



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 satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de san Martín de Porres. Lima 2023”

Para optar el Título Profesional de

Químico Farmacéutico

Presentado por:

Autora: Bañez Espinoza, Maruja Maribel

Código Orcid: <https://orcid.org/0000-0001-6809-8460>

Asesor: Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro

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: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, Bañez Espinoza, Maruja Maribel egresado de la Facultad de FARMACIA Y BIOQUÍMICA y 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 SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DE LAS BOTICAS DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES. LIMA 2023” Asesorado por el docente: Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910 ORCID <https://orcid.org/0000-0003-4168-0850> tiene un índice de similitud de 7 (siete) % con similitud con código oid:14912:304528702 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 y,
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
 Nombres y apellidos del Egresado
 Bañez Espinoza, Maruja Maribel
 DNI: 42059869



.....
 Firma
 Nombres y apellidos del Asesor
 Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO
 DNI: 17846910

Dedicatoria

Se lo dedico principalmente a mi mamá y a mi papá, quien me motivo para estudiar la carrera de Farmacia y Bioquímica, también se lo dedico a mis hijos y a mi hermosa familia, gracias Dios por permitirme culminar esta hermosa carrera, que ha sido con muchos obstáculos, gracias por darme la fortaleza de poder terminar.

Agradecimiento

Agradezco a Dios, porque siempre está presente en nuestro diario vivir y es la fuerza que nos mantiene con vida aún en estos momentos difíciles, para que podamos superar los obstáculos que se nos presenten y alcancemos nuestras metas.

Agradezco a la universidad Norbert Wiener y a mis queridos profesores de metodología, estadística y a mi asesor:

- Dr. Esteven Pairazaman, Ambrocio Teodoro
- Dr. Pedro Yvan Saenz Rivera
- Dr. Federico Malpartida

Por su apoyo y los aportes que me ayudaron a enriquecer el presente trabajo de investigación, y así poder culminar mi profesión, gracias.

Índice General

Dedicatoria.....	iii
Agradecimiento	iv
Índice General.....	v
Índice Tablas.....	viii
Índice Gráficos.....	x
Resumen	xi
Abstract	xii
INTRODUCCIÓN.....	1
CAPITULO I: EL PROBLEMA	2
1.1. Planteamiento del problema	2
1.2. Formulación del problema.....	4
1.2.1. Problema general	4
1.2.2. Problemas específicos	4
1.3. Objetivos de la investigación	5
1.3.1. Objetivo general	5
1.3.2. Objetivos específicos	5
1.4. Justificación de la investigación	6
1.4.1. Teórica.....	6
1.4.2. Metodología	6
1.4.3. Practica	6
1.5. Limitaciones de la investigación	7
1.5.1. Temporal.....	7
1.5.2. Espacial.....	7
1.5.3. Población o unidad de análisis.....	7
CAPITULO II: MARCO TEORICO	8
2.1. Antecedentes de la investigación	8
2.1.1. Antecedentes Internacionales	8
2.1.2. Antecedentes Nacionales.....	10
2.1.3. Antecedentes Locales.....	11
2.2. Bases teóricas	13
2.2.1. Concepto de calidad.....	13
2.2.1.1. Calidad percibida por los usuarios.....	13

2.2.1.2.	Gestión de la calidad de servicios.....	15
2.2.1.3.	Medición de la calidad de servicio	16
2.2.2.	Definición de Satisfacción.....	18
2.2.2.1.	Características de la satisfacción	19
2.2.2.2.	Niveles de satisfacción	20
2.2.2.3.	Satisfacción de usuario como indicador de calidad	21
2.2.2.4.	Rendimiento percibido de la satisfacción del usuario	22
2.2.2.5.	Medición de la satisfacción del usuario	22
2.2.2.6.	Dimensiones de la satisfacción	24
2.3.	Formulación de hipótesis.....	25
2.3.1.	Hipótesis general	25
2.3.2.	Hipótesis específicas.....	26
CAPITULO III: METODOLOGIA		27
3.1.	Método de investigación	27
3.2.	Enfoque investigativo	27
3.3.	Tipo de investigación	27
3.4.	Diseño de la investigación.....	27
3.4.1.	Corte:.....	27
3.4.2.	Nivel o Alcance:.....	28
3.5.	Población, muestra y muestreo	28
3.6.	Variables y operacionalización	30
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	33
3.7.1.	Técnica	33
3.7.2.	Descriptiva	33
3.7.3.	Validación.....	33
3.7.4.	Confiabilidad.....	33
3.8.	Procesamiento y análisis de datos	34
3.9.	Aspectos éticos	34
CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS.....		35
4.1.	Resultados	35
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados.....	35
4.1.2.	Prueba de hipótesis	44
1.1.1.	Discusión de resultados.....	52
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		56
2.1.	Conclusiones	56

2.2. Recomendaciones	57
REFERENCIAS	57
ANEXOS	64
Anexo 1: Matriz de Consistencia.....	65
Anexo 2: Instrumentos.....	67
Anexo 3: Validez del instrumento	68
Anexo 4 A: Confiabilidad del instrumento interna de los datos de la variable Calidad de atención	74
Anexo 4 B: Confiabilidad interna de los datos de la variable Satisfacción Percibida.....	74
Anexo 5: Aprobación de la Facultad de Farmacia y Bioquímica	75
Anexo 6: Formato de consentimiento informado.....	76
Anexo 7 A: Tabla de muestreo	77
Anexo 7 B: Tabla de muestreo	78
Anexo 8: Fotos de la recolección de datos	79
Anexo 9: informe del asesor de turnitim	81

Índice Tablas

	Pág.
Tabla 1. Matriz operacional de la variable 1	31
Tabla 2. Niveles de la calidad de atención y sus dimensiones	32
Tabla 3. Matriz operacional de la variable 2	33
Tabla 4. Niveles de la Satisfacción y sus dimensiones	33
Tabla 5. Niveles de la Calidad de Atención en las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	35
Tabla 6. Niveles de la Satisfacción percibida de los usuarios de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	36
Tabla 7. Niveles de la Fiabilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023..	37
Tabla 8. Niveles de la Capacidad de Respuesta de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	38
Tabla 9. Niveles de la Tangibilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	39
Tabla 10. Niveles de Empatía de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	40
Tabla 11. Niveles de la Seguridad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	41
Tabla 12. Niveles de la Expectativa de los usuarios que acuden a las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	42
Tabla 13. Niveles de la Confianza de los usuarios que acuden a las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	43

Tabla 14.	Correlación entre la calidad de atención y satisfacción percibida de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.	44
Tabla 15.	Correlación entre la calidad de atención y la expectativa de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.	45
Tabla 16.	Correlación entre la calidad de atención y la confianza de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.	46
Tabla 17.	Correlación entre la Satisfacción percibida y la fiabilidad boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.	47
Tabla 18.	Correlación entre la Satisfacción percibida y la Capacidad de Respuesta boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.	48
Tabla 19.	Correlación entre la Satisfacción percibida y la Tangibilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.	49
Tabla 20.	Correlación entre la Satisfacción percibida y la Empatía de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.	50
Tabla 21.	Correlación entre la Satisfacción percibida y la Seguridad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.	51

Índice Gráficos

		Pág.
Figura 1	Imagen de los niveles de la Calidad de Atención en las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	35
Figura 2	Imagen de los Niveles de Satisfacción percibida de los usuarios de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	36
Figura 3	Imagen de los Niveles de la Fiabilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	37
Figura 4	Imagen de los Niveles de la Capacidad de Respuesta de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	38
Figura 5	Imagen de los Niveles de la Tangibilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	39
Figura 6	Imagen de los Niveles de Empatía de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	40
Figura 7	Imagen de los Niveles de la Seguridad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	41
Figura 8	Imagen de los Niveles de la Expectativa de los usuarios que acuden a las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	42
Figura 9	Imagen de los Niveles de la Confianza de los usuarios que acuden a las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	43

Resumen

La presente investigación tiene como Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023. La metodología de investigación fue hipotético, inductivo y correlacional de investigación básica, con esquema de estudio en la vida experimental - transversal. Utilizando la técnica y la herramienta que se basaron en indagación de cuestionario con ejecución propia, que fue permitido por expertos calificados, organizado por 25 ítems cerradas con alternativas de respuestas en la tonalidad de likert del 1 al 5, empleando la certificación en la vida paramétrica de similitud de Spearman, teniendo como notificación de 384 usuarios. Como conclusión, existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos (boticas y farmacias) del distrito de San Martín de Porres teniendo $p < 0,005$ Rho Spearman 0,813 similitud positiva ingreso y directa en el distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Palabra Claves: Calidad de Atención, Satisfacción percibida, Establecimiento Farmacéutico.

Abstract

The objective of this research is to: Determine the relationship that exists between the quality of care and the satisfaction perceived by the user of the pharmacies in the district of San Martin de Porres. Lima 2023. The research methodology was hypothetical, inductive and correlational of basic research, with a study scheme in experimental - cross-sectional life. Using the technique and the tool that were based on self-executed questionnaire inquiry, which was allowed by qualified experts, organized by 25 closed items with alternative responses in the Likert tonality from 1 to 5, using certification in parametric life. of similarity of Spearman, having as notification of 384 users. In conclusion, there is a relationship between the quality of care and the perceived satisfaction of the users of pharmaceutical establishments (pharmacies and pharmacies) in the district of San Martin de Porres, with $p < 0.005$ Rho Spearman 0.813 positive similarity income and direct in the district of San Martin de Porres. Lima 2023.

Key Words: Quality of Care, Perceived Satisfaction, Pharmaceutical Establishment.

INTRODUCCIÓN

Esta tesis de investigación se titula “Calidad de la atención en salud y satisfacción de los usuarios de drogas en el condado de San Martín de Porres”. Lima 2023”, examinará las dimensiones entre calidad de atención y satisfacción del usuario en establecimientos farmacéuticos (farmacias y boticas); se utilizarán criterios y métodos para asegurar una operación y control eficaz y eficiente de los procesos. La prueba se encontrará en los procedimientos, documentos y registros aplicables a que se refiere la investigación. Para ello, el estudio tiene en cuenta teorías y métodos de recopilación de datos en el campo de la ética profesional.

El objetivo principal del artículo es determinar la relación entre la calidad de la atención en salud y la satisfacción del usuario en la zona de San Martín de Porres. Lima 2023. Para ello se utilizó un método de investigación cualitativo correlacional, centrándose en las entrevistas como principal fuente de recolección de información.

Este estudio parte de la premisa de que es necesario examinar si existe una relación entre la calidad y la satisfacción percibida debido a factores subjetivos identificables, como es comprender y analizar los determinantes conductuales y el comportamiento general de una muestra de participantes de la prueba que son usuarios de establecimientos farmacéuticos (farmacias, farmacias).

La conclusión de esta tesis será proporcionar algunos resultados del análisis de datos relacionados con las variables que aparecieron durante el proceso de investigación.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

El departamento de salud, en colaboración con los principales proveedores de atención médica del país, ha lanzado valiosas iniciativas para mejorar la calidad de la atención médica durante la última década. Estas iniciativas son producto del esfuerzo conjunto de directivos, funcionarios y trabajadores de todos los niveles del sistema de salud, impulsando el desarrollo de la calidad que convoca a otras instituciones vinculadas al sector, como: la acreditación de escuelas y facultades de medicina, enfermería, obstetricia, odontología y químicos farmacéuticos; todas estas iniciativas, pese a su actual dispersión, expresan la enorme voluntad de los diferentes actores de la escena sanitaria por mejorar la calidad de la atención de la salud de la población peruana. (1)

La calidad de la prestación de los servicios de salud es sin duda una de las principales preocupaciones en la gestión de la industria, no sólo por el afán de mejorar la capacidad institucional en las agencias y unidades afiliadas, sino sobre todo porque la vida de todo proceso es el establecimiento médico, cuya persona de salud debe ser protegida como deber inalienable del estado. La calidad en la prestación es condición de eficacia de los esfuerzos e intervenciones de seguridad y trato humano para todos y cada uno de los usuarios. (2)

En la antigüedad hasta el día de hoy, tanto los procedimientos y los saberes como las herramientas y la tecnología han alcanzado una evolución extraordinaria de modo que, en teoría, los servicios sanitarios deberían de tener una cobertura y calidad que genere una alta satisfacción general en la población de la mayoría de países en el mundo, no obstante, la realidad dista mucho de este resultado, ya que, en una gran cantidad de regiones, la falta de tecnología, infraestructura y personal debidamente calificado obliga, incluso, a realizar procedimientos desfasados e inseguros.(3)

Ante esta problemática la Asamblea General de las Naciones Unidas propuso en el año 2015 una agenda en la que se insta a las naciones miembros a implementar una evolución progresiva de sus sistemas sanitarios hasta el año 2030, por lo cual se estipula la necesidad de una mayor inversión, contratación, capacitación, estrategias de retención de personal y evaluaciones constantes de la satisfacción de los usuarios. (4)

Según la OMS, la calidad de atención es el “conjunto de servicios diagnósticos y terapéuticos más adecuados para conseguir una atención sanitaria óptima, teniendo en cuenta todos los factores y conocimientos del usuario del servicio médico, logrando un resultado con el mínimo riesgo de efectos y la máxima satisfacción del usuario”. (5,6)

El otro punto importante es el grado de satisfacción del usuario respecto a la calidad de atención, la satisfacción es la evaluación personalizada o percibida del usuario externo frente al uso de un servicio o producto intangible, y esta podría estar influenciada por algunos aspectos como la disposición o no del paciente de acceder a esta atención, el lugar donde esta se realiza o los recursos económicos con los que cuente para pagar por los servicios brindados. (7)

Es por eso que la OMS aportó una definición en el año 2000 acerca de los exámenes de desempeño que deberían de aplicarse al sector sanitario; en esta reflexión, el organismo menciona que el objetivo de la calidad no termina con el mantenimiento de la salud, sino que debe de trascender al tratamiento y cobertura de las expectativas del paciente; es en esta concepción que surge el requerimiento de considerar a la satisfacción del usuario como un indicador notable en todo proceso de examinación de los servicios de los centros de salud en general. (8)

Actualmente, la satisfacción del usuario externo sirve como termómetro para evaluar responsablemente la calidad de la atención y el servicio de salud. Esto proporciona información detallada que permitirá implementar mejoras en infraestructura, equipamiento, insumos y materiales, así como cubrir las brechas de los recursos humanos, entre otros. (9)

Cabe recordar que la baja calidad de la atención constituye actualmente uno de los mayores obstáculos para enfrentar con éxito los problemas sanitarios; (10) reconocidos como prioridades nacionales principalmente la automedicación, que conlleva a reacciones adversas y a una económica baja para la población llevando esto a un desequilibrio de salud y la desnutrición infantil, las que, a diferencia de otros problemas de salud, que requieren una adecuada capacidad resolutoria y fundamentalmente intervenciones de calidad.

Por lo tanto, a partir de este argumento, es necesario realizar la investigación correspondiente para la correcta conducta de los profesionales farmacéuticos, que depende de la atención del usuario, a través de su satisfacción en el distrito de San Martín de Porres, donde la regulación en esta materia es la DIRIS – Lima Norte.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023?

1.2.2. Problemas específicos

a.- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la expectativa del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023?

b. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la confianza del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023?

c. ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la fiabilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023?

d. ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la capacidad de respuesta de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023?

e. ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la tangibilidad de las boticas del distrito

de San Martin de Porres. Lima 2023?

f. ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la empatía de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023?

g. ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la seguridad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023?

1.3.Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023

1.3.2. Objetivos específicos

a. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la expectativa del usuario de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

b. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la confianza del usuario de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

c. Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la fiabilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

d. Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la capacidad de respuesta de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

e. Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la tangibilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

f. Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la empatía de atención de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

g. Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la seguridad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

El estudio presentó un enfoque para profundizar, actualizar las teorías relacionadas con la calidad de la atención y la satisfacción; Asimismo, el valor teórico contribuirá y servirá de guía para estudios posteriores, los cuales llevará a capacitaciones, orientaciones y retroalimentaciones a estudiantes y personales de oficinas farmacéuticas (boticas y farmacias).

