueba de hipótesis general según los hallazgos encontrados, afirmamos que existe relación significativa entre las variables calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores, encontrándose una correlación de Spearman de 0,803\*\* y un p valor menor a 0,05 lo que indica que existe una correlación directa o positiva de grado considerable. Asimismo, Armas y Chávez (18), Ccahuana y Masgo (62) indican que existe correlación alta entre calidad de atención y grado de satisfacción, de este modo reafirmamos que los resultados hallados por este estudio tienen semejanza, por el contrario, en cuanto al grado de la correlación entre ambas variables Enciso (16) refiere un coeficiente de correlación de Spearman de 0,150 categorizando como directa y de grado bajo.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica N° 1, se menciona que si existe relación entre la calidad de atención y el sustento humanístico-emocional recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores, encontrándose una correlación de Spearman de 0,784\*\* y un p valor menor a 0,05 lo que significa que existe una correlación directa o positiva de grado considerable; en el presente trabajo en cuanto a la dimensión humanística – emocional presenta un 48,6% con nivel alto, de igual manera en los estudios realizados por Carajulca y Vargas (63) describen que el 55,2% de los clientes se encuentran satisfechos en cuanto a la dimensión humana, Fabian (64) describen que el 93,3% de los pacientes entrevistados evidencian estar satisfechos con la atención recibida. Diversos autores mencionan que se debe estudiar

al consumidor desde un enfoque humano y que los trabajadores de una organización deben contar con cualidades humanas para poder relacionarse de mejor manera con los clientes y/o usuarios finales (42-44).

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica N° 2, se menciona que si existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo-conductual recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores, encontrándose una correlación de Spearman de 0,749\*\* un p valor menor a 0,05 lo que indica que existe una correlación directa o positiva de grado considerable. En esta dimensión se evaluó como los usuarios perciben y/o califican la satisfacción de la atención en las boticas de San Juan de Miraflores referente a la sensación generada al usuario por la atención del personal de salud, incitando respuestas de comportamiento; en el anexo N° 9.2 podemos observar que los usuarios están satisfechos con 49,9% en seguridad o dominio en el tratamiento de una enfermedad, 40.8% orientación sobre los cuidados y/o conservación de los medicamentos en casa, 51,2% entendimiento de las indicaciones sobre los medicamentos y 35,1% ofrecimiento de alternativas no farmacológicas a su tratamiento. Estos resultados concuerdan con la calificación global del grado de satisfacción de esta investigación, cabe recalcar que en otras investigaciones revisadas no hemos hallado la dimensión Afectivo – Conductual para evaluar la satisfacción.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica N° 3, se menciona que si existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo-cognitivo recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores, encontrándose una correlación de Spearman de 0,713\*\* un p valor menor a 0,05 lo que significa que existe una correlación directa o positiva de grado considerable. La satisfacción del

consumidor se ve influida por un estado afectivo – cognitivo que se desarrolla a través de la información o las experiencias (46), en esta dimensión se evaluó como los usuarios perciben y/o califican la satisfacción de la atención en las boticas de San Juan de Miraflores mediante la evaluación del entorno y los beneficios del servicio ofrecido, ocasionando una evaluación positiva o negativa del establecimiento; en el anexo N° 9.3 podemos observar que los usuarios están satisfechos con 50,6% si la botica cuenta con buena iluminación y ventilación, 49,4% los medicamentos están visibles, limpios y ordenados, 49,4% cuenta con señalizaciones para la orientación de los usuarios, 53,8% en la calificación de la disponibilidad de los medicamentos y 43,1% si cuenta con recipientes para recolectar desechos. Estos resultados concuerdan con la calificación global del grado de satisfacción de esta investigación, y recalamos que al igual que en el párrafo anterior que en otras investigaciones no se ha tomado en cuenta la dimensión Afectivo – Cognitivo.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica N° 4, se menciona que, si existe relación entre el grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores, encontrándose una correlación de Spearman de 0,757\*\*, un p valor menor a 0,05 lo que significa que existe una correlación directa o positiva de grado considerable, estos resultados se asemejan al de los estudios realizados por Barrientos (60), Quispe (61) y Ccahuana y Masgo (62) puesto que afirman en sus estudios que sí existe una correlación significativa y directa ( $p = 0,00$ ) entre el grado de satisfacción y empatía. Esta correlación es comprensible ya que la dimensión empatía tuvo el mayor porcentaje (73,5%) respecto a las otras dimensiones con un nivel alto de calidad de atención que direcciono una satisfacción alta en el usuario, por ello podemos deducir que la dimensión empatía es clave para lograr su

satisfacción, debido a que se realiza una atención individualizada, brindándole la información adecuada, un trato amable y con respeto lo que mejora la satisfacción de los usuarios y mejoraría su estado de ánimo.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica N° 5, se menciona que, si existe relación entre el grado de satisfacción y la seguridad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores, encontrándose una correlación de Spearman de 0,740\*\*, un p valor menor a 0,05 lo que significa que existe una correlación directa o positiva de grado considerable, Sin embargo, Ccahuana y Masgo (62) en su estudio sobre Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho demostraron una correlación de Spearman de 0,769\*\* siendo esta positiva de grado alto entre satisfacción del usuario y seguridad. Este resultado se valida en que el 72,2% de los usuarios califico un nivel alto a la dimensión seguridad evaluando parámetros como la confianza que le inspiró el personal de farmacia, la seguridad de la información brindada, el respeto por su privacidad y la medicación recibida; hallazgos similares se encontraron en los estudios de Morocco (19) donde menciona que el 34,81% de los usuarios casi siempre se sienten seguros en la entrega de medicamentos que le otorgo el servicio de farmacias y Montenegro (20) en su estudio describe que el 80% de los usuarios asegura que el farmacéutico demostró seguridad al brindar las indicaciones relacionadas a los medicamentos y el 76% asegura que el farmacéutico le transmitió confianza al momento de la consulta.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica N° 6, se menciona que, si existe relación entre el grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas

en el distrito de San Juan de Miraflores, encontrándose una correlación de Spearman de 0,692\*\*, un p valor menor a 0,05 lo que significa que existe una correlación directa o positiva de grado considerable, Asimismo Quispe (61) en su estudio Calidad de atención y satisfacción del servicio de farmacia del hospital las mercedes de Paita 2021, evidencio correlación entre el grado de satisfacción y fiabilidad; una correlación con mayor magnitud se encontró en el estudio de Barrientos (60) con un valor de Spearman de 0,838\*\*, cabe resaltar q este estudio se realizo en un centro de salud. Es importante mencionar que en esta investigación la dimensión fiabilidad fue la única dimensión calificada con mayor porcentaje (64,9%) en un nivel medio; Se observa en el anexo N° 8.3 que el mayor porcentaje de los usuarios calificaron como bueno los parámetros de la dimensión fiabilidad, sin embargo, esta puntuación no fue suficiente para lograr un nivel alto en la calificación global, podría indicarse que el personal de farmacia no cumple en su totalidad con las expectativas de los usuarios al brindar una atención sin errores, respetar el orden de llegada para la atención y respecto a la botica con la disponibilidad de medicamentos recetados por los médicos (en su mayoría marcas reconocidas) ofreciendo alternativas que en su mayoría son marcas incentivadas.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica N° 7, se menciona que, si existe relación entre el grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores, encontrándose una correlación de Spearman de 0,747\*\*, un p valor menor a 0,05 lo que significa que existe una correlación directa o positiva de grado considerable, Asimismo Ayala (65) en su estudio sobre calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del hospital de Huaycán demostró una correlación entre satisfacción del usuario y capacidad de

respuesta diferenciándose en la magnitud de la correlación ya que obtuvo un coeficiente de correlación de 0,242 calificándola según Hernández y Sampieri como muy débil. Referente a la dimensión calidad de respuesta, el presente trabajo de investigación evidencio el mayor porcentaje (69,4%) en un nivel alto, así mismo Cueva y Yance (66), describen una calidad de atención excelente en la dimensión calidad de respuesta con un 85,3% entre buena y excelente, Aquino (21) menciona que el 61,49% se encuentran satisfechos con la calidad del servicio recibido; según los resultados presentados podemos deducir que los usuarios valoran la disposición y voluntad del personal de salud que atiende en la farmacia con la finalidad de proporcionarles un servicio de calidad que conlleve a su satisfacción.

