



**Universidad  
Norbert Wiener**

**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica**

**“LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS  
OFICINAS FARMACEUTICAS, CHILCA JULIO 2021”**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO  
FARMACÉUTICO**

**AUTOR:** CUEVA LEON YUVI ELIZABETH

CODIGO ORCID 0000-0003-2414-8301

REYES GARCIA CELICA LUZ

CODIGO ORCID 0000-0003-4726-2617

**ASESOR:** Mg. GABRIEL LEON APAC

CODIGO ORCID 0000-0002-6589-6675

2021

LIMA - PERÚ

**DEDICATORIA:**

Este estudio se lo dedico al señor Dios, y a mi pequeño hijo Matheo quien es la pieza fundamental de mi vida, mi mayor inspiración y el motor que me impulsa día a día a lograr mis aspiraciones y objetivos, también agradezco a mi madre y a mi padre, que me brindaron educación y motivándome para alcanzar mis objetivos y a la vez alentándome para superar los obstáculos para desarrollarme profesionalmente.

Br. Cueva León Yuvi Elizabeth

**DEDICATORIA:**

Se lo dedico principalmente a mí mama, quien me motivo para estudiar esta carrera, también a Dios por darme fortaleza y tenacidad para afrontar cada obstáculo que se presentó y a toda mi familia en especial a mi esposo Luis y mis dos hijas Adelina y Catalina porque ellos me impulsaron día a día para conseguir mis objetivos y poder realizarme profesionalmente.

Br. Reyes García, Cécica Luz

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento es al Mg. Gabriel Leon Apac por la asesoría consecutiva en el progreso de mi investigación, también la Norbert Wiener, a la Facultad de Farmacia y Bioquímica, los docentes, que comparten sus conocimientos y aportes a nuestra formación profesional, a ellos les dedicamos este trabajo.

Br. Cueva León, Yuvi Elizabeth

Br. Reyes García, Célica Luz

## ÍNDICE GENERAL

	<b>Pág.</b>
<b>ÍNDICE GENERAL</b>	iv
<b>ÍNDICE DE TABLAS</b>	vi
<b>ÍNDICE DE FIGURAS</b>	vii
<b>RESUMEN</b>	vii
<b>ABSTRACT</b>	ix
<b>INTRODUCCIÓN</b>	1
<b>CAPITULO I: EL PROBLEMA</b>	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	5
1.4.1 Teórica	5
1.4.2 Metodológica	6
1.4.3 Práctica	6
1.5 Limitaciones de la Investigación	6
<b>CAPITULO II: MARCO TEÓRICO</b>	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.2 Bases teóricas	10
2.3 Formulación de hipótesis	18
2.3.1 Hipótesis general	18
2.3.2 Hipótesis específicas	19
<b>CAPÍTULO III: METODOLOGÍA</b>	20
3.1 Método de investigación	20
3.2 Enfoque investigación	20
3.3 Tipo de investigación	20
3.4 Diseño de la investigación	21

3.5 Población, muestra y muestreo	21
3.6 Variables y operacionalización	22
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	25
3.7.1 Técnica	25
3.7.2 Descripción	25
3.7.3 Validación	25
3.7.4 Confiabilidad	25
3.8 Procesamiento y análisis de datos	26
3.9 Aspectos éticos	26
<b>CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	27
4.1 Resultados	27
4.1.1 Análisis descriptivo de resultados	27
4.1.2 Prueba de Hipótesis	34
4.1.3 Discusión de resultados	40
<b>CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	43
5.1 Conclusiones	43
5.2 Recomendaciones	45
<b>REFERENCIAS</b>	46
<b>ANEXOS</b>	51
ANEXO 1.    MATRIZ DE CONSISTENCIA	52
ANEXO 2.    INSTRUMENTOS	57
ANEXO 3.    VALIDEZ DEL INSTRUMENTO	59
ANEXO 4.    APROBACIÓN DEL COMITÉ DE ÉTICA	61
ANEXO 5.    FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO	62
ANEXO 6.    CARTA DE APROBACIÓN DE LA INSTITUCIÓN PARA LA RECOLECCIÓN DE LOS DATOS	63
ANEXO 7.    CARTA DE APROBACION DE LA INSTITUCION PARA LA RECOLECCION DE DATOS	65
ANEXO 8.    INFORME DEL ASESOR DE TURNITIM	66