1.4.2. Metodología

La técnica aplicada para desarrollar la encuesta es una encuesta, una herramienta que se utiliza un cuestionario para evaluar la calidad de atención de la satisfacción percibida, este cuestionario brindará información para poder brindar futuras capacitaciones al personal que emplea en las oficinas farmacéuticas (boticas y farmacias), con temas relacionadas a la comunicación efectiva, la empatía hacia el usuario y atención de profesional a paciente; esta metodología se empleará para investigaciones futuras.

1.4.3. Practica

El propósito de la encuesta es averiguar si existe una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del usuario en el distrito de san Martin de Porres, este distrito tiene muchos establecimientos farmacéuticos (botica y farmacia), esta investigación ayudara a desarrollar talleres para el personal que atienden en las diferentes oficinas farmacéuticas (boticas y farmacias) del distrito de San Martin de Porres, Lima 2023, está practica nos llevara a visualizar los cambios conductuales del personal, como la atención del personal, la amabilidad, la empatía, la capacidad de respuesta y la seguridad de respuesta hacia al paciente que le da al cliente, reflejándose en la satisfacción del usuario mediante encuestas reflejadas hacia el personal.

1.5. Limitaciones de la investigación

1.5.1. Temporal

El estudio fue de corte transversal, se realizó durante los meses de marzo, abril y mayo del 2023.

1.5.2. Espacial

El estudio de investigación se realizó con el 15% de oficinas farmacéuticas (boticas y farmacias), del distrito de San Martín de Porres, se utilizó el método probabilístico, ya que muestra una población que es infinita.

1.5.3. Población o unidad de análisis

El estudio de investigación es a los usuarios que se encuentran alrededor del 15% de las oficinas farmacéuticas (boticas y farmacias) del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

CAPITULO II: MARCO TEORICO

2.1. Antecedentes de la investigación

2.1.1. Antecedentes Internacionales

Molla et al. (11) su objetivo es “evaluar la satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos y los factores asociados en hospitales públicos ubicados en el noroeste de Etiopía”. Utilizando como metodología descriptiva, correlacional con 401 muestras, la mitad de los participantes (229, o el 55,1%) eran mujeres. El resultado indica que la puntuación media global de satisfacción fue de 30,6 sobre un máximo de 100 puntuaciones. Utilizando esta puntuación media como umbral, 204 (50,9%) participantes del estudio estaban satisfechos con el servicio ambulatorio del farmacéutico. En resumen, la ausencia de drogas se asoció negativamente con la satisfacción de los encuestados. Área de consulta privada difícil e inconveniente [AOR=1,37; IC 95%, (0,79; 4,42)] mostró una asociación negativa con su satisfacción. Se encontró que la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia es superior al 50%. las características sociodemográficas de los pacientes tienen relación con el nivel de satisfacción percibida de las incómodas áreas privadas de consejería y las áreas de espera se asoció negativamente con su satisfacción.

Kebede et al. (12) en su objetivo” Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia ambulatorio y los factores contribuyentes en los hospitales públicos de Dessie Town, South Wollo, noreste de Etiopía, 2020”. Su metodología transversal, es aleatorio sistemático y utiliza una encuesta teniendo como método entrevista utilizando el Self Reporting Questionnaire basada en instalaciones en 414 pacientes mayores de 18 años del servicio de farmacia para pacientes ambulatorios de los hospitales públicos de la ciudad de Dessie, utilizaron Epi-data versión 3,1 para el ingreso de datos y el software SPSS-21 para el análisis. Evaluamos la fuerza de la asociación en la regresión logística binaria con razón de probabilidades y declaramos la significación estadística con un valor de $p < 0,05$. El resultado

total de pacientes que participaron, 246 (59,4%) se mostraron satisfechos con los servicios de farmacia ambulatoria. Los resultados de este estudio sugieren que la satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia ambulatorios que brindan los hospitales públicos de la ciudad de Dessie es baja. Como conclusión los hospitales deben prestar atención y considerar las brechas identificadas, como mejorar la disponibilidad de medicamentos, la comodidad del área de espera, el estado de pago y la cantidad de medicamentos dispensados y la frecuencia de las visitas.

Alotaibi et al. (13) tuvo como objetivo “determinar el grado de satisfacción con los servicios de farmacia entre los usuarios que asisten a farmacias en el Reino de Arabia Saudita”. Su metodología es de estudio transversal, con 746 usuarios utilizando un cuestionario de 23 ítems. La relación entre la demografía y las puntuaciones de satisfacción se evaluó mediante el uso de estadísticas apropiadas. Como resultado, se encontró que la puntuación de satisfacción general fue de $2,97 \pm 0,65$. Este estudio muestra que el nivel de satisfacción de los pacientes que visitan la farmacia es bajo y varía según los diferentes grupos sociodemográficos. Aproximadamente la mitad de los pacientes no están satisfechos con el servicio de la farmacia. Llegan a la conclusión que estos hallazgos subrayan la gran necesidad de intervenciones gerenciales que incluyen la contratación de profesionales capacitados.

Ismail et al. (14) el objetivo “evaluar la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia y sus factores asociados”, utilizando como metodología un cuestionario recientemente desarrollado entre pacientes ambulatorios que asisten a clínicas de salud público, estudio transversal entre 400 pacientes que acudieron a la farmacia en tres clínicas de salud pública de Australia que fueron seleccionadas al azar, con un muestreo aleatorio sistemático, utilizando el cuestionario; se desarrolló utilizando análisis factorial exploratorio y α de Cronbach. El resultado de los factores asociados con la satisfacción del paciente se analizó mediante regresión lineal múltiple, el α de Cronbach para el total de ítems fue de 0,96. La

puntuación media de satisfacción total de los pacientes fue de 7,56 (DE 1,32). La edad avanzada y el mayor nivel educativo se asociaron con puntuaciones medias más bajas de satisfacción del paciente. En resumen, los pacientes que visitaron la farmacia más de una vez en los últimos tres meses informaron tener un mejor estado de salud y un mejor conocimiento general sobre los farmacéuticos exhibieron puntajes promedio de satisfacción del paciente promedio más alto, nivel relativamente alto de satisfacción del paciente. La edad, la educación, la frecuencia de la visita, el estado de salud auto percibido y el conocimiento general de los farmacéuticos fueron factores significativamente asociados con la satisfacción del paciente.

Ayele et al. (15) el objetivo es “medir la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia en Etiopía”. Se realizó un estudio transversal entre 422 pacientes, utilizando la metodología del cuestionario estructurado, se ingresó a EpiData versión 3,1 y se exportó a STATA versión 14,2 para su análisis. con un total de 407 muestras. El resultado de la satisfacción general media de los clientes medida de cinco fue de 2,29 (desviación estándar \pm 0,56). La proporción de satisfacción general fue del 46,19% en pacientes dentro del rango de edad de 26 a 35 años. Su conclusión con la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia era muy baja considerando el movimiento actual del sistema de atención médica hacia la prestación de un servicio de calidad. Por lo tanto, los proveedores y administradores de atención de la salud deben prestar la debida atención a los factores contribuyentes para mejorar la calidad del servicio y, en última instancia, aumentar la satisfacción del paciente.

2.1.2. Antecedentes Nacionales

Torres (16) el objetivo es “determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en Farmacias y Boticas de El Tambo, Huancayo”. Su metodología de investigación utiliza métodos observacionales, los cuales son de diseño básico, transversal, prospectivo, descriptivo y no empírico; tiene una población que incluye a todos los usuarios que visitaron diez farmacias y diez boticas en el distrito de Tambo entre julio y septiembre de

2021; y se trabajó con una muestra de 384 personas seleccionadas por muestreo no probabilístico deliberado, a las cuales se les aplicó una encuesta mediante un cuestionario SERVQUAL válido y confiable. Sus resultados indican que encuentra un 51,0% satisfecho en el aspecto Confiabilidad; 58,95 en cuanto a capacidad de respuesta; el 54,7% relacionado con el aspecto de seguridad; El 59,1% valora mucho el aspecto empático y el 58,6% valora el aspecto tangible. Conclusión el nivel de satisfacción es del 60,7%; Se recomienda la capacitación continua para brindar un servicio esmerado, confiable y personalizado, siempre con instalaciones y equipos en buenas condiciones.

Zavaleta (17) en su investigación tuvieron el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción de usuarios de establecimiento farmacéutico privado del Porvenir-Trujillo. Utilizando la secuencia de Likert, respondida por 366 usuarios entre 18 y 69 años; luego se observó una concordancia que existía entre las características sociodemográficas: género, edad, nivel educativo y satisfacción general. Los encuestados son mujeres con un 66%, el grupo de edad de 36 a 50 años con un 52% y tienen un nivel técnico superior un 40%. No se detectó nivel de satisfacción, el estudio se enfocó más en la adherencia a los cuidados por la globalización y aspectos que no ayudaron al mencionado estudio.

2.1.3. Antecedentes Locales

Miranda y Sandoval (18) su objetivo es “Identificar la relación entre la calidad de atención con la dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo 2021”. Con métodos de investigación básica, no empírica, descriptiva, correlacional, transversal y prospectiva, se utilizó como técnica la encuesta y como herramienta de recolección de datos el cuestionario, la muestra fue de 168 usuarios, selección de muestra simple probabilidad aleatoria, se contrastó la hipótesis mediante la prueba de chi cuadrado, operando con error de 5 y probabilidad de 95. Resultados 168 usuarios, 59,5% hombres, 50,6% entre 31 y 40 años, 54,2% casados, 32,7% solteros, 94,4 el % refirió tener capacidad

personal en el proceso de atención, el 98,6% recibió comodidad en la atención por parte del personal, el 98,9% dijo que el cuidador tuvo una buena actitud, el 96,8% dijo que el personal confirmó la prescripción durante el examen médico, el 94,2% dijo que el medicamento se mezcló procesamiento y selección en el proceso de dispensación, el 82,5% dijo que el personal brinda información sobre medicamentos. En su conclusión se determinó que existió una relación significativa ($p < 0,05$) entre la calidad de atención y la distribución de medicamentos entre los usuarios de cinco farmacias durante el acto de clausura de Villa María del Triunfo 2021.

Cordova y Orihuela (19) el objetivo es “Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de Boticas Mifarma SAC, distrito San Juan de Miraflores, Mayo – junio 2021”. El método se lleva a cabo con un estudio descriptivo, no experimental y observacional, de diseño transversal, con una muestra de 200 pacientes, en el que se aplica la herramienta de recolección de datos, modelo SERVQUAL, en base a la variable armónica del corazón. Los resultados según la dimensión tiempo de servicio tienen 75,6 pacientes satisfechos, frente a la dimensión tangible representó el 70,8%, esta dimensión representó la menor proporción en comparación con las restantes dimensiones, el tiempo de interés representó el 77,4%, es el segundo aspecto más satisfecho, trato del personal 75,8% pacientes satisfechos, según respuesta aspecto 72,8% pacientes satisfechos. La conclusión es que el 81,0% de los pacientes están satisfechos con los servicios de farmacia, la tendencia de los usuarios es la dirección con mayor nivel de satisfacción con un 81,0%, es decir, la actitud de los farmacéuticos-farmacéuticos hacia los servicios de farmacia al paciente es buena.

Cueva y Reyes (20) Su objetivo es “Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en las oficinas farmacéuticas, Chilca Marzo – Julio 2021”. El método de investigación es análisis, hipótesis, inducción e inferencia a partir de un estudio básico, con un diseño de estudio transversal y no empírico. Utilizando esta técnica y

herramienta, se apoyó en un cuestionario de encuesta elaborado por ellos mismos, aprobado por expertos calificados, estructurado por 23 ítems cerrados con alternativas de respuesta en escala Likert de 1 a 5, utilizando la prueba de correlación no paramétrica de Spearman, con un tamaño de muestra de 200 usuarios. En conclusión, existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en la práctica farmacéutica de Chilca marzo - julio 2021. $p < 0.005$ Rho Spearman = 0.771 correlación positiva en práctica farmacéutica, Chilca marzo - julio 2021.

2.2. Bases teóricas

2.2.1. Concepto de calidad

La palabra calidad proviene del latín *qualitas* o *qualitatis*, que significa perfección. El diccionario de la Real Academia Española lo define como "la propiedad o conjunto de propiedades inherentes a algo, que permiten apreciar su valor". En esta definición se concibe a la calidad como un atributo o característica que distingue a personas, bienes y servicios. (21)

2.2.1.1. Calidad percibida por los usuarios

La calidad de los servicios de salud se ha convertido en un tema relevante desde la década de 1980, debido al aumento en el número de usuarios y su participación en los servicios de salud. Estos servicios deben orientarse a las necesidades de los pacientes y de esta forma ofrecer nuevos enfoques y soluciones a las demandas de los usuarios. (22)

La calidad también se considera un factor clave para diferenciarse y sobresalir en los servicios, ya que los centros médicos pueden brindar servicios similares, pero con diferente calidad, creando una ventaja diferente específicamente para los usuarios. La mejora en la calidad de los servicios de salud influye de forma decisiva en el número de pacientes satisfechos y por la tanto en la lealtad del paciente hacia el centro de salud. (22)

Algunos autores definen la calidad de los servicios de salud como los servicios

prestados al usuario de una forma accesible y equitativa, en las mejores condiciones científicas, profesionales e institucionales para satisfacer y adherir al usuario (22); este es un concepto que se ha ido construyendo a lo largo de los años. El concepto de calidad médica comienza con un punto de vista técnico como la capacidad de lograr los objetivos deseados utilizando medios legítimos. Esta definición se desplaza hacia la visión del paciente sobre el servicio que se le brinda. Más tarde se reconoció que la percepción del paciente sobre la prestación del servicio determina en última instancia su nivel de calidad. Esta definición vincula una visión personal y subjetiva de la calidad y reconoce que el usuario a partir de interacciones humanas experimenta sensaciones agradables y desagradables que se traducen en sentimientos de satisfacción o insatisfacción. (23)

Este último enfoque implica incluir el juicio subjetivo del usuario dentro de la evaluación, de ahí que se empieza a reconocer el concepto de calidad del servicio percibido, en el cual la evaluación está basada fundamentalmente en las discrepancias entre las expectativas generadas en los usuarios y sus percepciones respecto al servicio recibido. (23)

Pese a la dificultad en medir la percepción de los pacientes, se han identificado ciertos indicadores que ayudan a evaluar los servicios de salud, entre estos tenemos: indicadores de efectividad, que se expresan en la percepción de los pacientes en satisfacer necesidades de atención con servicios generales, electivos especializados o de urgencias, la bondad clínica de las intervenciones, cumplir las expectativas generadas y mantener o recuperar la salud. Puntualidad, medida por el tiempo de espera percibido desde el momento en que llegan al centro, desde el momento en que llegan a la sala de emergencias o desde el momento en que se aprueba su atención sin una cita con usted. De adhesión, que se manifiesta como la intención favorable o no del paciente para regresar a la institución solicitando el mismo servicio u otro diferente. Otros factores incluyen el trato recibido por el personal administrativo o asistencial, las características estético-funcionales, además del aseo de la institución, la comunicación con

el usuario, la atención durante hospitalización, la confianza percibida por el paciente para expresar sus requerimientos e inquietudes, entre otros. (24)

2.2.1.2. Gestión de la calidad de servicios

El Sistema de Gestión de la Calidad garantiza la calidad de los procesos evaluando los problemas detectados en la práctica asistencial, analizando sus causas y estableciendo medidas correctoras oportunas. (25)

Una adecuada sistematización del Servicio de Farmacia (SF) tiene una directa repercusión en la calidad, eficacia y eficiencia con que tratemos a nuestros pacientes (nuestro cliente externo) y al personal del Hospital que reciben nuestros servicios (clientes internos). (25)

Para el desarrollo e implementación del Sistema de Gestión de la Calidad, se abordaron las siguientes actividades que se detallan a continuación:

- a. Desarrollo de todos los procesos necesarios para la implementación de la gestión de la calidad, y las actividades que se incluyen en el diagrama de flujo general “Mapa y Secuencia de Procesos”, verificando la interacción de estos procesos. (25)
- b. Determinación de los criterios y métodos que aseguran que la operación y el control de los procesos es eficaz y eficiente. Las evidencias se detectaron en los procedimientos, documentos y registros aplicables, mencionados en el texto de este manual. (25)
- c. Aseguramiento de la disponibilidad de recursos tanto materiales, (a través del sistema de aprovisionamiento definido por el Ministerio de Salud y la Dirección del Hospital), como humanos. (25)
- d. Desarrollo del control y seguimiento de las distintas actividades, evaluándolas de forma adecuada y frecuentemente, para luego analizarlas de manera tal que generen acciones que permiten alcanzar los resultados planificados y el mejoramiento continuo de la gestión. (25)

2.2.1.3. Medición de la calidad de servicio

La salud se define como la medida en que los procedimientos de atención médica aumentan la probabilidad del resultado deseado por un paciente y disminuyen la probabilidad de resultados indeseables, de acuerdo con el estado del conocimiento médico. Qué es la salud, la calidad de la salud, desde una perspectiva de atención médica. medición en tres áreas:

1. Estructura, miden la calidad de las características del marco en el que se prestan los servicios y el estado de los recursos para prestarlos. Los indicadores estructurales se desarrollan en cuatro categorías: Estructura física, técnica, financiera y organizativa, de acuerdo con los siguientes recursos: recursos físicos, instalaciones, equipamiento y presupuesto monetario. Recursos humanos: número y calificaciones del personal. Aspectos institucionales o de gestión: Organización del personal médico y métodos de evaluación. (21)
2. Proceso, que mide directa o indirectamente la calidad de las actividades realizadas durante la atención al paciente; mediante el conjunto de acciones realizado principalmente por el médico como generador de documentación; por ejemplo, la historia clínica y otros documentos resultantes de la actividad asistencial.
3. Resultados, Miden el nivel de éxito alcanzado en el paciente, es decir, si se ha conseguido lo que se pretendía con las actividades realizadas; el beneficio logrado en los pacientes, o cambios en la salud atribuibles a la atención recibida, incluyen: Indicadores centinela, indicadores de datos agregados (continuos o basados en tasas), indicadores trazadores e indicadores basados en opinión del paciente. (21)

Algunos modelos más importantes con respecto a la calidad, son:

Modelo de calidad de Gronroos

Este modelo fue formulado por Gronroos en el año 1994, el relaciona la calidad con la imagen corporativa. (25)

También plantea en:

- a) La calidad percibida por los consumidores es una combinación de calidad técnica (disponible) y calidad funcional (disponible). La relación con la imagen corporativa. (25)
- b) La imagen; elemento básico para tratar de medir percepción de la calidad. (25)

Modelo Servperf

Este modelo lo proponen Cronin & Taylor el modelo SERVPERF un modelo alternativo y que está basado en el desempeño que mide únicamente las percepciones de los clientes acerca de los servicios ofrecidos. (25)

Modelo Servqual

Este modelo es muy conocido para las investigaciones por su buena medición de calidad al servicio, los investigadores desde su publicación mostrando mejoras y numerosas investigaciones empleando este tipo de modelos. (26)

Esta técnica de investigación es muy comercial por que logra medir la calidad de servicio del paciente o cliente con su empresa u organizaciones, permitiéndonos ver la expectativa de cada cliente y estén agradecidos con el buen servicio brindado. (27)

Este modelo nos permite evaluar las opiniones de cada cliente con respecto al servicio que le están brindando, dando buenos o malos comentarios de la empresa u organización de donde recibe servicio, puede ser sugerencia, impresiones, molestias, todo según la expectativa del cliente o usuarios. (28)

Según la escala multidimensional SERVQUAL, que es el modelo que aparece al final de la anterior tabla, esta es una herramienta para la medición de la calidad desarrollada por

Zeithaml, Valerie A., A. Parasuraman y Leonard L. Berry, con el auspicio del Marketing Science Institute en (1988), ellos mencionan que son las siguientes: (29)

- a) La Fiabilidad de un sistema es hacer un producto o proceso sin fallos y evitando el riesgo mínimo, con un factor esencial para la competitividad de una industria, va desde un inicio hasta el seguimiento del final de la producción. (30)
- b) Capacidad de respuesta, Facultad de servir al cliente y dar un servicio oportuno y rápido frente a una demanda con un tiempo aceptable y respuesta de calidad. (31)
- c) Los elementos Tangibles están relacionados con la apariencia de las instalaciones físicas, equipo, personal y material de comunicación. Estos son los aspectos físicos que los clientes perciben dentro de la organización. Cuestiones tales como limpieza y modernidad son evaluadas en los elementos personas, infraestructura y objetos. (32)
- d) Empatía, es una habilidad propia del ser humano, nos permite entender a los demás, poniéndonos en su lugar para poder entender su forma de pensar, así como comprender y experimentar su punto de vista mejorando las relaciones interpersonales que permiten la buena comunicación, generando sentimientos de simpatía, comprensión y ternura. (33)
- e) La Seguridad, es el conocimiento del servicio y la cortesía prestada, amabilidad de los empleados; así como, su habilidad para transferir confianza al cliente. (34)

2.2.2. Definición de Satisfacción

La satisfacción se puede definir ampliamente como "un estado mental que manifiesta sus respuestas intelectuales, físicas y emocionales a las necesidades o deseos de información".

Como tal, la satisfacción del cliente se entiende como una medida o parámetro que determina en qué medida los productos y servicios proporcionados por una organización cumplen o superan las expectativas de los usuarios. La satisfacción del cliente es el número de usuarios, o el porcentaje del total de clientes, cuyo reporte de sus experiencias con una empresa,

sus productos, o sus servicios (índices de calificación) es positivo o conforme a sus expectativas. (35)

En la actualidad se denomina satisfacción del cliente cuando este queda conforme con lo que ha recibido. “La satisfacción es la respuesta de saciedad del cliente. Es un juicio acerca de que un rasgo del servicio en sí mismo proporciona un nivel placentero de recompensa”. (36)

Como la satisfacción es un estado psicológico (36), se debe tener el cuidado adecuado en el proceso de medición cuantitativa, requiriendo de mayores investigaciones sobre este tema. (37) Al respecto, Yüksel y Yüksel (2008) propusieron diez dimensiones para medir la satisfacción:

1. Calidad
2. Valor
3. Puntualidad
4. Eficiencia
5. Facilidad de acceso
6. Medio ambiente
7. Trabajo interdepartamental
8. Comportamientos de servicio de primera línea
9. Compromiso con el Cliente
10. Innovación

2.2.2.1. Características de la satisfacción

- Determinado desde el punto de vista del cliente, no de la empresa.
- Basado en los resultados que el cliente obtiene del producto o servicio.
- Basado en la percepción del cliente, no en la realidad.
- Puede ser influenciado por personas que influyen directamente en el cliente.
- Depende en gran medida del estado del cliente al momento de adquirir el producto o

servicio (38).

Las expectativas son las esperanzas que los clientes tienen con el producto o servicio, que este elemento puede depender de las prácticas de mercadotecnia de la empresa o el simple pensamiento del cliente. (38)

Las expectativas se producen por:

- Las propias promesas de la empresa sobre los beneficios que proporciona el producto o servicio.
- Experiencias de comprar anteriores
- Experiencias de compras con la competencia
- Opiniones de las personas que influyen directamente en el cliente (amistades, familiares, conocidos y líderes de opinión.
- Promesas de los competidores (38)

En lo que refiere a la empresa se debe tener cuidado en usar el nivel adecuado de las expectativas ya que si son demasiado bajas no se atraerán a suficientes clientes, pero si son más altas de lo que deberían, los clientes se sentirán decepcionados después de adquirir el producto o servicio. (39)

Es aconsejable monitorear regularmente las expectativas del cliente para:

- Si están dentro de lo que la empresa puede ofrecer.
- Si están a la par, por debajo o por encima de las expectativas de los competidores.
- Si coinciden con lo que el comprador medio quiere comprar.

2.2.2.2. Niveles de satisfacción

En resumen, la satisfacción del cliente dependería del desempeño percibido del servicio y las expectativas que tiene el comprador, por tanto, se distinguen tres niveles de satisfacción:

1. Insatisfecho (no cubre sus expectativas),
2. Satisfecho (coincide con sus expectativas) o
3. Muy satisfecho (excede sus expectativas). (40)

2.2.2.3. Satisfacción de usuario como indicador de calidad

Cada vez es más común evaluar la calidad de la atención desde el punto de vista del usuario. A partir de ello, es posible obtener del entrevistado un conjunto de conceptos y actitudes asociados con la atención recibida, mediante los cuales se adquiere información que beneficie a la organización otorgante de los servicios de salud, a los prestadores directos, y a los usuarios mismos, en sus necesidades y expectativas. (41)

Existe la opinión de que, en última instancia, los usuarios pueden controlar y juzgar la calidad del servicio, lo que significa que pueden proporcionar al gobierno información directa sobre algunos aspectos que de otro modo no sería posible. Esto se debe a que la percepción subjetiva del usuario habla de la calidad del servicio, combinando sus necesidades y expectativas simultáneamente.

Por último, medir la satisfacción de los usuarios de los servicios sanitarios es de suma importancia porque está contrastado que un paciente satisfecho se muestra más dispuesto a seguir las recomendaciones médicas y terapéuticas y, por lo tanto, a mejorar su salud. (41).

Desde la perspectiva del paciente, la tarea del médico se puede dividir en la técnica (ciencia) y la interacción interpersonal. A estas dos tareas habría que añadir las condiciones bajo las cuales se ofrece la atención, tales como el confort, aspectos relativos a la información o comunicación y la rapidez o amabilidad. (41)

El análisis de satisfacción del usuario se considera como un indicador para medir los resultados. Este índice proporciona opiniones sobre aspectos de estructura (comodidad, capacidad física, organización), proceso (procedimientos y actividades realizadas durante la consulta) y resultados (cambios en la felicidad y la cognición). bajo cuidado general). También

se puede obtener información sobre aquellas características de los servicios que facilitan u obstaculizan los esfuerzos del usuario para obtener atención de accesibilidad. (41)

La satisfacción del usuario como medida de calidad se mide en diferentes modelos asistenciales. Se define como la relación entre las expectativas y necesidades de un paciente o su ser querido y su respuesta a través de la atención médica recibida. Por otro lado, la satisfacción del proveedor de servicios se refiere a cumplir con las propias expectativas y satisfacer las necesidades personales al hacer el trabajo. La opinión de los usuarios tiene alta credibilidad en los estudios sobre satisfacción, debido a que la evaluación que hacen del servicio es producto de sus experiencias y no está mediada por juicios de los servidores del programa. (41)

2.2.2.4. Rendimiento percibido de la satisfacción del usuario

Se refiere al desempeño en la entrega de valor que los clientes perciben después de comprar un producto o servicio. Dicho de otro modo, es el resultado que el cliente percibe cuando obtiene el producto o servicio que adquirió. (40)

El rendimiento percibido tiene las siguientes características:

- Desde el punto de vista del usuario, se determina
- El usuario que obtiene con el servicio, resultado
- Las percepciones del usuario, está basado en la necesidad de la realidad
- Las opiniones de otras personas influyen en el impacto de los usuarios
- El estado de ánimo del usuario y de su razonamiento, depende. (41)

2.2.2.5. Medición de la satisfacción del usuario

Es un proceso que las organizaciones realizan con el objetivo de adaptar sus productos y mejorar el servicio que le ofrecen a los clientes, y de esta forma lograr su satisfacción y fidelización a la marca. (42)

En el mundo de los negocios, existe una amplia lista de herramientas y tácticas implementadas para medir la satisfacción del cliente. Se pueden distribuir encuestas y cuestionarios para recolectar información y datos relevantes que puedan ser analizados con el fin de tomar mejores decisiones.

La satisfacción del cliente implica tener conocimiento de cómo se sienten los consumidores después de interactuar con tu marca, negocio, productos o servicio. Entre las ventajas que tiene medir la satisfacción de tus clientes se encuentran:

1. La intención de compra y la fidelidad de los clientes se refuerzan.
2. Marcas una diferencia de tus competidores al mostrar que te preocupas por las necesidades de tus clientes.
3. Al medir la satisfacción se obtiene perspectivas que te ayudan a reducir la pérdida de clientes.
4. Los clientes muy satisfechos aumentan las ventas
5. Reduces las discusiones negativa
6. Se identifica a aquellos clientes insatisfechos para tratar de retenerlos. Recuerda que es más barato mantener a los clientes que adquirir otros nuevos. (42)

Los métodos para medir la satisfacción del usuario son los siguientes:

➤ **Encuestas de satisfacción**

La encuesta de satisfacción es el método más clásico y utilizado para conocer qué piensan los clientes de las organizaciones. (43)

➤ **Fidelización de clientes**

La fidelización de clientes es otra variable que te puede dar una idea del nivel de satisfacción del cliente. (43)

➤ **Índice de quejas/reclamaciones**

El número de quejas / reclamaciones ayuda a llevar una mejora continua en tu negocio, es un

indicador muy útil para conocer que errores están cometiendo. A partir de ahí podrán actuar para enmendarlos mediante el estudio de no conformidades y analizar la satisfacción del cliente tras su resolución. (43)

Una queja es un descontento puntual que puede tener un cliente por alguna circunstancia determinada que te comunica.

Una reclamación va más allá, representa requerimiento de un cliente porque entiende una situación le ha provocado un daño o un perjuicio.

➤ **Entrevista de salida**

Las entrevistas de salida son charlas que mantienen una empresa con los clientes que han decidido poner fin a la relación comercial con ésta. Se suele decir que es un instrumento que usan las grandes corporaciones por el tipo de entrevista y las preguntas que se le hacen a la otra parte.

➤ **Felicitaciones de clientes**

Vamos ahora a la otra cara de la moneda, las felicitaciones de clientes.

➤ **Vinculación del cliente con nuestra organización**

La satisfacción del cliente también se puede medir por el grado de vinculación que tiene un cliente con una empresa. (43)

➤ **Nuevos clientes por recomendación**

Está en sin duda una de las variables más importantes a la hora de medir la satisfacción del cliente. En muchas ocasiones el propio cliente se convierte en tu mejor comercial hablando muy bien de tu producto/servicio bajo su experiencia. Esta es la situación idílica que todo empresario busca. (43)

2.2.2.6. Dimensiones de la satisfacción

➤ Valor percibido

Se trata del desempeño del cliente recibió después de conseguir un producto o servicio. En

otras palabras, es el "resultado" que el cliente "percibe" cuando haya comprado un bien o servicio, los cuales son: accesibilidad, diferenciación, exclusividad y especialización. (44)

Se supone que la satisfacción es el producto del proceso de percepción de la información; es muy independiente y no puede ser cambiado por la intervención de procesos emocionales. En la satisfacción se debe reconocer que la valoración emocional "post -compra o post-uso" resultado del proceso de la indagación, la cual consiste en una comparación entre las expectativas del consumidor y el rendimiento percibido del resultado, así como el cotejo de costo – beneficio. (43)

➤ Expectativas del cliente

Las expectativas son las "esperanzas" que los clientes tienen por conseguir algo, para cubrir sus necesidades personales o experiencias del servicio. (44)

Argumenta que la satisfacción incluye no solo el proceso de comunicación sino también un elemento emocional fundamental en el proceso de uso o consumo de un producto. En donde la habitualidad de recibir un servicio genera un patrón de fenómenos mentales relacionados con emociones y estados de ánimo, acompañados de sentimientos subjetivos y que estos elementos afectivos son distintos de la satisfacción y que la anteceden. (44)

➤ Confianza del cliente

Luego de realizada la compra o adquisición de un producto o servicio, los clientes experimentan uno de éstos aspectos: Lealtad y expectativas superadas. (44)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

2.3.2. Hipótesis específicas

- a. Existe relación entre la calidad de atención y la expectativa del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.
- b. Existe relación entre la calidad de atención y la confianza del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.
- c. Existe relación entre la satisfacción percibida y la fiabilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.
- d. Existe relación entre la satisfacción percibida y la capacidad de respuesta de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.
- e. Existe relación entre la satisfacción percibida y la tangibilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.
- f. Existe relación entre la satisfacción percibida y la empatía de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.
- g. Existe relación entre la satisfacción percibida y la seguridad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1. Método de investigación

Método hipotético - deductivo: Consiste en realizar una exposición narrativa, numérica y/o gráfica, lo más detallada y exhaustiva posible de la realidad que se investiga, su finalidad es presentar y obtener, una información que en realidad pone criterios estables con características de tiempo, espacio, efectos o leyes científicas de carácter general formuladas previamente. (45)

3.2. Enfoque investigativo

Investigación Cuantitativa: Se denominan así porque se pueden medir utilizando técnicas estadísticas para analizar los datos recopilados. Su objetivo radica en la explicación, descripción, y control de sus causas, fundamentando, dando conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica y cuantificación. (46)

3.3. Tipo de investigación

La investigación es de tipo básica porque según Hernández y Mendoza (2018), el objetivo es obtener nuevos conocimientos de forma relacional, con el único fin de incrementar el conocimiento de una realidad concreta. (47)

3.4. Diseño de la investigación

El estudio tuvo un diseño no experimental debido a que no se cambiaron ni aplicaron las variables. siendo además correlacional y transversal, porque las variables solo se midieron una vez en el momento que se realizó la encuesta. (47)

3.4.1. Corte:

Es de corte transversal, porque definiremos en los meses de marzo a abril del año 2023.