En cuanto a los resultados de la hipótesis específica N° 8, se menciona que, si existe relación entre el grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores, encontrándose una correlación de Spearman de 0,678\*\*, un p valor menor a 0,05 lo que significa que existe una correlación directa o positiva de grado considerable, Asimismo Barrientos (60), Quispe (61) y Ayala (65) en sus estudios encontraron correlación entre ambas variables fortaleciendo el resultado del presente estudio. En el presente estudio un 59% de usuarios calificaron un nivel alto a la dimensión tangibilidad, porcentajes superiores se encontraron en los trabajos realizados por Enciso (16) con un 95,7% y Diaz & Vega (67) con un 99,1% donde predominó el nivel alto; estas diferencias porcentuales pueden deberse al parámetro “la botica cuenta con un ambiente adecuado para brindar una consulta farmacológica especializada” evaluado en la presente investigación donde se encontró que el mayor porcentaje de los usuarios calificaron con un nivel regular

(36,1%) como se observa en el anexo N° 8.5, Sin embargo podemos destacar de forma general que el usuario tiene una buena percepción sobre la prestación del servicio que se brinda en una adecuada infraestructura y personal.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

1. Se determino que si existe relación estadísticamente significativa Rho 0,803 y p 0,000 ( $p < 0,05$ ), entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de boticas.
2. Se determino que si existe relación con un Rho 0,784 y p 0,000 ( $p < 0,05$ ), entre la calidad de atención y el sustento Humanístico – Emocional recibido por los usuarios de boticas.
3. Se determino que si existe relación con un Rho 0,749 y p 0,000 ( $p < 0,05$ ), entre la calidad de atención y el sustento Afectivo – Conductual recibido por los usuarios de boticas.
4. Se determino que si existe relación con un Rho 0,713 y p 0,000 ( $p < 0,05$ ), entre la calidad de atención y el sustento Afectivo – Cognitivo recibido por los usuarios de boticas.
5. Se determino que si existe relación con un Rho 0,757 y p 0,000 ( $p < 0,05$ ), entre el grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas.
6. Se determino que si existe relación con un Rho 0,740 y p 0,000 ( $p < 0,05$ ), entre el grado de satisfacción y la seguridad recibida por los usuarios de boticas.
7. Se determino que si existe relación con un Rho 0,692 y p 0,000 ( $p < 0,05$ ), entre el grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas.
8. Se determino que si existe relación con un Rho 0,747 y p 0,000 ( $p < 0,05$ ), entre el grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas.
9. Se determino que si existe relación con un Rho 0,678 y p 0,000 ( $p < 0,05$ ), entre el grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas.

## 5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda a los establecimientos farmacéuticos implementar el servicio de mediciones de la relación peso/talla, como actividad complementaria al expendio de medicamentos, logrando de esta manera un mayor grado de satisfacción en los usuarios.
2. Con el objetivo de aumentar la calidad de atención en la dimensión fiabilidad se recomienda al equipo de trabajo de las boticas tener mayor cuidado al momento de realizar la atención con la finalidad de no cometer errores.
3. Se recomienda realizar capacitaciones constantes al personal sobre el correcto llenado del libro de reclamaciones virtual, con el objetivo de guiar al usuario y evitar un mayor disgusto en el mismo.
4. Implementar un ambiente adecuado para que los usuarios puedan realizar consultas mas profundas a los químicos farmacéuticos con la finalidad de mejorar la dispensación farmacéutica.
5. Con la finalidad de implementar un modelo de cuestionario específico para evaluar la calidad de atención y/o grado de satisfacción en los establecimientos farmacéuticos se recomienda profundizar investigaciones relacionadas al tema.

## REFERENCIAS

1. Federación Internacional Farmacéutica. Desarrollo estratégico de información sobre medicamentos para el beneficio de los pacientes y usuarios de medicamentos. [Internet]. La Haya: FIP, 2017. [Consultado 22 diciembre 2012]. Disponible en: <https://www.fip.org/file/1597>
2. Salesforce Latinoamérica. Consejos para mejorar la atención al cliente [Internet]. 2021. [Consultado 28 marzo 2023]. Disponible en: <https://www.salesforce.com/mx/blog/2021/03/consejos-para-mejorar-la-atencion-al-cliente.html>
3. Gonzales H. Calidad de atención. [Internet]. Atlantic International University. [Consultado 28 marzo 2023]. Disponible en: <https://www.aiu.edu/spanish/calidad-de-la-atencion.html>
4. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev Recien [Internet]. 2020; 9(1). Disponible en: <http://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14/12>
5. Federación Internacional Farmacéutica. Desarrollo estratégico de información sobre medicamentos para el beneficio de los pacientes y usuarios de medicamentos. [Internet]. La Haya: FIP, 2017. [Consultado 22 diciembre 2012]. Disponible en: <https://www.fip.org/file/1597>
6. Cañon A. Rubio D. Importancia de la utilización del modelo SERVQUAL a partir de una revisión sistemática de la literatura en el periodo 2010-2016 [Internet]. 2016. [Consultado 28 marzo 2023]. Disponible en: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA-2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
7. Ministerio de Salud. MINSA. Sistema de gestión de la calidad en salud. [Internet]. Lima; 2007. [Consultado 4 febrero 2022]. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000\\_SGCALIDAD-1.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf)
8. Ministerio de Salud. Sistema de gestión de la calidad en salud. [Internet]. Lima; 2008.

- [Consultado 4 febrero 2023]. Disponible en: [https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLA\\_NES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf](https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLA_NES/SistemaGestionCalidadSalud.pdf)
9. Chavarria M. Suasnabar A. Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Rey Pastor en el contexto Covid-19 – Santa Anita, 2021. [tesis]. [Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2022. [citado 20 enero 2023] Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6756/T061\\_71440742\\_45567845\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/6756/T061_71440742_45567845_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  10. Córdova V, Orihuela G. Nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, mayo – junio 2021. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Maria Auxiliadora. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/646/Tesis.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  11. Alotaibi NH, Alzarea AI, Alotaibi AM, Khan YH, Mallhi TH, Alharbi KS, et al. Exploring satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional 59edaly59. Rev Plos One [Internet]. 2021; 16(4). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8016244/pdf/pone.0247912.pdf>
  12. Druica, E. Ianole-CaLin R. Baicus C. Dinescu R. Determinants of Satisfaction with Services, and Trust in the Information Received in Community Pharmacies: A Comparative Analysis to Foster Pharmaceutical Care Adoption. Rev Healthcare [Internet]. 2021; 9(562). Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8150941/pdf/healthcare-09-00562.pdf>
  13. Kebede H. Tsehay T. Necho M. Zenebe Y. Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia. Rev DovePress [Internet]. 2021; 15: 87-97. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7837535/pdf/ppa-15-87.pdf>