## INDICE DE TABLAS

		<b>Pág.</b>
Tabla 1.	Matriz de operacionalización de la variable 1: CALIDAD DE ATENCIÓN	22
Tabla 2.	Matriz de operacionalización de la variable 2: SATISFACCIÓN DE USUARIOS EN LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS	24
Tabla 3.	Estadísticas de fiabilidad	26
Tabla 4.	La calidad de atención a los usuarios en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021	27
Tabla 5.	La satisfacción de los usuarios en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021	28
Tabla 6.	Servicio al cliente en las oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021	29
Tabla 7.	Percepción para resolver los problemas durante el despacho en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021	30
Tabla 8.	El manejo de quejas y reclamos en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021.	31
Tabla 9.	La satisfacción del cliente con la atención brindada en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021.	32
Tabla 10.	Expectativas de acceso a medicamentos en las oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021.	33
Tabla 11.	Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas Chilca, julio 2021.	34
Tabla 12.	Relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente con atención brindada en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021.	35
Tabla 13.	Relación entre la calidad de atención y las expectativas de acceso a medicamentos en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021.	36
Tabla 14.	Relación entre la satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y servicio al cliente Chilca, julio 2021.	37
Tabla 15.	Relación entre la satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y la percepción para resolver problemas durante el despacho Chilca, julio 2021.	38
Tabla 16.	Relación entre la satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y manejo de quejas y reclamos, chilca julio 2021.	39

## INDICE DE FIGURAS

	<b>Pág.</b>
Figura 1. Modelo Nórdico	12
Figura 2. Procesos	14
Figura 3. Modelo Servperf	14
Figura 4. la calidad de atención a los usuarios de las diferentes oficinas farmacéuticas del distrito de chilca, julio 2021	27
Figura 5. La satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas del distrito chilca, julio 2021	28
Figura 6. Servicio del cliente en las oficinas farmacéuticas del distrito chilca, julio 2021	29
Figura 7. La percepción para resolver los problemas durante el despacho en las oficinas farmacéuticas del distrito chilca, julio 2021	30
Figura 8. El manejo de quejas y reclamos en las oficinas farmacéuticas del distrito chilca, Julio del 2021	31
Figura 9. La satisfacción del cliente con la atención brindada en las oficinas farmacéuticas del distrito chilca, julio 2021	32
Figura 10. Expectativas de acceso a los medicamentos en las oficinas farmacéuticas del distrito chilca, Julio 2021	33

## RESUMEN

La calidad de atención de las oficinas farmacéuticas forma parte del sistema integral de salud cual debe ser motivo de constante evaluación ya que guardan relación con la satisfacción de los usuarios por lo que nos vemos motivadas a desarrollar el presente trabajo teniendo como Objetivo: Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en las oficinas farmacéuticas, Chilca Julio 2021. La metodología de estudio fue analítico, hipotético, inductivo y deductivo de estudio básica, con diseño de investigación no experimental - transversal. Utilizando la técnica y el instrumento se basaron en cuestionario de encuesta con elaboración propia, que fue aprobado por expertos calificados, estructurado por 23 ítems cerradas con alternativas de respuestas en la escala de likert del 1 al 5, empleando la prueba no paramétrica de correlación de Spearman, teniendo como muestra de 200 usuarios. Como conclusión, existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en las oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021.  $p < 0,005$  , Rho Spearman = 0,771 correlación positiva en las oficinas farmacéuticas, Chilca Julio 2021.

**Palabras claves:** calidad, satisfacción, atención farmacéutica, oficina farmacéutica.

## ABSTRACT

The quality of care in pharmaceutical offices is part of the comprehensive health system, which should be a reason for constant evaluation since they are related to user satisfaction, so we are motivated to develop this work, whose objective is: To determine the relationship between quality of care and user satisfaction in pharmaceutical offices, Chilca July 2021. The study methodology was analytical, hypothetical, inductive and deductive of a basic study, with a non-experimental - cross-sectional research design. Using the technique and the instrument, they were based on a survey questionnaire with their own elaboration, which was approved by qualified experts, structured by 23 closed items with response alternatives on the Likert scale from 1 to 5, using the non-parametric correlation test of Spearman, with a sample of 200 users. In conclusion, there is a relationship between the quality of care and user satisfaction in the pharmaceutical offices Chilca July 2021.  $p < 0.005$ , Rho Spearman = 0.771 positive correlation in the pharmaceutical offices, Chilca July 2021.

## INTRODUCCIÓN

El presente estudio, describe la relación que presenta la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas; conveniente la atención lo definimos en calidad a la orientación, lo cual es apropiadas y es rentable, disposición de usuarios, igual manera la calidad de atención debe tener la peculiaridad de originar una impresión hacia el usuario. El entorno contiene un margen de satisfacción, la guía del Químico Farmacéutico se ha constituido en la viabilidad de los servicios y la capacidad de precisar aquellos aspectos del nivel de satisfacción de usuarios.

El mejor indicador que las oficinas farmacéuticas puedan encontrar es el personal técnico junto con el Químico farmacéutico, y depende del desempeño que ellos como profesionales de salud ejecutan conversaciones con el usuario, que viene ser el personal de salud.

La OMS, su política y estrategia garantiza que la calidad de atención en el 2007 pone como énfasis; que todos los usuarios tienen que tener salud, como un derecho. Poniendo como lema “salud para todos”, lo cual es fundamentalmente la percepción y complacencia del usuario para lograr la excelencia en la atención, destacando la importancia de una atención adecuada.