3.4.2. Nivel o Alcance:

Es de estudio correlacional.

3.5. Población, muestra y muestreo

Población: Incluirá a todos los usuarios externos que adquieran medicamentos o productos farmacéuticos en farmacias de la zona de San Martín de Porres, Lima 2023, se desconoce el tamaño de la población, pero se sabe que se distribuyen en 750 oficinas de farmacia.

- **Criterios de inclusión:**

- Usuarios externos mayores de 18 años que busquen asesoría, adquieran medicamentos o productos farmacéuticos en farmacias de la zona de San Martín de Porres, Lima, que deseen participar voluntariamente en el estudio previa firma de un consentimiento informado.

- **Criterios de exclusión:**

- Personal de 15 farmacias, los usuarios menores de edad no quisieron participar voluntariamente en el estudio y no firmaron el consentimiento informado.

Muestra:

Para calcular el tamaño muestra se aplicará la siguiente fórmula para una población infinita (48):

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{E^2}$$

Donde:

n = Tamaño de muestra

Z = Coeficiente para un nivel de confianza prefijado (95%)

p = Proporción de éxito (0,5)

q = Proporción de fracaso (0,5)

E = Precisión deseada (5%)

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

$$n = \frac{(3,8416) * (0,25)}{0,0025}$$

$$n = \frac{0,9604}{0,0025}$$

$$n = 384$$

Por lo tanto, la muestra está conformada por 384 usuarios que serán escogidos mediante muestreo probabilístico, en el cual todos los elementos de la población tienen al principio la misma posibilidad de ser elegidos para formar la muestra y se obtuvo definiendo las características de la población y el tamaño adecuado de la muestra y mediante una selección aleatoria de las unidades de muestreo. (47)

Muestreo:

1. En una primera etapa se seleccionará de manera aleatoria un conglomerado de 15 boticas del distrito de San Martín De Porres.
2. Luego se tomará la muestra por conveniencia, ven en el ANEXO 5 A - B.

3.6. Variables y operacionalización

Variable 1: Calidad de Atención

Definición operacional: Es el grado en que los servicios de salud para las personas y las poblaciones aumentan la probabilidad de resultados de salud deseados.

Tabla 1. Matriz operacional de la variable 1

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Fiabilidad	Honestidad de la organización en cuanto a palabras y actos.	La probabilidad de que un sistema se mantenga operativo durante un determinado periodo de tiempo de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> - El personal dispensa en un tiempo determinado. - El personal muestra interés en solucionar sus dudas. - Los establecimientos farmacéuticos (boticas y farmacia) provee los servicios de atención. 		
Capacidad de respuesta	La voluntad por parte de la empresa de ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido no solo dentro del tiempo especificado, sino también en el menor tiempo posible (velocidad de respuesta)	La capacidad de respuesta se usará para mejorar la atención al cliente y así poder llegar a la satisfacción total.	<ul style="list-style-type: none"> - Si necesito resolver alguna duda, el personal atendió y resolvió en un tiempo razonable - Los establecimientos farmacéuticos (boticas y farmacias) ofrecen un servicio ágil y de calidad - El tiempo que espero para obtener la atención fue satisfactorio. 	Ordinal	Muy malo Malo Regular Bueno Excelente
Tangible	Aspecto, calidad y cantidad de materiales, equipos, personal e instalaciones. Los elementos del servicio son percibidos por los sentidos.	Sistema de medición visual al establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - Los establecimientos farmacéuticos (boticas y farmacias) tienen un sistema moderno y funcional para brindarle el servicio 		

			<ul style="list-style-type: none"> - Los establecimientos farmacéuticos (boticas y farmacias) sus instalaciones son cómodos y visualmente atractivas - El personal que atiende tiene una presentación adecuada.
Empatía	La empatía, es la capacidad para ponerse en los zapatos de otra persona, por así decirlo, y entender sus sentimientos y puntos de vista; es un rasgo de carácter que podría beneficiar a la sociedad y a las personas en múltiples maneras.	Capacidad de medición del personal con el usuario que asiste a un establecimiento.	<ul style="list-style-type: none"> - En los establecimientos farmacéuticos (boticas y farmacias) se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios. - El personal se preocupa por sus intereses de sus necesidades específicas. - Los establecimientos farmacéuticos (boticas y farmacias) tienen horarios convenientes para todos sus clientes.
Seguridad	Aspecto, calidad y cantidad de materiales, equipos, personal e instalaciones. Los elementos del servicio son percibidos por los sentidos.	Probabilidad de aprobación de una respuesta segura a la atención hacia el usuario.	<ul style="list-style-type: none"> - El comportamiento del personal le transmite confianza. - El personal tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas. - El personal lo tratan con amabilidad.

Tabla 2. Niveles de la calidad de atención y sus dimensiones:

	BAJO	MEDIO	ALTO
CALIDAD DE ATENCIÓN	15-35	36-55	56-75
Fiabilidad	3-7	8-11	12-15
Capacidad de respuesta	3-7	8-11	12-15
Tangible	3-7	8-11	12-15
Empatía	3-7	8-11	12-15
Seguridad	3-7	8-11	12-15

Variable 2: Satisfacción percibida

Definición operacional: Es el grado de sentimientos y emociones que posee el usuario en lo referido a una atención brindada.

Tabla 3. Matriz operacional de la variable 2

Dimensiones	Definición conceptual	Definición operacional	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (niveles o rangos)
Expectativas del usuario	Comprende la gran capacidad que tienen los seres humanos para relacionarse, actuar, analizar, crear y transformar la realidad, permitiendo la construcción del conocimiento y la producción del Nuevo saber.	Proceso mediante el cual se recaba la información disponible.	<ul style="list-style-type: none"> - El horario facilita la atención brindada - Según la orden de llegada es la atención del personal farmacéutico - El tiempo de espera para la atención, es adecuada - El trato amable y respetuoso es brindando por el personal farmacéutico - El personal farmacéutico tiene una revisión minuciosa de la receta. 	Ordinal	Muy malo Malo Regular Bueno Excelente
Confianza del usuario	Se refiere, como su nombre lo indica, a todas las emociones y sentimientos que experimentamos. La salud emocional es de vital importancia para lograr la armonía y el equilibrio que se requiere para obtener una adecuada calidad de vida.	En esta variable mediremos la satisfacción correspondiente de los usuarios	<ul style="list-style-type: none"> - El personal farmacéutico atiende sin son errores. - Considera que recibió buena atención en las boticas. - El personal comprende su estado emocional durante la atención - Las boticas tienen bajos precios en medicamentos - Las boticas disponen de stock de medicamentos 		

Tabla 4. Niveles de la Satisfacción y sus dimensiones:

	BAJO	MEDIO	ALTO
SATISFACCIÓN	10 - 23	24 - 37	38 - 50
Expectativas del usuario	05 - 12	13 - 18	19 - 25
Confianza del usuario	05 - 12	13 - 18	19 - 25

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

Aplicamos como técnica la encuesta, lo cual nos permitió la interrogación escrita a los usuarios, esta encuesta está dividida en calidad de atención y satisfacción, esta encuesta se midió con la escala de Likert, donde 1 significa muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente; se realizó la encuesta a 15 boticas del distrito de San Martín de Porres, utilizando la población infinita, la muestra es probabilística lo cual encuestamos a 384 usuarios; con el fin de determinar la investigación que estamos realizando.

3.7.2. Descriptiva

Se aplicó el cuestionario de elaboración propia estructurado por las variables de calidad de atención y satisfacción percibida, los cuales contienen dimensiones y nos ayuda a estructurar el cuestionario obteniendo 25 ítems, cerradas de Likert (Anexo 2), con alternativas de respuestas de 1 muy malo, 2 malo, 3 regular, 4 bueno y 5 excelente.

3.7.3. Validación

El instrumento fue validado por 3 expertos en el tema, representados por:

Dr. Orlando Marquez Caro

Dr. Nesquen Tasayco yataco

Mg. Jose Rincon Chavez

3.7.4. Confiabilidad

Para mediar la confiabilidad de los datos se aplicó el instrumento sobre una muestra piloto de 50 usuarios que asisten a las boticas del distrito de San Martín De Porres, debido a que las alternativas de respuesta de cada indicador tuvieron una escala ordinal tipo Likert, se justifica el uso del coeficiente alfa de Cronbach, el cual varía entre cero y uno, donde 0

indica confiabilidad nula y cuanto más se acerca a uno, es mayor la confiabilidad, los resultados consolidados, obteniéndose valores todos superiores a 0,7; por tanto, según la bibliografía consultada por Hernandez (2014), se concluye que los datos son confiables. Los detalles se encuentran en el Anexo 4A y 4B.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

Luego de realizar la recolección de la información, ésta se procesó en una base de datos mediante el programa SPSS versión 25. Para realizar la interpretación de los resultados, en función a las variables y objetivos propuestos, se realizaron tablas de frecuencia y gráficos en barras con la ayuda del programa Microsoft Excel 2016. Las pruebas estadísticas que se utilizó en esta investigación fueron: Spearman con un nivel de significancia de 5%.

3.9. Aspectos éticos

En el presente documento la persona expresa voluntariamente su intención de participar en la investigación después de haberle brindado la información de los objetivos en estudio que están basados en el consentimiento informado, los cuales están establecidos en el Reglamento de Ética de la Investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener. (Ver anexo 4)

CAPITULO IV: PRESENTACION Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 5. Niveles de la Calidad de Atención en las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	122	31,8	31,8	31,8
	Medio	200	52,1	52,1	83,9
	Alto	62	16,1	16,1	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

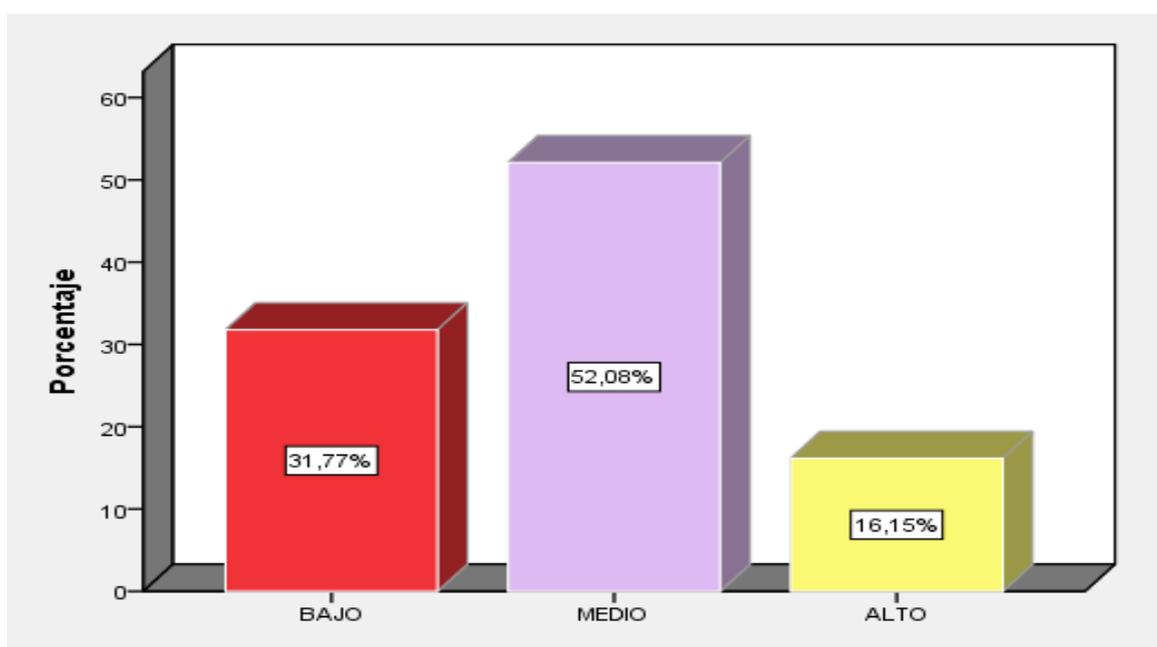


Figura 1. Imagen de los niveles de la Calidad de Atención en las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Interpretación: Se expone en la figura 1 de los niveles de la calidad, apreciamos que los encuestados manifestaron que la calidad de atención tiene un nivel medio (52,08%), un nivel bajo (37,77% y un nivel alto de (16,15) en las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Tabla 6. Niveles de la Satisfacción percibida de los usuarios de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	126	32,8	32,8	32,8
Medio	166	43,2	43,2	76,0
Alto	92	24,0	24,0	100,0
Total	384	100,0	100,0	

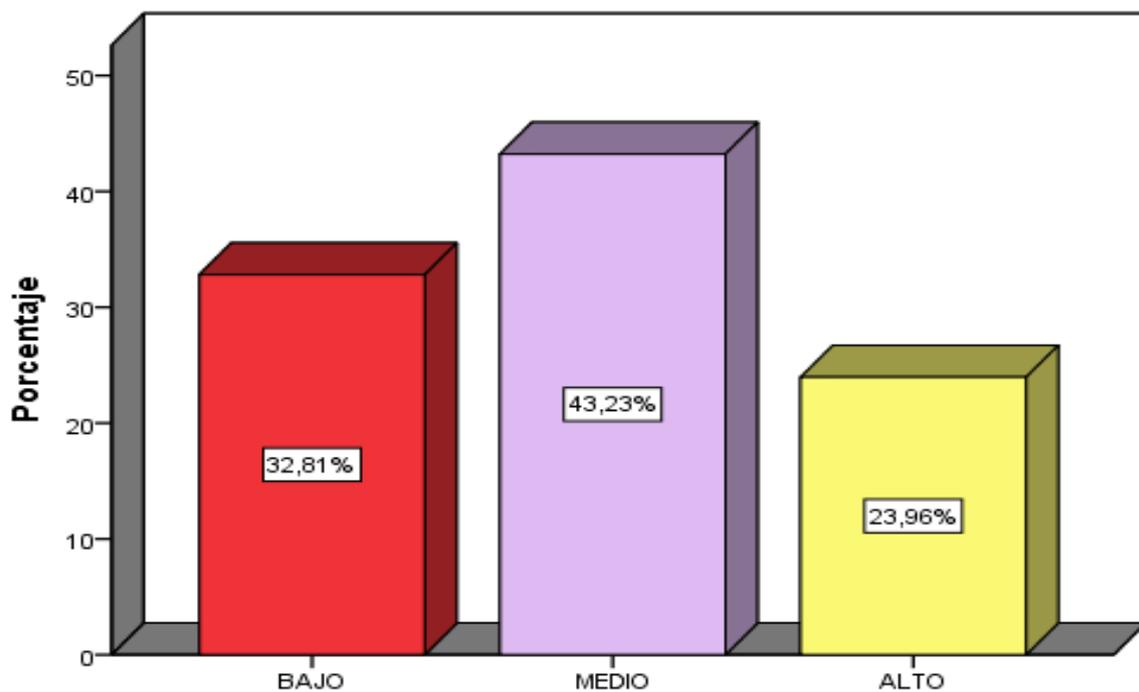


Figura 2. Imagen de los Niveles de Satisfacción percibida de los usuarios de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Interpretación: Se expone en la figura 2 de los niveles de la satisfacción percibida de los usuarios, que los encuestados manifestaron un nivel medio de satisfacción (43,23%), un nivel bajo (32,81) y un alto (23,96%) en las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Tabla 7. Niveles de la Fiabilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	151	39,3	39,3	39,3
Medio	12	3,1	3,1	42,4
Alto	221	57,6	57,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