14. Choque E. Peñaranda R. Sivila Y. Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. Rev Bio Scientia. [Internet]. 2019; 2(4). Disponible en: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327/245>
15. Caballero M. Meléndez J. Sotomayor G. Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales: Antonio Lenin Fonseca, Bertha Calderón Roque y Psicosocial José Dolores fletes, septiembre – noviembre 2016. [Tesis]. [Nicaragua]: Universidad nacional autónoma de nicaragua, 2017. [citado 2 de febrero de 2022] Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/4178/1/96800.pdf>
16. Enciso M. Nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en la cadena de boticas AFJA 2019. [Maestría]. [Perú]: Universidad Norbert Wiener; 2021. [citado 20 de enero de 2022] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5388>
17. Nuñez B. Santos E. Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma zona 6 Lima cercado. Lima 2021. [tesis]. [Perú]: Universidad Norbert Wiener; 2021. [citado 20 enero 2022] Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6415>
18. Armas J. Chávez L. Calidad del servicio y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del hospital domingo Olevagoya, Jauja 2018. Rev Sendas [Internet]. 2021; 2(1). Disponible en: <https://revistas.infoc.edu.pe/index.php/sendas/article/view/55/134>
19. Morocco X. Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Víctor Raúl Hinojosa Llerena, Arequipa-2019. [tesis]. [Perú]: Universidad Privada Autónoma Del Sur; 2020. [citado 20 enero 2022] Disponible en: <http://repositorio.upads.edu.pe/handle/UPADS/88>
20. Montenegro L. Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo. Perú. [Maestría]. [Perú]: Universidad Católica Santo Toribio De Mogrovejo; 2018. [citado 21 enero 2022] Disponible en: <http://tesis.usat.edu.pe/xmlui/handle/20.500.12423/1370>
21. Aquino M. Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida

- en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C. San Juan de Lurigancho, enero 2017. [Maestría]. [Perú]: Universidad Nacional Federico Villarreal; 2018. [citado 21 enero 2022] Disponible en: <https://repositorio.unfv.edu.pe/handle/20.500.13084/1948>
22. Zendesk. Servicio al cliente de calidad: consíguelo en solo 5 pasos [Internet]. 2023. [Consultado 27 marzo 2023]. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/calidad-servicio-al-cliente/>
  23. American management association. Los 14 puntos sobre la calidad de Edwards Deming. [Internet]. [Consultado 27 diciembre 2023]. Disponible en: <https://www.amamex.org.mx/blog/los-14-puntos-sobre-calidad-de-edwards-deming.html>
  24. Organización Internacional de Normalización. Sistemas de gestión de la calidad: Fundamentos y vocabulario [Internet]. Ginebra: a Secretaría Central de ISO; 2015 [Consultado 27 marzo 2023]. Disponible en: [https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA\\_ISO\\_9000-2015\\_FyV.pdf](https://dai.uas.edu.mx/pdfs/NORMA_ISO_9000-2015_FyV.pdf)
  25. Diccionario de la lengua española. Calidad. [Internet]. 23 edición del tricentenario; 2022. [Consultado 16 enero 2023]. Disponible en: <https://dle.rae.es/calidad>
  26. Da Silva D. Importancia de la calidad en el servicio al cliente [GUÍA]. [internet]. Zendesk; 2020. [actualizado 7 junio 2022; consultado 29 marzo 2023]. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/importancia-calidad-servicio-cliente/>
  27. Hernandez J. Gonzales A. Chumaceiro A. Estrategias clientelares de calidad de servicio y factores clave de éxitos. Rev Marketing y Competitividad en las Organizaciones [Internet] 2017; 297-325. Disponible en: [https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2202/Cap\\_11\\_EstrategiasClientelares.pdf?sequence=15&isAllowed=y](https://bonga.unisimon.edu.co/bitstream/handle/20.500.12442/2202/Cap_11_EstrategiasClientelares.pdf?sequence=15&isAllowed=y)
  28. Zenvia. Satisfacción del cliente: sepa que es y su importancia. [Internet]: Brasil; 2020. [Consultado 27 marzo 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/42JEx2O>
  29. Kotler P, Bowen J, Makens J, Baloglu S. Marketing for Hospitality and Tourism. [Internet]. England; Pearson; 2017 [citado 27 enero 2023]. Disponible en: <https://bit.ly/3TW4cBt>

30. Febres R. Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Rev Fac Med Hum [Internet] 2020; 20(3):397-403. Disponible en: DOI 10.25176/RFMH.v20i3.3123
31. Muguira A. ¿Cuál es la importancia de la satisfacción del cliente? [Internet]. [Consultado 27 marzo 2023]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/importancia-de-la-satisfaccion-del-cliente/>
32. Moreno J. 20 claves para satisfacer las necesidades del cliente. [Internet]. [Consultado 27 marzo 2023]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/como-satisfacer-necesidades-cliente>
33. Coronado R. Cruz E. Macías S. Arellano A. Nava T. El contexto actual de la calidad en salud y sus indicadores. Rev Mex Med Fis Reabh [Internet]; 2013;25(1):26-33. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/fisica/mf-2013/mf131e.pdf>
34. La Universidad en Internet. La calidad en salud y la satisfacción del paciente. [Internet]. 2021 [Consultado 27 marzo 2023]. Disponible en: <https://www.unir.net/salud/revista/calidad-en-salud/>
35. Fundación Universitaria de la Palmas. Empatía. [Internet]. [Consultado 25 enero 2023]. Disponible en: <https://fabricadeinconformistas.es/cursos/empatia/manuales/manual.pdf>
36. Organización Mundial de la Salud. Seguridad del paciente. [Internet]; 2019. [Consultado 25 enero 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/patient-safety>
37. Ganga F. Alarcón N. Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile. Rev Chil Ing [Internet]. 2019; 27(4). Disponible en: <https://bit.ly/3II2jKx>
38. Aiteco consultores. El Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio: Gestión de la Calidad, Planificación, Evaluación y Mejora [Internet] 2023.[Consultado 25 enero 2023]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>

39. Duarte J. CALIDAD DE SERVICIO (Revisión de Corrientes Principales y Propuestas para Investigación Futura) [Internet]. Disponible en: <https://keisen.com/es/wp-content/uploads/2015/05/Calidad-de-servicio-corrientes-y-propuestas.pdf>
40. Rey C. La satisfacción del usuario un concepto de alza. Rev An de Doc [Internet] 2000; 3:139-153. Disponible en: <https://bit.ly/3HAhmQa>
41. Thompson I. La Satisfacción del Cliente. [Internet]. Promonegocio; 2006. [actualizado julio 2019; consultado marzo 2023]. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
42. Berry L. Discovering the Soul of Service. The Nine Drivers of Sustainable Business Success, The Free Press. Nueva York; 1999.[Consultado 29 marzo 2023]. Disponible en: [https://archive.org/details/discoveringsoulo0000berr\\_f8x8/page/n7/mode/2up](https://archive.org/details/discoveringsoulo0000berr_f8x8/page/n7/mode/2up)
43. Duncan L. La orientación al servicio, los roles y la formación de los mandos intermedios en las organizaciones de servicio [Internet]. 2011.[Consultado 29 marzo 2023]. Disponible en: <https://dadun.unav.edu/bitstream/10171/35602/2/201403%20CEyH%20114.pdf>
44. Llano A. Responsabilidad y humanismo en la empresa actual [Internet]. Universidad de Navarra; 2010. [Consultado 29 marzo 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/download/articulo/3691160.pdf>
45. Viñaras M. Estrategias de comunicación para generar confianza. Rev Redalyc [Internet] 2013; 58-73. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/1294/129429455004.pdf>
46. Bigne J. Andreu L. Modelo cognitivo-afectivo de la satisfacción en servicios de ocio y turismo. Rev Fundación Dialnet [Internet] 2004; 89-120. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=1143456>
47. Duque E. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Rev Cien Adm y Soc [Internet] 2005; 64-80. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/inno/v15n25/v15n25a04.pdf>
48. Grönroos. A Service Quality Model and its Marketing Implications.[Internet]

- 1984;18(4):36-44. Disponible en: [https://www.academia.edu/2357833/A\\_service\\_quality\\_model\\_and\\_its\\_marketing\\_implications](https://www.academia.edu/2357833/A_service_quality_model_and_its_marketing_implications)
49. Morales E. Escala Multidimensional SERVQUAL. [Internet]. Chile: 2015[Consultado el 5 febrero 2023]. Disponible en: <https://www.gestiopolis.com/wp-content/uploads/2010/03/mida-la-calidad-de-su-servicio-con-la-escala-servqual.pdf>
50. García M. Sánchez. Medición de la calidad en el servicio, como estrategia para la competitividad en las organizaciones. [Internet] 2016: 110-117. Disponible en: <https://www.uv.mx/iiesca/files/2017/03/11CA201602.pdf>
51. Nunpaque A. Rocha A. Modelos SERVQUAL y SERVQHOS para la evaluación de calidad de los servicios de salud. Rev Fac Med. [Internet] 2016;64(4): 715-20. Disponible en: DOI: <http://dx.doi.org/10.15446/revfacmed.v64n4.54839>
52. Castellano S. Gonzáles P. Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. RVG. [Internet] 2010;15(52): 570-590. Disponible en: Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso (64edaly.org)
53. Miguel A. Bustamante U. Zerda E. Obando F. Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo SERVQUAL. Rev Emp. [Internet] 2019;13(2): 1-2. Disponible en: DOI: <https://doi.org/10.23878/empr.v13i2.001>
54. Arispe C. Yangali J. Guerrero M. Lozada O. Acuña L. Arellano S. La investigación Científica. Una aproximación para los estudios de posgrado [Internet]. Ecuador: Universidad Internacional del Ecuador; 2020 [Consultado 2023 Mar 20]. Disponible en: <https://repositorio.uide.edu.ec/bitstream/37000/4310/1/LA%20INVESTIGACION%20CIENTIFICA.pdf>
55. Hernández R. Fernández C. Baptista P. Metodología de la investigación [Internet]. México: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA; 2014 [Consultado 19 febrero 2023]. Disponible en: <https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
56. Tesis y Masters. Aprende cómo hacer una investigación básica. [Internet]; 2020. [Consultado

- 18 enero abril]. Disponible en: <https://tesisymasters.mx/investigacion-basica/>
57. Rubio S. Aproximación a la fase metodológica de la investigación en ciencias de la salud: diseño de los estudios cuantitativos. Rev Enf Card [Internet] 2015; 22(66): 13-16. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6285997.pdf>
58. López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Piura: Universidad San Pedro;2018. Disponible en: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/USANPEDRO/14094>
59. Salinas O, Albertis L. Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la avenida Perú distrito san martín de porres lima, enero 2022. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Huancayo: Universidad Roosevelt; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/348?show=full>
60. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios]. Lima: Universidad Cesar Vallejo;2018. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>
61. Quispe M, Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, 2021. [Tesis para optar el grado de Maestra en Gestión de los servicios]. Piura: Universidad Cesar Vallejo;2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/77104>
62. Ccahuana M, Masgo R. Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021. [Tesis para optar el grado académico de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2022. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6734>
63. Carajulca R, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocio, san juan de Lurigancho, 2020. [Tesis para optar el título profesional de

- Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora;2020. Disponible en: <https://acortar.link/Gpp5B8>
64. Fabian A. Calidad de atención y grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la cadena de clínicas odontológicas dental moderna, 2019. [Tesis para optar el grado de magister en gerencia de servicios de salud]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2022. Disponible en: <https://acortar.link/Wz1QIV>
65. Ayala C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020. [Tesis para optar el título profesional de Maestra en Gestión Pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo;2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55322>
66. Cueva E, Yance L. Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización los pinos, San Juan de Lurigancho, agosto-setiembre, 2021. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico].Lima: Universidad María Auxiliadora;2021. Disponible en: <https://acortar.link/lixcas>
67. Diaz D. Vega M. Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito Magdalena del Mar. Lima 2017. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener;2017. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55322>

## ANEXOS

## Anexo 1: Matriz de consistencia

<b>Matriz de consistencia</b>				
<b>Título de la investigación:</b>				
<b>“Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023”</b>				
<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>
<b>Problema general:</b>	<b>Objetivo General:</b>	<b>Hipótesis General:</b>	<b>Variable 1:</b>	<b>Tipo de investigación:</b>
¿Que relación existe entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?	Determinar la relación que existe entre calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	Existe relación significativa entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	Calidad de atención	Básica
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>	<b>Dimensiones:</b>	<b>Método y diseño de la investigación:</b>
a. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el sustento humanístico-emocional recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?	a. Determinar la relación entre calidad de atención y el sustento humanístico-emocional recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	a. Existe relación entre la calidad de atención y el sustento humanístico-emocional recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	Empatía Seguridad Fiabilidad Calidad de respuesta Tangibilidad	Hipotético – deductivo / No experimental – Observacional , Transversal
b. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el sustento afectivo-conductual recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?	b. Determinar la relación entre calidad de atención y el sustento afectivo-conductual recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	b. Existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo-conductual recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	<b>Variable 2:</b> Grado de satisfacción	<b>Población:</b> Todos los usuarios de las boticas del distrito de San Juan de Miraflores, estos se distribuyen dentro de las 341 boticas.
c. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y el sustento afectivo-cognitivo recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San	c. Determinar la relación entre calidad de atención y el sustento afectivo-cognitivo recibido por los usuarios de boticas en	c. Existe relación entre la calidad de atención y el sustento afectivo-cognitivo recibido por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de	<b>Dimensiones:</b> Humanístico – Emocional Afectivo – Conductual Afectivo – Cognitivo	<b>Muestra:</b> Estará conformada por 385 usuarios de 14 boticas del distrito de San de Miraflores

Juan de Miraflores. Lima 2023?	el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	Miraflores. Lima 2023
d. ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?	d. Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	d. Existe relación entre el grado de satisfacción y la empatía recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023
e. ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la seguridad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?	e. Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la seguridad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	e. Existe relación entre el grado de satisfacción y la seguridad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023
f. ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?	f. Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	f. Existe relación entre el grado de satisfacción y la fiabilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023
g. ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?	g. Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	g. Existe relación entre el grado de satisfacción y la calidad de respuesta recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023
h. ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023?	h. Determinar la relación entre el grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023	h. Existe relación entre el grado de satisfacción y la tangibilidad recibida por los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023

## Anexo 2: Instrumentos

<b>DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO</b>							
<b>EDAD</b>	18 – 30						
	31 – 45						
	46 a mas						
<b>SEXO</b>	Masculino						
	Femenino						
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>	Primaria completa						
	Secundaria completa						
	Estudios técnicos						
	Estudios universitarios						
<b>1. Muy malo</b>	<b>2. Malo</b>	<b>3. Regular</b>	<b>4. Bueno</b>	<b>5. Muy bueno</b>			
<b>ITEMS</b>							
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>			<b>1</b>	<b>2</b>	<b>3</b>	<b>4</b>	<b>5</b>
<b>EMPATÍA</b>							
El personal de farmacia mostro un trato amable y con respeto.							
El personal de farmacia mostro preocupación por resolver sus dudas e inquietudes relacionadas al uso de medicamentos para su tratamiento.							
El personal de farmacia le brindo información apropiado para su tratamiento.							
El personal de farmacia le brindo suficiente tiempo durante la atención.							
El personal de farmacia tuvo comprensión de su estado emocional durante la atención.							
<b>SEGURIDAD</b>							
El personal de farmacia que le atendió le inspiró confianza.							
Usted se siente seguro con la información brindada por el personal de salud.							
El personal de farmacia mostro respeto por su privacidad durante su atención							
Se siente seguro con la medicación recibida para su tratamiento							
<b>FIABILIDAD</b>							
El personal de farmacia respeto su orden de llegada para su atención							
Usted fue atendido sin discriminación por el personal de salud							
El personal de farmacia le atendió sin cometer errores							
Existen medios para presentar alguna queja o reclamo sobre la atención recibida							
Encontró los medicamentos que le recetó su médico							
<b>CALIDAD DE RESPUESTA</b>							
Como calificaría el tiempo de espera para la botica							
El personal de farmacia lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos.							
El personal de farmacia le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo							
El personal de farmacia prefirió atenderlo antes que atender asuntos personales							