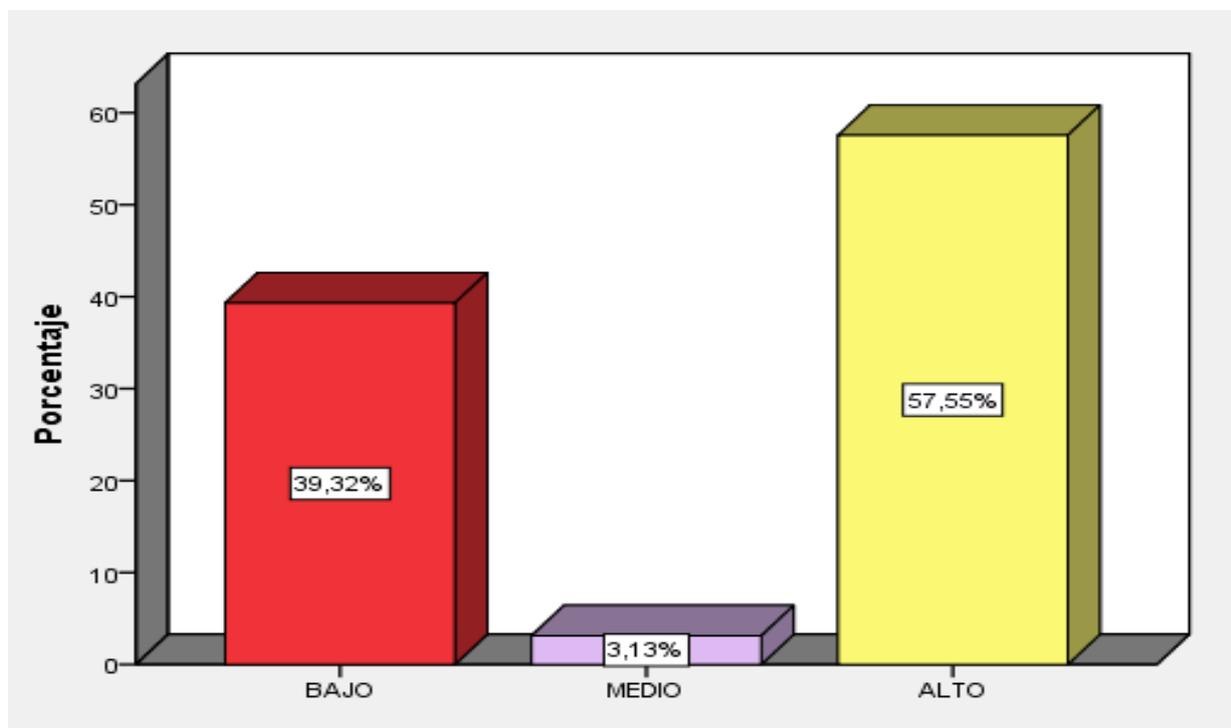


Figura 3. Imagen de los Niveles de la Fiabilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Interpretación: Se expone en la figura 3 de los niveles de la Fiabilidad, apreciamos que los encuestados manifestaron que tiene un nivel alto (57,55%), nivel bajo (39,32 %) y nivel medio (3,13 %) en las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Tabla 8. Niveles de la Capacidad de Respuesta de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	140	36,5	36,5	36,5
Medio	236	61,5	61,5	97,9
Alto	8	2,1	2,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

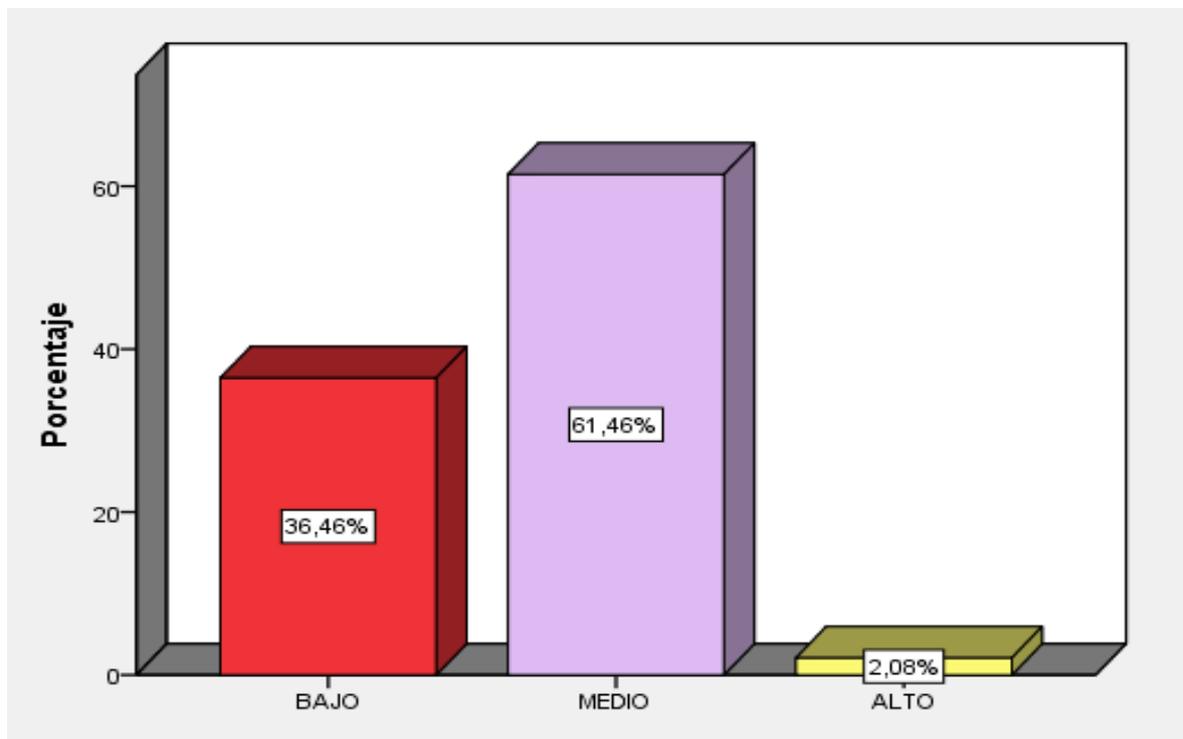


Figura 4. Imagen de los Niveles de la Capacidad de Respuesta de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Interpretación: Se expone en la figura 4, el nivel de capacidad de respuesta, entendemos que los encuestados mostraron que en las farmacias es moderado (61,46%), nivel bajo (36,46%) y nivel alto (2,08). zona de San Martín de Porres. Lima 2023.

Tabla 9. Niveles de la Tangibilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	151	39,3	39,3	39,3
Medio	12	3,1	3,1	42,4
Alto	221	57,6	57,6	100,0
Total	384	100,0	100,0	

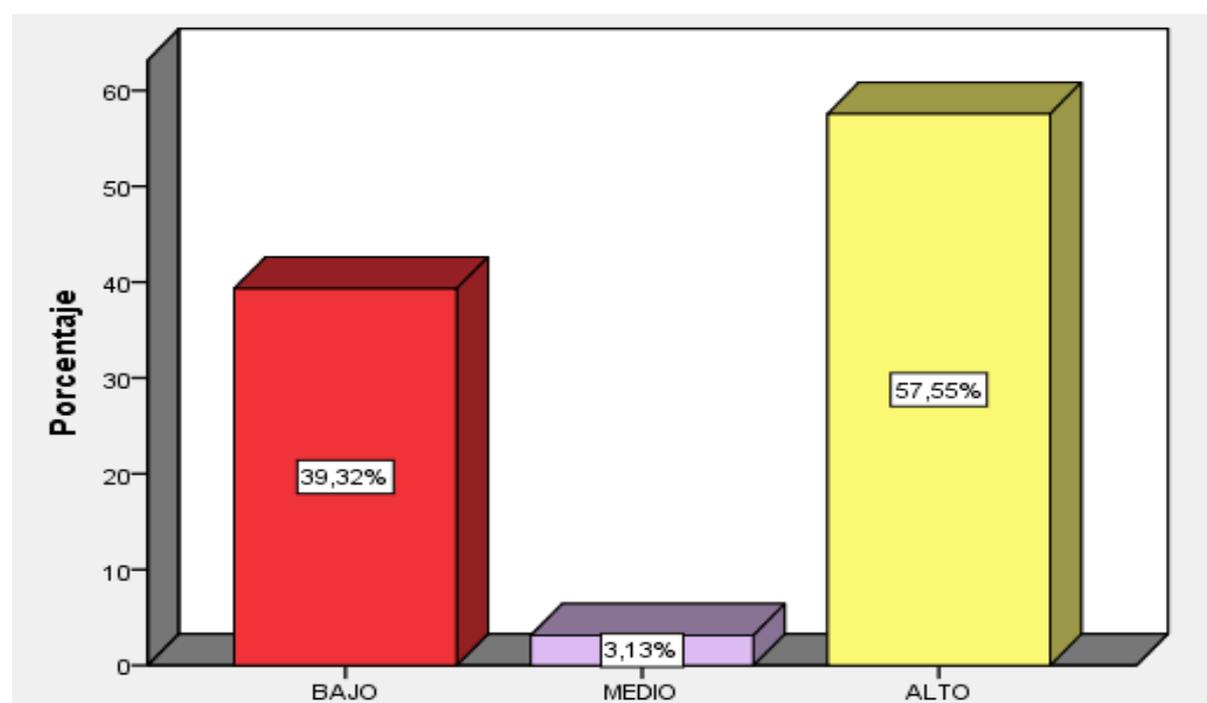


Figura 5. Imagen de los Niveles de la Tangibilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Interpretación: Se expone en la figura 5 los niveles de la tangibilidad, mostrándose que hay niveles alto (57,55%), bajo (39,32%) y medio (3,32%), en la zona de San Martín de Porres. Lima 2023.

Tabla 10. Niveles de Empatía de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	130	33,9	33,9	33,9
Medio	246	64,1	64,1	97,9
Alto	8	2,1	2,1	100,0
Total	384	100,0	100,0	

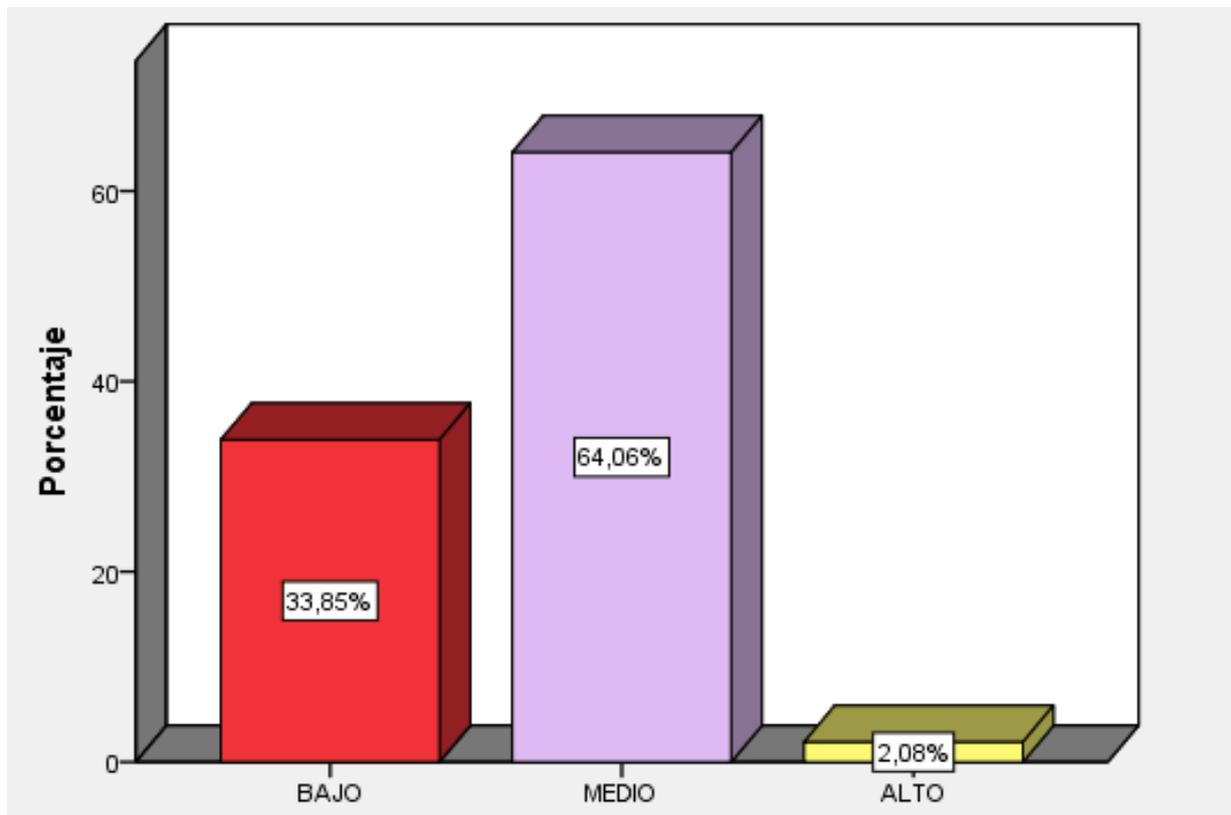


Figura 6. Imagen de los Niveles de Empatía de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Interpretación: Se expone en la figura 6 los niveles de empatía, manifestándose en medio (64,06%), bajo (33,85%) y alto (2,08%) en las farmacias del distrito. San Martín de Portes. Lima 2023.