<b>TANGIBILIDAD</b>				
La apariencia del personal que lo atendió fue adecuada				
El establecimiento se encuentra ordenado, limpio y brinda comodidad				
Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos				
Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)				
<b>1. Insatisfecho</b>	<b>2. Poco satisfecho</b>	<b>3.Satisfecho</b>	<b>4. Muy satisfecho</b>	
<b>GRADO DE SATISFACCIÓN</b>			<b>1</b>	<b>2</b>
<b>HUMANÍSTICO-EMOCIONAL</b>				
El personal está dispuesto a atender al usuario.				
El personal de farmacia muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud.				
El personal de farmacia le brindó tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas				
El personal de farmacia explica sobre hora de toma, tiempo, reacciones adversas.				
El personal de farmacia realiza la entrega de medicamento sin interrupciones como llamadas telefónicas o la atención de otro personal de salud.				
<b>AFECTIVO-CONDUCTUAL</b>				
El personal de farmacia muestra seguridad o dominio en el tratamiento para prevenir, tratar o aliviar los síntomas de una enfermedad				
El profesional de farmacia le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar en cuanto a la conservación del medicamento.				
Al término de la atención usted se retira entendiendo las indicaciones relacionadas a los medicamentos recibidos.				
El personal de farmacia le ofreció alternativas no farmacológicas a su tratamiento				
<b>AFECTIVO-COGNITIVO</b>				
La botica cuenta con buena iluminación y ventilación				
El área de dispensación de los medicamentos se encuentra visible y está limpio y adecuado para su atención				
Las señalizaciones en la botica son adecuadas para su orientación				
Como calificaría la disponibilidad de los medicamentos en la botica				
La botica cuenta con recipientes para recolectar desechos sólidos				

## Anexo 3: Validez del instrumento

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE BOTICAS EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. LIMA 2023”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
	<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de farmacia mostro un trato amable y con respeto	X		X		X		
2	El personal de farmacia mostro preocupación por resolver sus dudas e inquietudes relacionadas al uso de medicamentos para su tratamiento	X		X		X		
3	El personal de farmacia le brindo información apropiado para su tratamiento	X		X		X		
4	El personal de farmacia le brindo suficiente tiempo durante la atención	X		X		X		
5	El personal de farmacia tuvo comprensión de su estado emocional durante la atención	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de farmacia que le atendió le inspiró confianza	X		X		X		
7	Usted se siente seguro con la información brindada por el personal de salud	X		X		X		
8	El personal de farmacia mostro respeto por su privacidad durante su atención	X		X		X		
9	Se siente seguro con la medicación recibida para su tratamiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal de farmacia respeto su orden de llegada para su atención	X		X		X		
11	Usted fue atendido sin discriminación por el personal de salud	X		X		X		
12	El personal de farmacia le atendió sin cometer errores	X		X		X		
13	Existen medios para presentar alguna queja o reclamo sobre la atención recibida	X		X		X		
14	Encontró los medicamentos que le recetó su médico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Como calificaría el tiempo de espera para la botica	X		X		X		
16	El personal de farmacia lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos	X		X		X		
17	El personal de farmacia le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo	X		X		X		
18	El personal de farmacia prefirió atenderlo antes que atender asuntos personales	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La apariencia del personal que lo atendió fue adecuada	X		X		X		
20	El establecimiento se encuentra ordenado, limpio y brinda comodidad	X		X		X		
21	Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos	X		X		X		

22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

<b>VARIABLE 2: GRADO DE SATISFACCIÓN</b>							
<b>DIMENSIÓN 1: HUMANÍSTICO-EMOCIONAL</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
23	El personal está dispuesto a atender al usuario.	X		X		X	
24	El personal de farmacia muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud	X		X		X	
25	El personal de farmacia le brindó tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X	
26	El personal de farmacia explica sobre hora de toma, tiempo, efectos adversos de los medicamentos	X		X		X	
27	El personal de farmacia realiza la entrega de medicamento sin interrupciones como llamadas telefónicas o la atención de otro personal de salud.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2: AFECTIVO-CONDUCTUAL</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
28	El personal de farmacia muestra seguridad o dominio en el tratamiento para prevenir, tratar o aliviar los síntomas de una enfermedad	X		X		X	
29	El profesional de farmacia le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar en cuanto a la conservación del medicamento	X		X		X	
30	Al término de la atención usted se retira entendiendo las indicaciones relacionadas a los medicamentos recibidos	X		X		X	
31	El personal de farmacia le ofreció alternativas no farmacológicas a su tratamiento	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: AFECTIVO-COGNITIVO</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
32	La botica cuenta con buena iluminación y ventilación	X		X		X	
33	El área de dispensación de los medicamentos se encuentra visible y está limpio y adecuado para su atención	X		X		X	
34	Las señalizaciones en la botica son adecuadas para su orientación	X		X		X	
35	Como calificaría la disponibilidad de los medicamentos en la botica	X		X		X	
36	La botica cuenta con recipientes para recolectar desechos sólidos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [X]   Aplicable después de corregir [ ]

No aplicable [ ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....Ñañez del Pino, Daniel.....

DNI:...23528875.....

Especialidad del validador:.....Gestión Ambiental.....

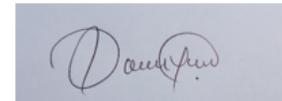
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...09....de...marzo..de 2023



-----  
Firma del Experto Informante

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:** “CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE BOTICAS EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. LIMA 2023”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de farmacia mostro un trato amable y con respeto	X		X		X		
2	El personal de farmacia mostro preocupación por resolver sus dudas e inquietudes relacionadas al uso de medicamentos para su tratamiento	X		X		X		
3	El personal de farmacia le brindo información apropiado para su tratamiento	X		X		X		
4	El personal de farmacia le brindo suficiente tiempo durante la atención	X		X		X		
5	El personal de farmacia tuvo comprensión de su estado emocional durante la atención	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de farmacia que le atendió le inspiró confianza	X		X		X		
7	Usted se siente seguro con la información brindada por el personal de salud	X		X		X		
8	El personal de farmacia mostro respeto por su privacidad durante su atención	X		X		X		
9	Se siente seguro con la medicación recibida para su tratamiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal de farmacia respeto su orden de llegada para su atención	X		X		X		
11	Usted fue atendido sin discriminación por el personal de salud	X		X		X		
12	El personal de farmacia le atendió sin cometer errores	X		X		X		
13	Existen medios para presentar alguna queja o reclamo sobre la atención recibida	X		X		X		
14	Encontró los medicamentos que le recetó su médico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Como calificaría el tiempo de espera para la botica	X		X		X		
16	El personal de farmacia lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos	X		X		X		
17	El personal de farmacia le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo	X		X		X		
18	El personal de farmacia prefirió atenderlo antes que atender asuntos personales	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La apariencia del personal que lo atendió fue adecuada	X		X		X		
20	El establecimiento se encuentra ordenado, limpio y brinda comodidad	X		X		X		
21	Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos	X		X		X		

22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

<b>VARIABLE 2: GRADO DE SATISFACCIÓN</b>							
<b>DIMENSIÓN 1: HUMANÍSTICO-EMOCIONAL</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
23	El personal está dispuesto a atender al usuario.	X		X		X	
24	El personal de farmacia muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud	X		X		X	
25	El personal de farmacia le brindó tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X	
26	El personal de farmacia explica sobre hora de toma, tiempo, efectos adversos de los medicamentos	X		X		X	
27	El personal de farmacia realiza la entrega de medicamento sin interrupciones como llamadas telefónicas o la atención de otro personal de salud.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2: AFECTIVO-CONDUCTUAL</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
28	El personal de farmacia muestra seguridad o dominio en el tratamiento para prevenir, tratar o aliviar los síntomas de una enfermedad	X		X		X	
29	El profesional de farmacia le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar en cuanto a la conservación del medicamento	X		X		X	

30	Al término de la atención usted se retira entendiendo las indicaciones relacionadas a los medicamentos recibidos	X		X		X	
31	El personal de farmacia le ofreció alternativas no farmacológicas a su tratamiento	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: AFECTIVO-COGNITIVO</b>							
		Si	No	Si	No	Si	No
32	La botica cuenta con buena iluminación y ventilación	X		X		X	
33	El área de dispensación de los medicamentos se encuentra visible y está limpio y adecuado para su atención	X		X		X	
34	Las señalizaciones en la botica son adecuadas para su orientación	X		X		X	
35	Como calificaría la disponibilidad de los medicamentos en la botica	X		X		X	
36	La botica cuenta con recipientes para recolectar desechos sólidos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): PRESENTA SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [ X ]           Aplicable después de corregir [   ]           No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: ...LEON APAC GABRIEL ENRIQUE.