Tabla 11. Niveles de la Seguridad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	122	31,8	31,8	31,8
Medio	54	14,1	14,1	45,8
Alto	208	54,2	54,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

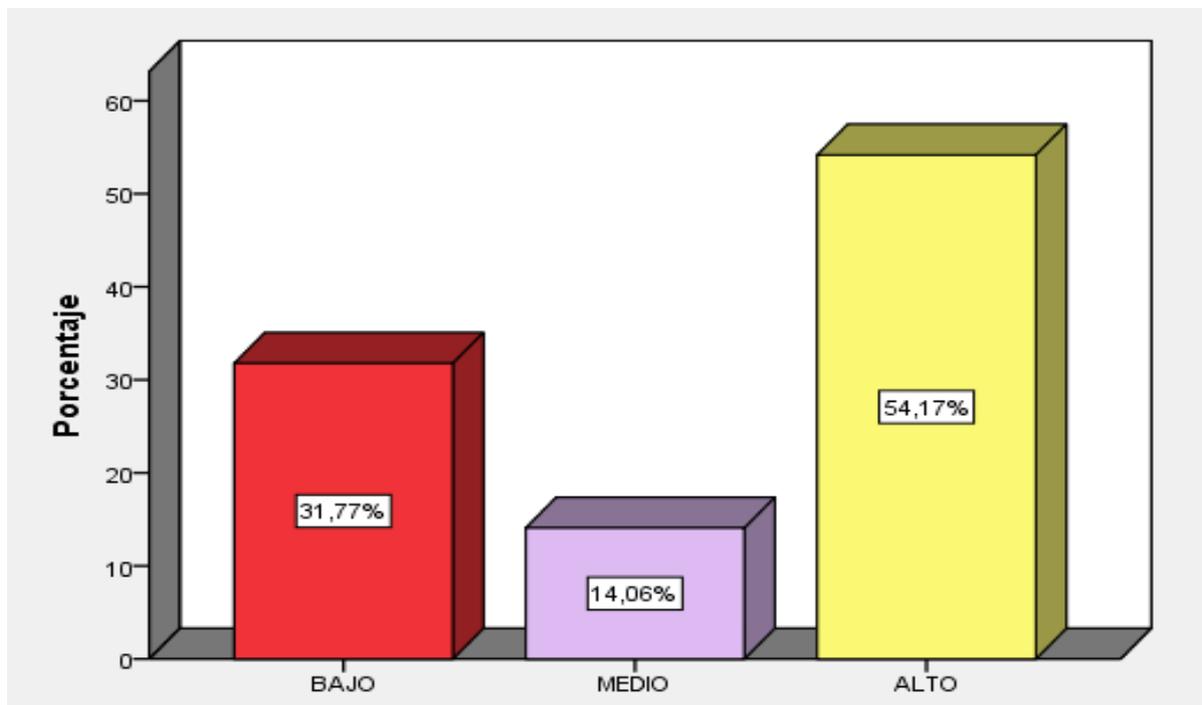


Figura 7. Imagen de los Niveles de la Seguridad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Interpretación: Se expone en la figura 7 los niveles de Seguridad, mostrándose un nivel alto (54,17%), un nivel bajo (31,77%) y un nivel medio (14,06%) en las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Tabla 12. Niveles de la Expectativa de los usuarios que acuden a las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Bajo	95	24,7	24,7	24,7
	Medio	77	20,1	20,1	44,8
	Alto	212	55,2	55,2	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

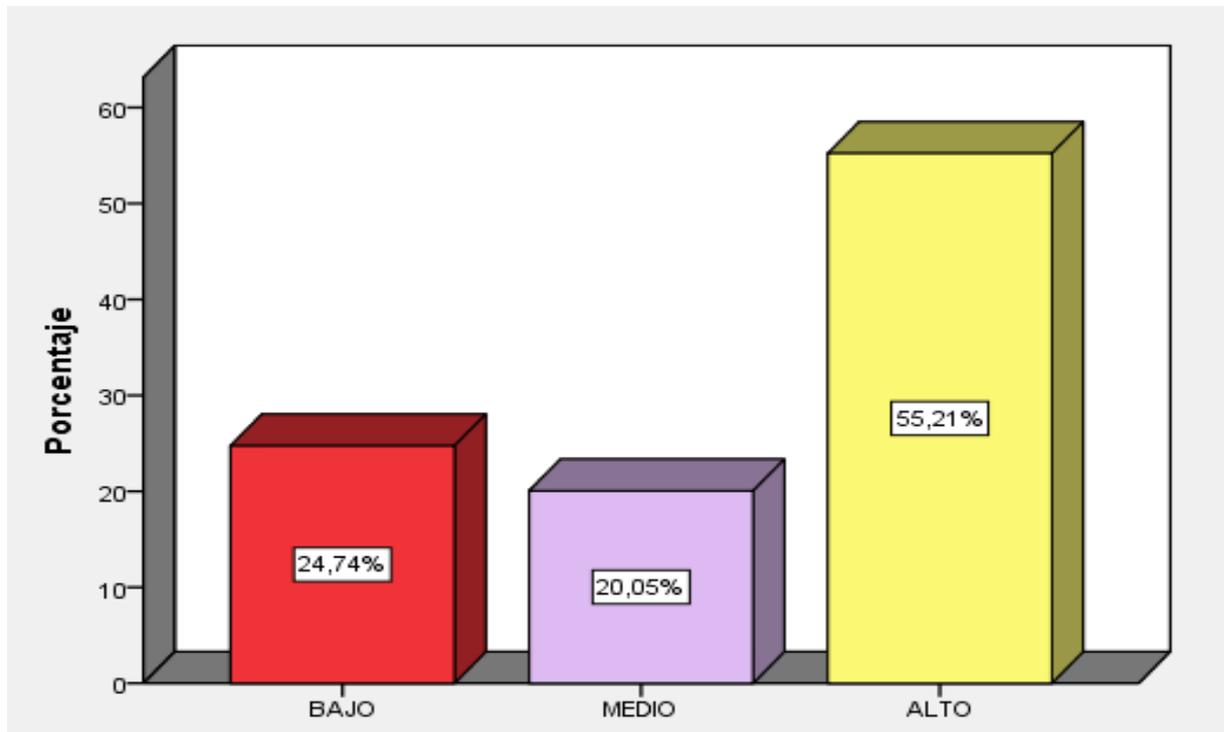


Figura 8. Imagen de los Niveles de la Expectativa de los usuarios que acuden a las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Interpretación: Se proceden en la figura 8 los niveles de expectativa, apreciamos que los encuestados manifestaron que tiene un nivel alto (55,21%) un nivel bajo (24,74%) y un nivel medio (20,05%), en las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Tabla 13. Niveles de la Confianza de los usuarios que acuden a las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Bajo	126	32,8	32,8	32,8
Medio	169	44,0	44,0	76,8
Alto	89	23,2	23,2	100,0
Total	384	100,0	100,0	

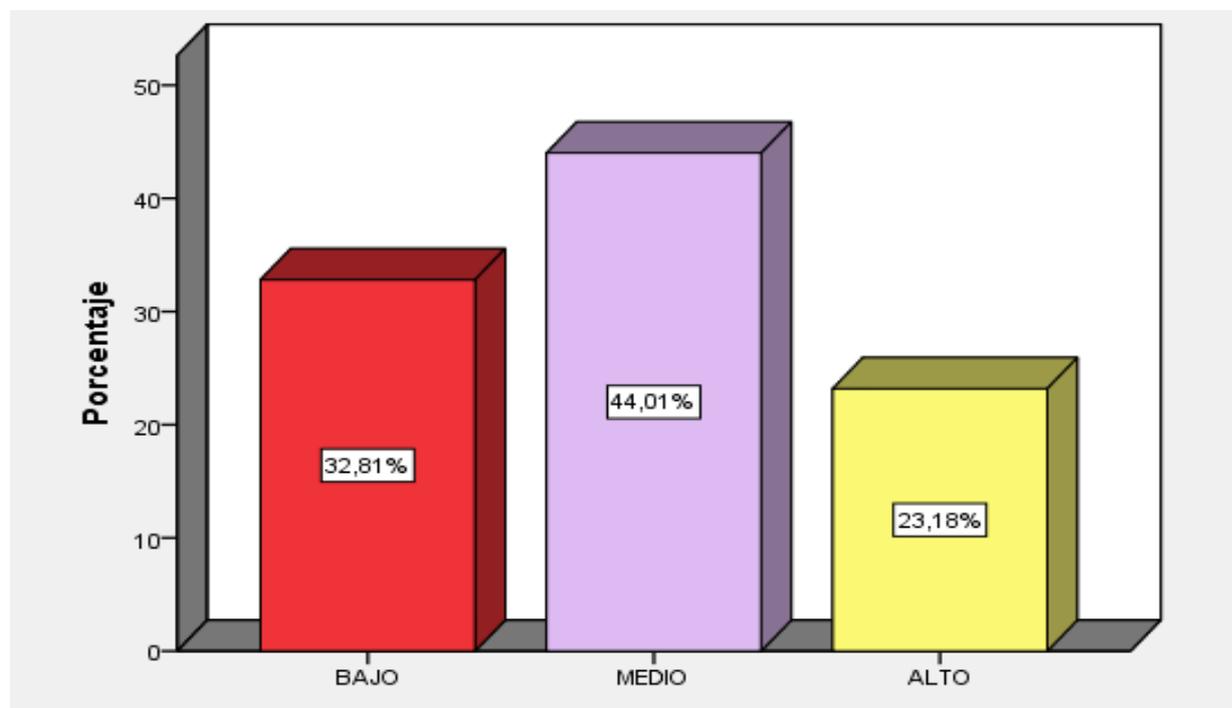


Figura 9. Imagen de los Niveles de la Confianza de los usuarios que acuden a las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Interpretación: Se expresa en la figura 9 los niveles de Confianza, apreciamos que los encuestados manifestaron que tiene un nivel medio (44,01%), nivel bajo (32,81%) y un nivel alto (23,18%) en las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Hipótesis General

Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Hipótesis Estadística

H0: No existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

H1: Sí existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: Sig. (bilateral) $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

Sig. (bilateral) $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 14. Correlación entre la calidad de atención y satisfacción percibida de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.

		Satisfacción	
		Percibida	
Rho de	Calidad	Coeficiente de correlación	,813**
Spearmán	De	Sig. (bilateral)	,000
	Atención	N	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión

Dado que existe relación entre Calidad de atención y Satisfacción Percibida, el coeficiente de correlación ($Rho = 813^{**}$) nos indica un grado de relación alta directa, entendiéndose que cuando una de las variables mejora, la otra también.

Hipótesis Específica N° 1

Existe relación entre la calidad de atención y la expectativa del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Hipótesis Estadística

H0: No existe relación entre la calidad de atención y la expectativa del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

H1: Si existe relación entre la calidad de atención y la expectativa del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: Sig. (bilateral) $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

Sig. (bilateral) $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 15. Correlación entre la calidad de atención y la expectativa de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

		Expectativa	
Rho de	Calidad	Coeficiente de correlación	,830**
Spearman	De Atención	Sig. (bilateral)	,000
		N	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión

Dado que existe una relación entre la calidad de la atención y las expectativas, el coeficiente de correlación ($Rho = 830^{**}$) indica un alto grado de relación directa, dándose cuenta de que cuando una variable mejora, la otra también mejora.

Hipótesis Específica N° 2

Existe relación entre la calidad de atención y la confianza del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Hipótesis Estadística

H0: No existe relación entre la calidad de atención y la confianza del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

H1: Si existe relación entre la calidad de atención y la confianza del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: Sig. (bilateral) $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

Sig. (bilateral) $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 16. Correlación entre la calidad de atención y la confianza de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

		Confianza
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación ,706**
	De Atención	Sig. (bilateral) ,000
		N 384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión

Dado que existe una relación entre la calidad de la atención y las expectativas, el coeficiente de correlación ($Rho = 830^{**}$) indica un alto grado de relación directa, dándose cuenta de que cuando una variable mejora, la otra también mejora.

Hipótesis Específica N° 3

Existe relación entre la satisfacción percibida y la fiabilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Hipótesis Estadística

H0: No existe relación entre la satisfacción percibida y la fiabilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

H1: Si existe relación entre la satisfacción percibida y la fiabilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: Sig. (bilateral) $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

Sig. (bilateral) $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 17. Correlación entre la Satisfacción percibida y la fiabilidad boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

			Fiabilidad
Rho	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,722**
de	Percibida	Sig. (bilateral)	,000
Spearman		N	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión

Dado que existe una relación entre la satisfacción percibida y la fiabilidad, el coeficiente de correlación ($Rho = 722^{**}$) indica el grado de relación directa moderada, teniendo en cuenta que cuando una variable mejora también lo hace la otra variable.

Hipótesis Específica N° 4

Existe relación entre la satisfacción percibida y la capacidad de respuesta de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Hipótesis Estadística

H0: No existe relación entre la satisfacción percibida y la capacidad de respuesta de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

H1: Si existe relación entre la satisfacción percibida y la capacidad de respuesta de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: Sig. (bilateral) $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

Sig. (bilateral) $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 18. Correlación entre la Satisfacción percibida y la Capacidad de Respuesta boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

		Capacidad De Respuesta	
Rho de	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,880**
Spearman	Percibida	Sig. (bilateral)	,000
		N	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión

Dado que existe una relación entre la satisfacción y la retroalimentación percibida, el coeficiente de correlación ($Rho = 880^{**}$) indica un alto grado de relación directa, es decir, cuando una variable mejora, la otra también mejora.

Hipótesis Específica N° 5

Existe relación entre la satisfacción percibida y la tangibilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Hipótesis Estadística

H0: No existe relación entre la satisfacción percibida y la tangibilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

H1: Si existe relación entre la satisfacción percibida y la tangibilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: Sig. (bilateral) $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

Sig. (bilateral) $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 19. Correlación entre la Satisfacción percibida y la Tangibilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

		Tangible	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,893 ^{**}
	Percibida	Sig. (bilateral)	,000
		N	384

^{**}. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión

Dado que existe una relación entre la satisfacción sensorial y la satisfacción material, el coeficiente de correlación ($Rho = 893^{**}$) indica un alto grado de relación directa, es decir, cuando se mejora una de las variables, también lo hará la otra variable.

Hipótesis Específica N° 6

Existe relación entre la satisfacción percibida y la empatía de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Hipótesis Estadística

H0: No existe relación entre la satisfacción percibida y la empatía de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

H1: Si existe relación entre la satisfacción percibida y la empatía de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: Sig. (bilateral) $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

Sig. (bilateral) $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 20. Correlación entre la Satisfacción percibida y la Empatía de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

		Empatía	
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	,753**
	Percibida	Sig. (bilateral)	,000
		N	384

** . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión

Dado que existe una relación entre la satisfacción percibida y la empatía, el coeficiente de correlación ($Rho = 753^{**}$) indica el grado de relación moderada directa, dándose cuenta de que cuando una variable mejora bien, la otra variable también.

Hipótesis Específica N° 7

Existe relación entre la satisfacción percibida y la seguridad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Hipótesis Estadística

H0: No existe relación entre la satisfacción percibida y la seguridad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

H1: Si existe relación entre la satisfacción percibida y la seguridad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Nivel de significancia: $\alpha = 0,05 = 5\%$ de margen máximo de error

Regla de decisión: Sig. (bilateral) $\geq \alpha \rightarrow$ se acepta la hipótesis nula H0

Sig. (bilateral) $< \alpha \rightarrow$ se rechaza la hipótesis nula H0

Tabla 21. Correlación entre la Satisfacción percibida y la Seguridad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

		Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación
	Percibida	Sig. (bilateral)
		N

****.** La correlación es significativa en el nivel 0,01 (2 colas).

Conclusión

Dado que existe una relación entre la satisfacción percibida y la seguridad, el coeficiente de correlación ($Rho = 865^{**}$) indica un alto grado de relación directa, es decir, cuando una variable mejora, la otra también mejora.

1.1.1. Discusión de resultados

En este capítulo se procederá a iniciar la discusión a partir de los resultados establecidos. A lo largo del tiempo, se han realizado una serie de estudios sobre este tema a nivel nacional e internacional, donde se sabe que las variables estudiadas son indicadores clave en los entornos farmacéuticos (droguerías y farmacias) relacionados con las necesidades y expectativas de los pacientes.

Los resultados muestran que la variable "calidad de la atención" tiene un nivel medio (52,08%) en la tabla 5 y la variable de "satisfacción percibida" con un nivel medio de (43,23%) en la tabla 6; estos resultados nos indican que los usuarios que van a las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023, tienen una calidad de atención y satisfacción percibida media y con una relación positiva muy fuerte con el rango de 0,813; comparando con el estudio de Cueva y Reyes con objetivo general determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en los establecimientos farmacéuticos, Chilca, marzo - julio 2021. Su resultado fue si existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario en los establecimientos farmacéuticos con $Rho \text{ Spearman} = 0,771$ correlación positiva en oficina de farmacia, Chilca, marzo - julio 2021.; comparando con nuestro estudio ambos estudios utilizaron el $Rho \text{ Spearman}$, obteniendo un rango mayor y una correlación de las variables de calidad de atención y satisfacción percibida.

En la tabla 7 Niveles de la Fiabilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres, los usuarios tienen una satisfacción con un nivel alto (57,6 %), comparando con los estudios de Torres su objetivo es determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la atención recibida en Farmacias y Boticas de El Tambo, Huancayo. Su resultado indica haber encontrado el 51,0% de satisfacción en la dimensión Fiabilidad con una relación entre satisfacción y fiabilidad alta, ambas investigaciones correlacionan la satisfacción con la fiabilidad utilizando el Rho Spearman, con una relación positiva considerable entre variable y dimensión.

En la tabla 8 Niveles de la Capacidad de Respuesta de las boticas del distrito de San Martin de Porres, los usuarios tienen una satisfacción media (61,5 %), con un rango de 0,880 de correlación positiva muy fuerte, comparando con el trabajo de Torres Su resultado indica haber encontrado el 58,95 % respecto a la dimensión capacidad de respuesta, con una relación de alta de Rho Spearman de 0,705; ambos estudios definen como dimensión la capacidad de respuesta y con una correlacion moderada en ambos estudios, indicando que la variable y la dimensión tiene relación.

En la tabla 9 Niveles de la Tangibilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres, el nivel es alto (57,55%), comparando la investigación de Torres su dimensión elementos tangibles con un nivel de satisfacción de 60,7% con una relación moderada; ambos estudios son correlativos y relación satisfacción con tangibilidad, utilizando la correlación de Spearman.