DNI:...07492254...

Especialidad del validador:...METODOLOGIA, ESTADISTICA.

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...11.de...MARZO..de 2023.....



-----  
Firma del Experto Informante|

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE BOTICAS EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. LIMA 2023”**

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: CALIDAD DE ATENCIÓN</b>							
	<b>DIMENSIÓN 1: EMPATÍA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
1	El personal de farmacia mostro un trato amable y con respeto	X		X		X		
2	El personal de farmacia mostro preocupación por resolver sus dudas e inquietudes relacionadas al uso de medicamentos para su tratamiento	X		X		X		
3	El personal de farmacia le brindo información apropiado para su tratamiento	X		X		X		
4	El personal de farmacia le brindo suficiente tiempo durante la atención	X		X		X		
5	El personal de farmacia tuvo comprensión de su estado emocional durante la atención	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: SEGURIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
6	El personal de farmacia que le atendió le inspiró confianza	X		X		X		
7	Usted se siente seguro con la información brindada por el personal de salud	X		X		X		
8	El personal de farmacia mostro respeto por su privacidad durante su atención	X		X		X		
9	Se siente seguro con la medicación recibida para su tratamiento	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 3: FIABILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal de farmacia respeto su orden de llegada para su atención	X		X		X		
11	Usted fue atendido sin discriminación por el personal de salud	X		X		X		
12	El personal de farmacia le atendió sin cometer errores	X		X		X		
13	Existen medios para presentar alguna queja o reclamo sobre la atención recibida	X		X		X		
14	Encontró los medicamentos que le recetó su médico	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 4: CALIDAD DE RESPUESTA</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
15	Como calificaría el tiempo de espera para la botica	X		X		X		
16	El personal de farmacia lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos	X		X		X		
17	El personal de farmacia le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo	X		X		X		
18	El personal de farmacia prefirió atenderlo antes que atender asuntos personales	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD</b>	Si	No	Si	No	Si	No	
19	La apariencia del personal que lo atendió fue adecuada	X		X		X		
20	El establecimiento se encuentra ordenado, limpio y brinda comodidad	X		X		X		
21	Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos	X		X		X		

22	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada	X		X		X	
----	---	---	--	---	--	---	--

<b>VARIABLE 2: GRADO DE SATISFACCIÓN</b>							
<b>DIMENSIÓN 1: HUMANÍSTICO-EMOCIONAL</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
23	El personal está dispuesto a atender al usuario.	X		X		X	
24	El personal de farmacia muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud	X		X		X	
25	El personal de farmacia le brindó tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	X		X		X	
26	El personal de farmacia explica sobre hora de toma, tiempo, efectos adversos de los medicamentos	X		X		X	
27	El personal de farmacia realiza la entrega de medicamento sin interrupciones como llamadas telefónicas o la atención de otro personal de salud.	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 2: AFECTIVO-CONDUCTUAL</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
28	El personal de farmacia muestra seguridad o dominio en el tratamiento para prevenir, tratar o aliviar los síntomas de una enfermedad	X		X		X	
29	El profesional de farmacia le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar en cuanto a la conservación del medicamento	X		X		X	

30	Al término de la atención usted se retira entendiendo las indicaciones relacionadas a los medicamentos recibidos	X		X		X	
31	El personal de farmacia le ofreció alternativas no farmacológicas a su tratamiento	X		X		X	
<b>DIMENSIÓN 3: AFECTIVO-COGNITIVO</b>							
		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>
32	La botica cuenta con buena iluminación y ventilación	X		X		X	
33	El área de dispensación de los medicamentos se encuentra visible y está limpio y adecuado para su atención	X		X		X	
34	Las señalizaciones en la botica son adecuadas para su orientación	X		X		X	
35	Como calificaría la disponibilidad de los medicamentos en la botica	X		X		X	
36	La botica cuenta con recipientes para recolectar desechos sólidos	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Hay suficiencia

Opinión de aplicabilidad:   Aplicable [  ]       Aplicable después de corregir [  ]       No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: ...Marquez Caro, Orlando Juan.....

DNI: .....09075930.....

Especialidad del validador: .....

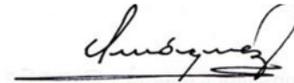
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

**Nota:** Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión

...17..... de marzo..... de 2023.....



Firma del Experto Informante

## Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Tabla 1: Confiabilidad interna de los datos de variable calidad de atención

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Calidad de atención	0,875	22
Empatía	0,872	5
Seguridad	0,734	4
Fiabilidad	0,892	5
Calidad de respuesta	0,628	4
Tangibilidad	0,804	4

Tabla 2: Confiabilidad interna de los datos de variable de satisfacción

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N° de elementos
Grado de satisfacción	0,935	14
Humanístico – Emocional	0,956	5
Afectivo – Conductual	0,940	4
Afectivo – Cognitivo	0,910	5

Debido a que las alternativas de respuesta fueron de escala ordinal tipo Likert, se acredita el uso del coeficiente alfa de Cronbach que varía entre cero (confiabilidad nula) y uno (confiabilidad alta), en las tablas N°1 y N°2 se presentan los resultados obtenidos, observándose que todos los valores son superiores a 0,6; por lo tanto, según Hernández (2014), se concluye que los datos son confiables.

Anexo 5: Aprobación del comité de ética

**RESOLUCIÓN N° 041-2023-DFFB/UPNW**

Lima, 13 de mayo de 2023

**VISTO:**

El Acta N° 036 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista: BAUTISTA CULQUI, ANTHONNY TERRY y VILLAVICENCIO SANCHEZ, ELIZABETH ROSA egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

**CONSIDERANDO:**

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

**RESUELVE:**

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE BOTICAS EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. LIMA 2023" presentado por el/la tesista: BAUTISTA CULQUI, ANTHONNY TERRY y VILLAVICENCIO SANCHEZ, ELIZABETH ROSA autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza  
Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

## Anexo 6: Consentimiento informado

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
 Investigadores : Bautista Culqui Anthonny Terry, Villavicencio Sanchez Elizabeth Rosa  
 Título : "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE BOTICAS EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. LIMA 2023"

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE BOTICAS EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. LIMA 2023". Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **Bautista Culqui Anthonny Terry, Villavicencio Sanchez Elizabeth Rosa**. El propósito de este estudio es evaluar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Su ejecución permitirá indagar en las deficiencias que presentan la calidad de atención y reformular estrategias para la mejora en el servicio de salud en los establecimientos farmacéuticos.

**Procedimientos:**

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Preguntas con alternativas (muy malo, malo, regular, bueno, muy bueno)

La encuesta puede demorar unos 15 minutos. Los resultados de la encuesta se le entregara al establecimiento farmacéutico respetando la confidencialidad y el anonimato con la finalidad de lograr el objetivo deseado.

**Riesgos:**

Usted no correrá ningún riesgo en la participación del estudio.

**Beneficios:**

Usted se beneficiará de los resultados obtenidos en el estudio, ya que con ello el establecimiento farmacéutico buscará mejoras en cuanto al servicio de atención.

**Costos e incentivos**

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

**Confidencialidad:**

Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

**Derechos del paciente:**

Si usted se siente incómodo durante la aplicación de la encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento. Si tiene duda sobre alguna pregunta, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con (*Bautista Culqui Anthonny Terry y/o Villavicencio Sanchez Elizabet Rosa*) (931032128 /930282462).

**CONSENTIMIENTO**

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

---

**Participante**  
**Nombres**  
**DNI:**

---

**Investigador**  
**Nombres**  
**DNI:**

## Anexo 7: Estrategia de muestreo

**Primera etapa:** Se seleccionarán de manera aleatoria mediante el programa EXCEL 14 boticas (conglomerados) que representan el 4% de la población de boticas del distrito de San Juan de Miraflores.