En la tabla 10 Niveles de Empatía de las boticas del distrito de San Martin de Porres, con un nivel medio (64,1 %), en su investigación de Torres en la dimensión empatía y 58,6% y un Rho Spearman de 0,655 y su sig bilateral de 0,000; comparando ambas investigaciones tienen porcentajes altos, pero con diferentes niveles de medición; en los estudios de Cordova y Orihuela tiene un objetivo general que es para determinar la relación de satisfacción del

paciente con los servicios de Boticas Mifarma SAC, municipio de San Juan de Miraflores, mayo - junio de 2021. Los resultados indica que los pacientes están satisfechos con el trato del personal, el 72,8% de los pacientes están satisfechos con la actitud de servicio del personal. cantidad de reacción. Comparando con nuestra investigación tenemos similitud en nuestras dimensiones y utilizamos el estudio de Spearman, concluyendo que ambos estudios son correlacionales, indicando una buena atención va haber una buena satisfacción.

En la tabla 11 Niveles de la Seguridad de las boticas del distrito de San Martin de Porres con un nivel alto (54,2 %) y con un rango de 0,865 de relación positiva muy fuerte, en la investigación de Torres con un 54,7% con relación a la dimensión seguridad; ambas investigaciones tienen porcentajes altos, indicando que hay un grado de satisfacción en la seguridad de los establecimientos farmacéuticos.

En la tabla 12 Nivel de la Expectativa de los usuarios que acuden a las boticas del distrito de San Martin de Porres, tiene un nivel alto (55,2 %) con un rango de relación de 0,830, respecto a la investigación de Torres con su dimensión de expectativa tiene un 59,1%; comparando ambas investigaciones tienen una expectativa alta sobre las atenciones de los establecimientos farmacéuticos y además ambos estudios son correlacional; en el trabajo de investigación Molla evaluar la satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos y los factores relacionados en hospitales públicos ubicados en el noroeste de Etiopía; sus resultados fueron en general satisfechos con la atención farmacéutica ambulatoria, las características sociodemográficas del paciente no se relacionaron con su nivel de satisfacción, pero su expectativa de la oficina privadas e incómodas se correlacionan negativamente con su satisfacción; comparando con este estudio, podemos ver que su relación es negativa ya que no hay relación entre los factores sociodemográficos con el nivel de atención; podemos concluir que los usuarios que acuden a las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023; su nivel de expectativa sobre la calidad de atención es media; comparando con otra investigación,

Zavaleta con el objetivo determinar la relación del nivel de satisfacción de los usuarios con la organización farmacéutica privada Porvenir-Trujillo, los resultados alcanzados y la ventaja técnica con un índice de satisfacción del 40%, el estudio está más enfocado a relacionar la escala global de cumplimiento y atención; comparando con la investigación podemos afirmar que ambos estudios tienen el mismo nivel alto (55,21%) de expectativa del usuario; podemos decir que el nivel de satisfacción de los usuarios del distrito de los olivos tiene un nivel medio igual que el establecimiento farmacéutico privado del Porvenir-Trujillo y con una correlación positiva moderada.

En la tabla 13 Niveles de la Confianza de los usuarios que acuden a las boticas del distrito de San Martín de Porres, su nivel es medio con (44 %) y su relación con localidad de atención es positiva considerada con un rango de 0,706; comparando con la investigación de Zavaleta está más enfocado a relacionar la escala global de cumplimiento y atención, teniendo como un nivel de confianza de nivel medio (44,01%) y su Rho Spearman de 0,665, ambas investigaciones tienen el mismo nivel de confianza y una relación positiva considerable entre variable y dimensión.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

2.1. Conclusiones

- a. Se determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario, con un rango de 0,813 de correlación positiva muy fuerte, y un Sig. Bilateral < 0.005 .
- b. Se determinó la relación entre la calidad de atención y la expectativa del usuario con un rango de 0.830 con una relación positiva muy fuerte y su Sig. Bilateral < 0.005 .
- c. Se determinó la relación entre la calidad de atención y la confianza del usuario con un rango de 0.706 con una correlación positiva considerable.
- d. Se determinó la relación entre la satisfacción percibida y la fiabilidad con un rango de 0.722 con una relación positiva considerable y su Sig. Bilateral < 0.005 .
- e. Se determinó la relación entre la satisfacción percibida y la capacidad de respuesta con un rango de 0.880 indicando una correlación positiva muy fuerte con su Sig. Bilateral < 0.005 .
- f. Se determinó la relación entre la satisfacción percibida y la tangibilidad con un rango de 0.893 con una relación positiva muy fuerte y su Sig. Bilateral < 0.005 .
- g. Se determinó la relación entre la satisfacción percibida y la empatía de atención con un rango de 0.753 con una relación positiva muy fuerte y un Sig. Bilateral < 0.005 .
- h. Se determinó la relación entre la satisfacción percibida y la seguridad con un rango de 0.865 con una correlación positiva muy fuerte.

2.2. Recomendaciones

- Se recomienda que en los establecimientos de farmacia (droguerías, droguerías) se deben utilizar metas encaminadas a mejorar la calidad de la atención, de acuerdo con las guías de Buenas Prácticas de Farmacia.
- Se recomienda mejorar la capacitación del personal técnico y de los directores técnicos de las oficinas de farmacia (droguerías y farmacias) para evitar en el futuro el problema de usuarios insatisfechos con la calidad del servicio.
- Se recomienda organizar seminarios de capacitación sobre atención farmacéutica, uso racional de medicamentos y posibles efectos secundarios, desarrollar la mejor estrategia de atención al usuario, en beneficio de la empresa farmacéutica (farmacias y droguerías) en cuanto a la calidad de atención, logrando dicha satisfacción.
- Se recomienda reforzar el conocimiento de la prescripción ideal y la interpretación de la dispensación, junto con información sobre cómo quedarse en casa y lograr los objetivos de tratamiento necesarios para la atención en la clínica.
- Se recomienda crear un efecto de replicación en todos los establecimientos farmacéuticos (farmacias y boticas) de la provincia y ciudad de Lima, para que puedan lograr una buena calidad de servicio ya la vez lograr un alto nivel de satisfacción.

REFERENCIAS

1. Soto, A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Revista peruana de medicina experimental y salud pública [Internet]. 2019 [citado el

- 19 de abril de 2023]; 36, 304-311. Disponible en:
<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4425/3279>
2. R.M. N°727-2009/Minsa, Política nacional de calidad en salud: Documento técnico. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud, numero 34. Disponible en:
http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros_Link/Calidad/politica_nacional_calidad.pdf
 3. R.M. N°519-2006/Minsa, Sistema de gestión de la calidad en salud: Documento técnico. Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud -- Lima: Ministerio de Salud. Disponible en:
http://www.dirislimaeste.gob.pe/Virtual2/Otros_Link/Calidad/RM519-2006_SISTEMA%20DE%20GESTION%20DE%20LA%20CALIDAD%20EN%20SALUD.pdf
 4. Cruz-Ramirez J. Historia de la calidad [Internet]. Excellentia. 2013. Disponible en:
<https://gestiondecalidadmpn.files.wordpress.com/2012/02/historia-de-la-calidad.pdf>
 5. Organización Mundial de la Salud. Sistemas de Salud: Sistemas de gestión de la garantía de la calidad [Internet]. Ginebra: OMS; 2007. Disponible en:
https://apps.who.int/iris/bitstream/handle/10665/24866/b120_38add1-sp.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 6. Piedra-Valoy I. Calidad de atención y el grado de satisfacción de los pacientes atendidos en el Tópico de Medicina del Servicio de Emergencia del Hospital II – EsSalud Vitarte 2017 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina;2019.
 7. World Health Organization The World Health Report 2000. [Internet]. 2018 [citado el 19 de julio de 2023]. Disponible en: <https://www.who.int/>

whr/2000/en/whr00_en.pdf?ua=1

8. Grandez-Muñoz R. Satisfacción del usuario sobre la calidad de atención de enfermería en el servicio de Centro Quirúrgico HNASSCallao, 2016 [Tesis]. Lima: Universidad Nacional Mayor de San Marcos. Facultad de Medicina; 2017.
9. PERÚ/MINSA. Lineamientos de Política Sectorial para el Periodo 2002-2012 y Principios Fundamentales para el Plan Estratégico Sectorial del Quinquenio Agosto 2001- Julio 2006.
10. Molla M, Sisay W, Andargie Y, Kefale B, Singh P. Satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia ambulatorios y factores asociados en el hospital especializado integral Debre Tabor, noroeste de Etiopía: un estudio transversal. PLoS ONE [Internet]. 2022 [citado el 10 de mayo de 2023]; 17(1): 262-300. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>
11. 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. Patient Prefer Adherence. 2021 Jan 22;15:87-97. doi: 10.2147/PPA.S287948. PMID: 33519194; PMCID: PMC7837535
12. Alotaibi NH, Alzarea AI, Alotaibi AM, Khan YH, Mallhi TH, Alharbi KS, et al. Explorando el nivel de satisfacción entre los pacientes ambulatorios con respecto a las instalaciones y servicios de farmacia en el Reino de Arabia Saudita; un amplio análisis regional. PLoS ONE [Internet]. 2021 [citado el 29 de julio de 2023];16(4): e0247912. Disponible en: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247912>
13. Ismail A, Gan YN, Ahmad N. Factores asociados con la satisfacción del paciente hacia los servicios de farmacia entre pacientes ambulatorios que asisten a clínicas de salud pública: desarrollo de cuestionarios y su aplicación. PLoS ONE [Internet]. 2020 [citado el 15 de marzo de 2023]; 15(11): 241 - 082. Disponible en:

<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>

14. Ayele Y, Hawulte B, Feto T, Basker GV, Bacha YD. Evaluación de la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia y factores asociados en hospitales públicos, este de Etiopía. *SAGE Medicina Abierta* [Internet]. 2020 [citado el 12 de abril de 2023]; 33(4):445-52. Disponible en: doi: 10.1177/2050312120922659
15. Torres Flores, J.f. Satisfacción de los usuarios con la atención recibida en farmacias y boticas de el tambo. [Tesis]. Huancayo. Universidad Peruana los Andes, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela profesional de Farmacia y bioquímica; 2022.
16. Zavaleta L. Nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del distrito de El Porvenir-Trujillo, diciembre 2018. Trujillo: Universidad Nacional de Trujillo; 2019. [citado el 24 febrero 2023]. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14184>
17. Miranda M, Sandoval E. Calidad de atención y dispensación de medicamentos en usuarios de cinco boticas del cercado de Villa María del Triunfo. [Tesis]. Lima. Universidad Interamericana, Facultad de ciencia de la salud, Carrera profesional de Farmacia y bioquímica, 2021.
18. 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]. Lima. Universidad María Auxiliadora, Facultad de ciencias de la salud, Escuela profesional de farmacia y bioquímica. 2021.
19. Cueva Y, Reyes G. La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas, Chilca Marzo-Julio 2021” [Tesis para optar el título de químico farmacéutico]. Lima. Universidad Norbert Wiener, Facultad de Farmacia y Bioquímica. Perú-2021.
20. Dominguez, H. El servicio invisible fundamento de un buen servicio al cliente. Edit.

- ECOEdiciones, 2006.
21. Martínez A. Manual de Gestión y mejora de procesos en los Servicios de Salud, Editorial El Manual Moderno, S.A., México, D.F. 2005.
 22. Álvarez F. Calidad y auditoría en salud, Bogotá editorial ecoe ediciones abril del 2007.
 23. CIBERTEC. Servicio al cliente. Lima, Perú, Derechos de editor reservados: universidad peruana de ciencias aplicadas SAC, 2007.
 24. Desatrick, R, Como conservar su clientela. El secreto del servicio. Editorial Legis IESA. Caracas. 1990
 25. García L, Rodríguez G., Wong Y. Percepción de la calidad de la atención de los servicios de salud: perspectiva de los pacientes, Matagalpa, Nicaragua, 2002.
 26. Toaquis, N, Ninamang M. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis]. Lima: Escuela de Medicina Humana, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.
 27. Saldaña O, Sanango M. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Azogues, 2014. [Tesis]. Cuenca: Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de Cuenca; 2015.
 28. Good Pharmacy Practice. Joint FIP/WHO guidelines on GPP: standards for quality of pharmacy services. Geneva: International Pharmaceutical Federation; 2012.
 29. Farfán Y. La fiabilidad Editorial moderna, Cusco - Perú, 2007.
 30. Directrices conjuntas FIP / OMS sobre GPP: estándares de calidad de los servicios farmacéuticos. Federación Farmacéutica Internacional; 2012.
 31. Zeithman A. y Bitner J. Marketing de servicio. 2da Edición, Editorial, Fic Graw-Hill Interamericana 2002.

32. Reichheld F. El efecto de la lealtad. Edición original en inglés the loyalty efecto 1996 editorial norma 2003.
33. González H. Manual de calidad y los procedimientos requeridos específicamente por la norma ISO 9001, 2006.
34. Kotler P. Dirección de Mercadotecnia. 8va Edición. México: Pearson Educación; 2001.
35. Corbella A, Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General; 2000.
36. Corbella A, Saturno P. Introducción al concepto y dimensiones de la calidad asistencial: cómo empezar. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General; 2002.
37. Roldán L, Balbuena J, Muñoz Y. Calidad de servicio y lealtad de compra del consumidor en supermercados limeños [Tesis]. Surco: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2010.
38. Rojas G, Bernaola N. Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez -Angamos EsSalud, Lima- enero 2015 [Tesis]. Lima: Universidad Wiener; 2015.
39. Estudio de la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente. In. p. 2.
40. Consejo General de Colegios Oficiales Farmaceuticos. Atencion Farmaceutica. Portalfarma. 2017 Feb.
41. Donabedian A. Exploración de la calidad: asesoramiento y monitorio con respecto a calidad de los servicios. Serie prospectivas en salud publica 1era Ed, México, 1990.
42. Parasuman A, Zeithamil V, Berry L. SERVQUAL: a Multiple – ítem scale for measuring consumer perceptions of service quality. Journal of retailing 1988;64(1): 12-38.
43. Boulding, W. A Dynamic Process Model of Sevice Quality: From Expectations to Behavioral Intentions. Journal of Marketing Research 1993; 30(1): 7-27.

44. Calduch R. Métodos y técnicas de investigación en relaciones internacionales. Universidad Complutense de Madrid. [tesis para optar doctorado]. [acceso el 04 de marzo del 2021]. Disponible en: <https://www.ucm.es/data/cont/media/www/pag-55163/2Metodos.pdf>
45. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta Ed. México: McGraw-Hill; 2014.
46. Hernández Sampieri, R., et al. Metodología de la Investigación. 2ª. ed. McGraw-Hill. México, D.F., 2019. Pág. 52 - 134
47. Sánchez H, Reyes C. Metodología y Diseños en la Investigación científica. Lima: Editorial Visión Universitaria; 2009.
48. Mira S, Aranaz J, Lorenzo S, Rodríguez M, Moyano S. Evolución de la calidad percibida por los pacientes en dos hospitales públicos. Psicothema. 2001;13(4):581-585.
49. Ramírez T, Nájera P, Nigenda G. Percepción de Calidad de la atención de los Servicios en salud de México: Perspectiva del usuario. Salud pública de México. 1998; 40(1):1-10.
50. Hernández R. Metodología de la Investigación. Colombia: Editorial Mac. Graw Hill; 1991.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de Consistencia

Calidad de atención y Satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martín De Porres. Lima 2023”

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema general ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis general Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.</p>	<p>Variable 1 Calidad de Atención</p> <p>Dimensiones: -Fiabilidad -Capacidad de Respuesta -Tangible -Empatía -Seguridad</p>	<p>Tipo de investigación: Básica</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método: Hipotético - deductivo</p>
<p>Problemas específicos</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la expectativa del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la confianza del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la fiabilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023?</p>	<p>Objetivos específicos</p> <p>1. Determinar la relación que existe entre calidad de atención y la expectativa del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.</p> <p>2. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la confianza del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.</p> <p>3. Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la fiabilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.</p>	<p>Hipótesis Específica</p> <p>1. Existe relación entre calidad de atención y la expectativa del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.</p> <p>2. Existe relación entre la calidad de atención y la confianza del usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.</p> <p>3. Existe relación entre la satisfacción percibida y la fiabilidad de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.</p>	<p>Variable 2 Satisfacción Percibida</p> <p>Dimensiones: -Expectativas del usuario -Confianza del usuario</p>	<p>Diseño: No experimental Correlacional de Corte Transversal</p> <p>Población: Población conformada por todos los usuarios que adquieran medicamentos o productos farmacológicos en 15 Boticas del distrito de San Martín de Porres, entre los meses de marzo a mayo del 2023.</p> <p>Muestra: Se trabajará con 384 usuarios,</p>

4. ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la capacidad de respuesta de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023?	4. Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la capacidad de respuesta de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	4. Existe relación entre la satisfacción percibida y la capacidad de respuesta de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	<p>Muestreo Probabilístico</p> <p>Técnica: Encuesta</p> <p>Instrumento de recolección de datos: Cuestionario SERVQUAL</p>
5. ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la tangibilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023?	5. Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la tangibilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	5. Existe relación entre la satisfacción percibida y la tangibilidad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	
6. ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la empatía de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023?	6. Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la empatía de atención de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	6. Existe relación entre la satisfacción percibida y la empatía de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	
7. ¿Qué relación existe entre la satisfacción percibida y la seguridad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023?	7. Determinar la relación que existe entre la satisfacción percibida y la seguridad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	7. Existe relación entre la satisfacción percibida y la seguridad de las boticas del distrito de San Martin de Porres. Lima 2023.	