Tabla 5ª: Lista de boticas de San Juan de Miraflores

	<b>NOMBRE COMERCIAL</b>	<b>RAZÓN SOCIAL</b>	<b>RUC</b>	<b>DIRECCIÓN</b>	<b>UBIGEO</b>
1	BOTICA BOTICAS PERU	Corporación Boticas Perú S.A.C.	20515346113	Av. Ramon Vargas machuca n°422	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
2	BOTICAS FERNANDEZ	Espilloco Zapata Luz Giovanna	10104749998	Av. Miguel Iglesias Mz. A, Lt. 2, Int- A-2, Coop. La Fortaleza	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
3	BOTICA BOTICAS PERU	Corporación Boticas Perú S.A.C.	20515346113	Calle Los Cipreses N° 410 B-410c Coop. Viv. Valle Sharon, Zona Pampas De San Juan	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
4	BOTICA INKAFARMA	Boticas Ip S.A.C.	20608430301	Av. Defensores De Lima N° 320, Ex. Av. Agustín Larosa Lozano y Tirado, Urb. Pamplona Baja	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
5	BOTICA ANNI	Rojas Pillaca De Cabana Maria Elena	10083572651	Sec. Imperial, Pamplona Alta Mz. A Lote 12 Interior C	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
6	BOTICA MAS SALUD	Boticas Mas Salud E & O Sociedad Anónima Cerrada	20602278574	Av. Agustín La Rosa Lozano Y Tirado N° 326 Urb. Pamplona Baja	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
7	BOTICA MIFARMA	Mifarma S.A.C.	20512002090	Av. San Juan N°965 – 967	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
8	BOTICA SALVADOR	Corporación Farmaceutica Salvador S.A.C – Cofarsa S.A.C.	20562897128	Av. Gral. Miguel Iglesias N° 961 Int. A Urb. San Juan	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
9	BOTICA KAYEMI	Botica Kayemi E.I.R.L.	20603715676	Cal. Los Algarrobos Mz. Y, Lote 25 A, Coop. Viv. Umamarca Panamericana Sur	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
10	BOTICA BOTICAS PERU	Corporación Boticas Perú S.A.C.	20515346113	Av. Miguel Iglesias N°979	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
11	BOTICA EBENEZER	Minaya Espinoza	10425654298	Car. Panamericana Sur Mz. D, Lt. 18, A.H. José	Lima/Lima/San Juan De

		Noimi		Maria Arguedas	Miraflores
<b>12</b>	BOTICA BOTICAS PERU	Corporación Boticas Perú S.A.C.	20515346113	Jr. Jesús Morales N°484	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
<b>13</b>	BOTICA NEOSALUD	Neosalud S.A.C.	20514196428	Jr. Arturo Suarez N°162 – A	Lima/Lima/San Juan De Miraflores
<b>14</b>	BOTICA BOTICAS FARMALOZA	Lithlest Farma S.A.C.	20604765138	Av. Cesar Canevaro Nro. 397 Urb. San Juan	Lima/Lima/San Juan De Miraflores

Nota: Extraído de la página de DIGEMID

**Segunda etapa:** Se recaudará información de cada botica seleccionada con la finalidad de conocer la afluencia de usuarios por día y por turno. Obteniendo datos como el total de usuarios atendidos por semana y el porcentaje de usuarios por botica.

Tabla 5b: Afluencia de usuarios de las boticas de San Juan de Miraflores

N° DE BOTICAS	NOMBRE DE LA BOTICA	Lunes		Martes		Miercoles		Jueves		Viernes		Sabado		Domingo		TOTAL SEMANAL
		Mañana	Tarde	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde	Mañana	Tarde	
1	BOTICA BOTICAS PERU	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	100	150	30	50	1580
2	BOTICAS FERNANDEZ	20	50	20	50	20	50	20	50	20	50	15	40	10	40	455
3	BOTICA BOTICAS PERU	40	30	40	30	40	30	40	30	40	30	45	30	35	25	485
4	BOTICA INKAFARMA	60	120	60	120	60	120	60	120	60	120	70	130	40	100	1240
5	BOTICA ANNI	30	40	30	40	30	40	30	40	30	40	40	50	25	20	485
6	BOTICA MAS SALUD	45	60	45	60	45	60	45	60	45	60	50	70	20	40	705
7	BOTICA MIFARMA	25	200	25	200	25	200	25	200	25	200	25	200	20	100	1470
8	BOTICA SALVADOR	35	50	35	50	35	50	35	50	35	50	30	40	40	25	560
9	BOTICA KAYEMI	15	10	15	10	15	10	15	10	15	10	20	12	10	0	167
10	BOTICAS PERU	30	60	30	60	30	60	30	60	30	60	30	80	30	100	690
11	BOTICA EBENEZER	30	20	30	20	30	20	30	20	30	20	30	50	10	20	360
12	BOTICA BOTICAS PERU	100	120	100	120	100	120	100	120	100	120	100	120	50	70	1440
13	BOTICA NEOSALUD	25	15	25	15	25	15	25	15	25	15	20	30	20	15	285
14	BOTICA BOTICAS FARMALOZA	20	10	20	10	20	10	20	10	20	10	25	30	15	10	230
<b>TOTAL DIARIO</b>		575	935	575	935	575	935	575	935	575	935	600	1032	355	615	10152
<b>DIARIO</b>		6%	9%	6%	9%	6%	9%	6%	9%	6%	9%	6%	10%	3%	6%	<b>100%</b>
<b>Muestra</b>		22	35	22	35	22	35	22	35	22	35	23	39	13	23	<b>385</b>
		200	295	120	310	220	310	190	260	140	170	170	380	70	180	

**Tercera etapa:** De cada conglomerado mediante el programa EXCEL con la ayuda de fórmulas se seleccionará una cantidad de usuarios a encuestar según la afluencia de usuarios atendidas por día y por turno.

Tabla 5c: Cantidad de usuarios a encuestar por día y por turno de las boticas de San Juan de Miraflores

N° DE BOTICAS	NOMBRE DE LA BOTICA	Lunes		Martes		Miercoles		Jueves		Viernes		Sabado		Domingo	
		Mañana	Tarde												
1	BOTICA BOTICAS PERU	11	18	----	----	10	17	----	----	----	----	----	----	----	----
2	BOTICAS FERNANDEZ	----	----	----	----	----	----	2	7	----	----	----	----	2	5
3	BOTICA BOTICAS PERU	----	----	----	----	4	3	5	4	----	----	----	----	----	----
4	BOTICA INKAFARMA	7	14	----	----	6	14	----	----	----	----	----	----	----	----
5	BOTICA ANNI	----	----	5	5	----	----	----	----	5	8	----	----	----	----
6	BOTICA MAS SALUD	----	----	----	----	----	----	----	----	7	13	----	----	4	5
7	BOTICA MIFARMA	----	----	5	23	----	----	----	----	----	----	3	21	----	----
8	BOTICA SALVADOR	----	----	6	6	----	----	----	----	5	10	----	----	----	----
9	BOTICA KAYEMI	2	1	----	----	----	----	----	----	----	----	----	----	2	0
10	BOTICAS PERU	----	----	----	----	----	----	3	8	----	----	----	----	6	13
11	BOTICA EBENEZER	----	----	5	2	----	----	----	----	5	4	----	----	----	----
12	BOTICA BOTICAS PERU	----	----	----	----	----	----	11	16	----	----	13	12	----	----
13	BOTICA NEOSALUD	3	2	----	----	----	----	----	----	----	----	3	3	----	----
14	BOTICA BOTICAS FARMALOZA	----	----	----	----	2	1	----	----	----	----	3	3	----	----
	<b>Total</b>	<b>22</b>	<b>35</b>	<b>23</b>	<b>39</b>	<b>13</b>	<b>23</b>								

**Cuarta etapa:** Mediante un muestreo sistemático se seleccionará el orden de los usuarios a encuestar.

- ✓  $N = 20$
- ✓  $n = 10$
- ✓  $k = 70/9 = 7$
- ✓  $a = 3$  (se seleccionó de manera aleatoria el número 3)