Anexo 2: Instrumentos

Estimado usuario, este cuestionario consta de 25 preguntas, tiene por finalidad recolectar información sobre su satisfacción haciendo referencia a la calidad de servicio que recibe en las diferentes boticas del distrito de San Martín De Porres. Lima 2023; para ello debe marcar con una “X” en el casillero que crea conveniente.

N°	1: Muy Malo 2: Malo 3: Regular 4: Bueno 5: Excelente	Escala Valorativa				
	Calidad de Atención	1	2	3	4	5
1.	El personal dispensa en un tiempo adecuado					
2.	El personal muestra interés en solucionar sus dudas.					
3.	Las boticas brindan los servicios de atención.					
4.	El personal atendió y resolvió en un tiempo razonable sus dudas					
5.	Las boticas ofrecen un servicio de calidad					
6.	El tiempo que espero para obtener la atención fue satisfactorio.					
7.	Las boticas tienen un sistema moderno y funcional para brindarle el servicio					
8.	Las boticas en sus instalaciones son cómodos y visualmente atractivas					
9.	La presentación del personal farmacéutico es la adecuada.					
10.	En las boticas se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios.					
11.	El personal se preocupa por sus intereses de sus necesidades específicas.					
12.	Las boticas tienen un horarios conveniente para todos sus clientes.					
13.	El comportamiento del personal le transmite confianza.					
14.	El personal tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.					
15.	El personal lo tratan con amabilidad.					
	Satisfacción percibida	1	2	3	4	5
16.	El horario facilita la atención brindada					
17.	Según la orden de llegada es la atención del personal farmacéutico					
18.	El tiempo de espera para la atención, es adecuada					
19.	El trato amable y respetuoso es brindando por el personal farmacéutico.					
20.	El personal farmacéutico tiene una revisión minuciosa de la receta.					
21.	El personal farmacéutico atiende sin son errores.					
22.	Considera que recibió buena atención en las boticas.					
23.	El personal comprende su estado emocional durante la atención.					
24.	Las boticas tienen bajos precios en medicamentos.					
25.	Las boticas disponen de stock de medicamentos.					

Anexo 3: Validez del instrumento

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Calidad de Atención								
DIMENSION 1: Fiabilidad								
1	El personal dispensa en un tiempo adecuado	x		x		x		
2	El personal muestra interés en solucionar sus dudas.	x		x		x		
3	Las boticas brindan los servicios de atención.	x		x		x		
DIMENSION 2: Capacidad de respuesta								
4	El personal atendió y resolvió en un tiempo razonable sus dudas	x		x		x		
5	Las boticas ofrecen un servicio de calidad	x		x		x		
6	El tiempo que espero para obtener la atención fue satisfactorio..	x		x		x		
DIMENSION 3: Tangible								
7	Las boticas tienen un sistema moderno y funcional para brindarle el servicio	x		x		x		
8	Las boticas en sus instalaciones son cómodos y visualmente atractivas	x		x		x		
9	La presentación del personal farmacéutico es la adecuada.	x		x		x		
DIMENSION 4: Empatía								
10	En las boticas se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios.	x		x		x		
11	El personal se preocupa por sus intereses de sus necesidades específicas.	x		x		x		
12	Las boticas tienen un horarios conveniente para todos sus clientes.	x		x		x		
DIMENSION 5: Seguridad								
13	El comportamiento del personal le transmite confianza.	x		x		x		
14	El personal tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.	x		x		x		
15	El personal lo tratan con amabilidad	x		x		x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: Satisfacción percibida								
DIMENSION 1: Expectativas del usuario								
16	El horario facilita la atención brindada	x		x		x		
17	Según la orden de llegada es la atención del personal farmacéutico	x		x		x		
18	El tiempo de espera para la atención, es adecuada	x		x		x		
19	El trato amable y respetuoso es brindando por el personal farmacéutico	x		x		x		
20	El personal farmacéutico tiene una revisión minuciosa de la receta.	x		x		x		
DIMENSION 2: Confianza del usuario								
21	El personal farmacéutico atiende sin son errores.	x		x		x		
22	Considera que recibió buena atención en las boticas.	x		x		x		
23	El personal comprende su estado emocional durante la atención.	x		x		x		
24	Las boticas tienen bajos precios en medicamentos	x		x		x		
25	Las boticas disponen de stock de medicamentos.	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: Metodólogo

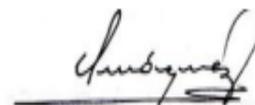
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

...10.....de...marzo.....de 2023.....



Firma del Experto Informante

Validez del instrumento

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Calidad de Atención								
DIMENSION 1: Fiabilidad								
1	El personal dispensa en un tiempo adecuado	x		x		x		
2	El personal muestra interés en solucionar sus dudas.	x		x		x		
3	Las boticas brindan los servicios de atención.	x		x		x		
DIMENSION 2: Capacidad de respuesta								
4	El personal atendió y resolvió en un tiempo razonable sus dudas	x		x		x		
5	Las boticas ofrecen un servicio de calidad	x		x		x		
6	El tiempo que espero para obtener la atención fue satisfactorio..	x		x		x		
DIMENSION 3: Tangible								
7	Las boticas tienen un sistema moderno y funcional para brindarle el servicio	x		x		x		
8	Las boticas en sus instalaciones son cómodos y visualmente atractivas	x		x		x		
9	La presentación del personal farmacéutico es la adecuada.	x		x		x		
DIMENSION 4: Empatía								
10	En las boticas se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios.	x		x		x		
11	El personal se preocupa por sus intereses de sus necesidades específicas.	x		x		x		
12	Las boticas tienen un horarios conveniente para todos sus clientes.	x		x		x		
DIMENSION 5: Seguridad								
13	El comportamiento del personal le transmite confianza.	x		x		x		
14	El personal tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.	x		x		x		
15	El personal lo tratan con amabilidad	x		x		x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: Satisfacción percibida								
DIMENSION 1: Expectativas del usuario								
16	El horario facilita la atención brindada	x		x		x		
17	Según la orden de llegada es la atención del personal farmacéutico	x		x		x		
18	El tiempo de espera para la atención, es adecuada	x		x		x		
19	El trato amable y respetuoso es brindando por el personal farmacéutico	x		x		x		
20	El personal farmacéutico tiene una revisión minuciosa de la receta.	x		x		x		
DIMENSION 2: Confianza del usuario								
21	El personal farmacéutico atiende sin son errores.	x		x		x		
22	Considera que recibió buena atención en las boticas.	x		x		x		
23	El personal comprende su estado emocional durante la atención.	x		x		x		
24	Las boticas tienen bajos precios en medicamentos	x		x		x		
25	Las boticas disponen de stock de medicamentos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. TASAYCO YATACO NESQUEN JSOÉ

DNI: 21873096

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD

¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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



Firma del Experto Informante

9 de marzo de 2023

Validez del instrumento

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Calidad de Atención								
DIMENSION 1: Fiabilidad								
1	El personal dispensa en un tiempo adecuado	x		x		x		
2	El personal muestra interés en solucionar sus dudas.	x		x		x		
3	Las boticas brindan los servicios de atención.	x		x		x		
DIMENSION 2: Capacidad de respuesta								
4	El personal atendió y resolvió en un tiempo razonable sus dudas	x		x		x		
5	Las boticas ofrecen un servicio de calidad	x		x		x		
6	El tiempo que espero para obtener la atención fue satisfactorio..	x		x		x		
DIMENSION 3: Tangible								
7	Las boticas tienen un sistema moderno y funcional para brindarle el servicio	x		x		x		
8	Las boticas en sus instalaciones son cómodos y visualmente atractivas	x		x		x		
9	La presentación del personal farmacéutico es la adecuada.	x		x		x		
DIMENSION 4: Empatía								
10	En las boticas se da una atención que responde a las necesidades específicas de los usuarios.	x		x		x		
11	El personal se preocupa por sus intereses de sus necesidades específicas.	x		x		x		
12	Las boticas tienen un horario conveniente para todos sus clientes.	x		x		x		
DIMENSION 5: Seguridad								
13	El comportamiento del personal le transmite confianza.	x		x		x		
14	El personal tiene conocimiento suficiente para responder a sus preguntas.	x		x		x		
15	El personal lo tratan con amabilidad	x		x		x		

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 2: Satisfacción percibida								
DIMENSION 1: Expectativas del usuario								
16	El horario facilita la atención brindada	x		x		x		
17	Según la orden de llegada es la atención del personal farmacéutico	x		x		x		
18	El tiempo de espera para la atención, es adecuada	x		x		x		
19	El trato amable y respetuoso es brindando por el personal farmacéutico	x		x		x		
20	El personal farmacéutico tiene una revisión minuciosa de la receta.	x		x		x		
DIMENSION 2: Confianza del usuario								
21	El personal farmacéutico atiende sin son errores.	x		x		x		
22	Considera que recibió buena atención en las boticas.	x		x		x		
23	El personal comprende su estado emocional durante la atención.	x		x		x		
24	Las boticas tienen bajos precios en medicamentos	x		x		x		
25	Las boticas disponen de stock de medicamentos.	x		x		x		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si hay suficiencia para la aplicación de datos

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

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Jose Rincon Chavez

DNI: 08863131

Especialidad del validador: Magister en salud pública y gestión sanitaria

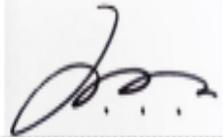
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³**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

Anexo 4 A: Confiabilidad del instrumento interna de los datos de la variable Calidad de atención

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Fiabilidad	,824	3
Capacidad de respuesta	,810	3
Tangible	,828	3
Empatía	,798	3
Seguridad	,889	3

Anexo 4 B: Confiabilidad interna de los datos de la variable Satisfacción Percibida

Variable/Dimensiones	Alfa de Cronbach	N de elementos
Expectativas del usuario	,841	5
Confianza del usuario	,835	5

Anexo 5: Aprobación de la Facultad de Farmacia y Bioquímica



RESOLUCIÓN N° 049-2023-DFFB/UPNW

Lima, 13 de mayo de 2023

VISTO:

El Acta N° 044 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: BAÑEZ ESPINOZA, MARUJA MARIBEL 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 SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DE LAS BOTICAS DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES. LIMA 2023” presentado por el/la tesista: BAÑEZ ESPINOZA, MARUJA MARIBEL autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.



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

Anexo 6: Formato de consentimiento informado



Universidad
Norbert Wiener

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores : BAÑEZ ESPINOZA, MARUJA

Título : "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DE LAS BOTICAS DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES. LIMA 2023"

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: "CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO DE LAS BOTICAS DEL DISTRITO DE SAN MARTÍN DE PORRES. LIMA 2023" Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, **BAÑEZ ESPINOZA, MARUJA**. El propósito de este estudio es Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023. Su ejecución ayudará/permitirá si existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción percibida por el usuario de las boticas del distrito de San Martín de Porres. Lima 2023.

Procedimientos:

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

- Se le realizará un cuestionario, el cual consta de 25 preguntas;
- El tiempo que le tomará será 25 minutos y
- Los resultados se subirán respetando la confiabilidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no presenta riesgos.

Beneficios:

Usted se beneficiará (no presenta beneficio)

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 encuesta, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la señorita Maruja Bañez Espinoza cel. 988408761 y/o al Comité que validó el presente estudio, el Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285. comité.etica@uwiener.edu.pe

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: _____

Fecha: __/__/202__

Anexo 7 A: Tabla de muestreo

NOMBRE DE LA BOTICA		AFLUENCIA DIARIA DE USUARIOS						Afluencia semanal de usuarios	MUESTRA	
		Lunes a Viernes		Sábados		Domingos			% de usuarios por botica	Cantidad de Usuarios por Botica
		M	T	M	T	M	T			
1	Boticas Megamedic	10	45	25	150	0	0	450	5	20
2	Boticas Salud y Vida	25	40	50	180	20	50	625	7	28
3	Botica Libertad	25	35	8	120	15	50	493	6	22
4	Botica Jefpharma	50	50	15	100	15	40	670	8	30
5	Botica Yelifarma	15	30	4	100	10	25	364	4	16
6	Boticas Buena Salud	45	70	50	100	20	100	845	10	38
7	Botica r & Farma	35	60	65	100	0	0	640	7	29
8	Mibotica	20	50	15	80	10	40	495	6	22
9	Botica los Alisos	15	30	20	100	13	25	383	4	17
10	Botica san Antonio	20	25	15	100	12	40	392	5	18
11	Boticas center Pharma	15	35	32	120	25	0	427	5	19
12	Boticas M&K	25	70	28	200	20	0	723	8	32
13	Boticas Qhali	25	80	20	100	10	140	795	9	36
14	Boticas Farma oasis	25	50	20	150	20	90	655	8	29
15	Boticas Kalifarma	25	45	20	150	20	80	620	7	28
Total									100%	384

Anexo 7 B: Tabla de muestreo

NOMBRE DE LA BOTICA	MAÑANA		TARDE		Cantidad de Usuarios por Botica
	Día	cantidad	Día	cantidad	
1 Boticas Megamedic	lunes, martes	10	sábado	10	20
2 Boticas Salud y Vida	lunes, martes	10	sábado	10	28
3 Botica Libertad	jueves	8	sábado y domingo	20	22
4 Botica Jefpharma	viernes	8	sábado	14	30
5 Botica Yelifarma	jueves, viernes	10	sábado y domingo	20	16
6 Boticas Buena Salud	martes	4	domingo	12	38
7 Botica r & Farma	jueves, viernes	10	sábado y domingo	28	29
8 Mibotica	lunes, jueves y viernes	18	sábado	11	22
9 Botica los Alisos	lunes	6	sábado y domingo	16	17
10 Botica san Antonio	martes	4	sábado	13	18
11 Boticas center Pharma	jueves, viernes	6	domingo	12	19
12 Boticas M&K	viernes	9	sábado	10	32
13 Boticas Qhali	jueves y viernes	22	sábado	10	36
14 Boticas Farma oasis	lunes	6	sábado y domingo	30	29
15 Boticas Kalifarma	lunes	6	sábado	23	28
TOTAL					384

Anexo 8: Fotos de la recolección de datos





Anexo 9: informe del asesor de turnitim

● 7% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 7% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 3% Base de datos de publicaciones
- 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	repositorio.uroosevelt.edu.pe Internet	2%
2	hdl.handle.net Internet	1%
3	repositorio.ucv.edu.pe Internet	<1%
4	intranet.uwiener.edu.pe Internet	<1%
5	repositorio.unid.edu.pe Internet	<1%
6	repositorio.upp.edu.pe Internet	<1%
7	repositorio.unac.edu.pe Internet	<1%
8	Palomino Linares, Rosa Ysabel. "Comprension inferencial de textos ex... Publication	<1%
9	1library.co Internet	<1%