Tabla 5d: Muestreo sistemático de usuarios a encuestar

BOTICA	ORDEN	N° DE USUARIUOS	SELECCIÓN DE USUARIOS	
<b>BOTICAS FERNANDEZ</b>	1	Usuario 1		
	2	Usuario 2		
	$a = 3 \rightarrow$	3	Usuario 3	3
		4	Usuario 4	
		5	Usuario 5	
		6	Usuario 6	
		7	Usuario 7	
		8	Usuario 8	
		9	Usuario 9	
	$a + k = 10 \rightarrow$	10	Usuario 10	10
		11	Usuario 11	
		12	Usuario 12	
		13	Usuario 13	
		14	Usuario 14	
		15	Usuario 15	
		16	Usuario 16	
	$a + 2k = 17 \rightarrow$	17	Usuario 17	17
		18	Usuario 18	
		19	Usuario 19	
		20	Usuario 20	
	21	Usuario 21		
	22	Usuario 22		
	23	Usuario 23		
$a + 3k = 24 \rightarrow$	24	Usuario 24	24	
	.....			
$a + 9k = 66 \rightarrow$	66	Usuario 66	66	
	67	Usuario 67		
	68	Usuario 68		
	69	Usuario 69		
	70	Usuario 70		

Nota: Para las demás boticas se procederá de la manera similar.

## Anexo 8: Tablas de las dimensiones de la variable Calidad de atención

## Anexo 8.1: Dimensión Empatía

N°	Preguntas de Empatía	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
1	El personal de farmacia mostro un trato amable y con respeto.	1,8	2,1	14,0	43,9	38,2	100,0
2	El personal de farmacia mostro preocupación por resolver sus dudas e inquietudes relacionadas al uso de medicamentos para su tratamiento.	0,8	2,1	18,7	44,2	34,3	100,0
3	El personal de farmacia le brindo información apropiado para su tratamiento.	0,0	2,6	17,7	45,7	34,0	100,0
4	El personal de farmacia le brindo suficiente tiempo durante la atención.	0,3	1,6	16,1	43,4	38,7	100,0
5	El personal de farmacia tuvo comprensión de su estado emocional durante la atención.	0,5	6,5	16,4	40,5	36,1	100,0

## Anexo 8.2: Dimensión Seguridad

N°	Preguntas de Seguridad	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
1	El personal de farmacia que le atendió le inspiró confianza.	0,5	2,3	19,0	39,2	39,0	100,0
2	Usted se siente seguro con la información brindada por el personal de salud.	0,5	1,0	18,4	43,9	36,1	100,0
3	El personal de farmacia mostro respeto por su privacidad durante su atención	1,6	1,0	10,4	50,1	36,9	100,0
4	Se siente seguro con la medicación recibida para su tratamiento	0,5	0,8	21,3	39,2	38,2	100,0

## Anexo 8.3: Dimensión Fiabilidad

N°	Preguntas de Fiabilidad	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
1	El personal de farmacia respeto su orden de llegada para su atención	1,3	1,8	10,9	42,9	43,1	100,0
2	Usted fue atendido sin discriminación por el personal de salud	0,8	0,0	7,3	47,5	44,4	100,0
3	El personal de farmacia le atendió sin cometer errores	0,8	2,9	15,1	44,2	37,0	100,0
4	Existen medios para presentar alguna queja o reclamo sobre la atención recibida	0,3	6,8	18,7	40,5	33,7	100,0
5	Encontró los medicamentos que le recetó su médico	1,8	5,2	20,0	42,4	30,6	100,0

## Anexo 8.4: Dimensión Calidad de respuesta

N°	Preguntas de Calidad de respuesta	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
1	Como calificaría el tiempo de espera para la botica	1,0	4,2	21,3	44,7	28,8	100,0
2	El personal de farmacia lo atendió rápido en la dispensación de medicamentos.	0,8	1,5	18,4	45,5	33,8	100,0
3	El personal de farmacia le solucionó inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo	0,0	1,8	16,9	49,9	31,4	100,0
4	El personal de farmacia prefirió atenderlo antes que atender asuntos personales	0,5	1,6	13,0	47,5	37,4	100,0

## Anexo 8.5: Dimensión Tangibilidad

N°	Preguntas de Tangibilidad	Muy malo	Malo	Regular	Bueno	Muy bueno	Total
1	La apariencia del personal que lo atendió fue adecuada	0,5	1,0	8,3	48,6	41,6	100,0
2	El establecimiento se encuentra ordenado, limpio y brinda comodidad	0,3	1,8	9,6	49,6	38,7	100,0
3	Cuenta con ambientes libres para la venta de medicamentos	0,0	1,0	10,9	52,5	35,6	100,0
4	Cuenta con un ambiente adecuado para brindarle consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)	5,7	11,4	36,1	26,0	20,8	100,0

## Anexo 9: Tablas de las dimensiones de la variable Grado de satisfacción

## Anexo 9.1: Dimensión Humanístico - Emocional

N°	Preguntas de Humanístico - Emocional	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
1	El personal está dispuesto a atender al usuario.	0,5	10,9	52,5	36,1	100,0
2	El personal de farmacia muestra interés cuando usted le consulta sobre su problema de salud.	0,5	14,0	51,7	33,8	100,0
3	El personal de farmacia le brindó tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas	0,5	2,7	50,6	36,1	100,0
4	El personal de farmacia explica sobre hora de toma, tiempo, reacciones adversas.	2,6	14,0	46,8	36,6	100,0
5	El personal de farmacia realiza la entrega de medicamento sin interrupciones como llamadas telefónicas o la atención de otro personal de salud.	1,3	13,0	50,9	34,8	100,0

## Anexo 9.2: Dimensión Afectivo - Conductual

N°	Preguntas de Afectivo - Conductual	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
1	El personal de farmacia muestra seguridad o dominio en el tratamiento para prevenir, tratar o aliviar los síntomas de una enfermedad	1,8	9,9	49,9	38,4	100,0
2	El profesional de farmacia le orienta sobre los cuidados a seguir en su hogar en cuanto a la conservación del medicamento.	2,1	21,0	40,8	36,1	100,0
3	Al término de la atención usted se retira entendiendo las indicaciones relacionadas a los medicamentos recibidos.	1,3	12,5	51,2	35,1	100,0
4	El personal de farmacia le ofreció alternativas no farmacológicas a su tratamiento	4,7	27,0	35,1	33,2	100,0

## Anexo 9.3: Dimensión Afectivo - Cognitivo

N°	Preguntas de Afectivo - Cognitivo	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
1	La botica cuenta con buena iluminación y ventilación	0,5	3,9	50,7	44,9	100,0
2	El área de dispensación de los medicamentos se encuentra visible y está limpio y adecuado para su atención	0,0	5,2	49,4	45,4	100,0
3	Las señalizaciones en la botica son adecuadas para su orientación	0,3	8,8	49,4	41,5	100,0
4	Como calificaría la disponibilidad de los medicamentos en la botica	0,3	9,1	53,8	36,8	100,0
5	La botica cuenta con recipientes para recolectar desechos sólidos	2,9	12,7	43,1	41,3	100,0

Anexo 10: Imágenes de las encuestas realizadas en las boticas del distrito de San Juan de Miraflores





## Anexo 11: Informe del asesor de Turnitin

### ● 11% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 10% Base de datos de Internet
- Base de datos de publicaciones
- Base de datos de Crossref
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

---

#### FUENTES PRINCIPALES

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

1	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Internet	2%
2	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b> Internet	2%
3	<b>repositorio.unjfsc.edu.pe</b> Internet	2%
4	<b>hdl.handle.net</b> Internet	2%
5	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Internet	<1%
6	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b> Internet	<1%
7	<b>repositorio.upads.edu.pe</b> Internet	<1%
8	<b>repositorio.unid.edu.pe</b> Internet	<1%
9	<b>repositorio.untumbes.edu.pe</b> Internet	<1%

---