La investigación, se ejecutó con el interés de hallar un enlace entre calidad de atención y satisfacción, con la perspectiva hacia el público, las orientaciones profesionales hacia el usuario.

El estudio de la investigación, se realizó a través de un cuestionario que es de elaboración propia, el cuestionario fue aplicado a las personas que van a las distintas oficinas farmacéuticas de Chilca, las preguntas fueron estructuradas y están para tener una apreciación de la calidad y satisfacción del usuario que acude a las oficinas farmacéuticas.

Esta investigación contiene una estructura de cinco capítulos; el primer capítulo se basa en el planteamiento de problema, en capítulo dos es orientado en el marco teórico, en el tercer capítulo claramente nos habla de la metodología, en el cuarto capítulo, nos muestra el resultado, las discusiones, conclusiones y recomendaciones; para finalizar el quinto capítulo se evidencia las fuentes bibliográficas escogidas para evidenciar el trabajo de investigación.

## CAPITULO I: EL PROBLEMA

### 1.1 Planteamiento del problema

La Federación Farmacéutica Internacional y la OMS determinan directrices sobre la buena práctica farmacéutica, conectando las normatividades relacionadas con la práctica farmacéutica a nivel mundial, como solución a las exigencias de usuarios, en la búsqueda de recibir una atención farmacéutica de calidad basadas en evidencia <sup>1</sup>.

Con este modelo la prioridad del QF es garantizar el bienestar de los pacientes a través del buen uso de medicamentos como actividad principal, colaborando así al uso racional, a una correcta prescripción y dispensación de los medicamentos <sup>2</sup>.

La sociedad norteamericana de farmacéuticos hospitalarios definió la misión del QF, como la prestación de atención farmacéutica que a su vez se definió como el suministro directo y responsable de medicamentos relacionados con el intento fundamental, lograr perfeccionar la “calidad de vida” de un paciente <sup>3</sup>.

Para asegurar y ejecutar estas normatividades en torno a cada Nación y de forma inmediata con la atención farmacéutica, la calidad farmacéutica debe de ser determinada como un proceso al que le compromete tres aspectos <sup>4</sup>:

1. estructura,
2. proceso y
3. resultado de los servicios prestados.

Estos incluyen recursos, proveedores de atención, entornos en los que los servicios se proporcionan y su organización. Este proceso describe las actividades realizadas en la entrega de cuidado y su calidad se evalúa desde la perspectiva de valor científico y social .Los resultados se refieren a la atención o sus efectos en las personas y su condición de salud y es considerado que su medición sirve como indicadores válidos de calidad <sup>1</sup>.

Los profesionales farmacéuticos específicamente son de salud sanitarios, instruidos y capacitados lo cual tiene una autorización que compete para poder gestionar la dispensación de los fármacos a las personas que realizan y cumplen la seguridad y eficaz de los fármacos; como objetivo el personal profesional va a tener que ser consiente en brindar una orientación y un adecuado tratamiento para brindar al usuario <sup>5</sup>.

En la Actualidad el profesional cumple la atención donde ejerce que es la función del local de cumplir los requerimientos de los usuarios que requieran la atención de los fármacos; actualmente la organización de farmacias, la utilización del medicamento a

todos sus usuarios; el farmacéutico ofrece las actividades que conocemos como atención farmacéutica que tiene como nombre de dispensación lo que nos indica un seguimiento farmacoterapéutico; el valor agregado de numerosos servicios es el cuidado específico de la salud de los ciudadanos y, esto fundamenta la estabilidad de la comunidad, indicando algunos puntos específicos como es la efectividad que da lugar a un despistaje de patologías prevalentes, que va a determinar un control en la salud y dará una seguridad de los fármacos que tomarán con educación y responsabilidad para su salud, lo cual brindará un estilo de vida, acompañadas de prevención. Esto conlleva a las organizaciones dar empatía a las autoridades e instituciones, programas de tratamientos, observados y directamente sistemas de mejora que son denominadas TOD – SPD, que son cumplimientos de sistemas y administraciones que debemos tener en cuenta a la hora de una buena atención a los usuarios <sup>6</sup>.

En las medianas y pequeñas farmacias encontramos un proceso donde la competencia se enfoca en la calidad del servicio y la declaración de atención individual, encajar en las áreas del mismo rubro <sup>7</sup>.

Lo primordial para el cliente es la satisfacción y va acompañado con el bienestar de la salud, los fármacos es parte esencial en brindar atención, en servicio de atención en cualquier tipo de servicio, dejando al lado la discriminación, la cultura, la etnia y el color. Esto genera que haya programaciones de prevención y tratamientos de enfermedades <sup>5</sup>. La satisfacción del usuario actúa como un parámetro para determinar la calidad que se provee al usuario, por consiguiente, en toda empresa el cliente es el eje principal, ya que ello dependerá sus ingresos y utilidades <sup>8</sup>.

El término calidad requiere de idoneidad con lo requerido por los usuarios, donde la calidad viene a ser, el termómetro, grado por el cual los productos ofertados cumplen las necesidades de las personas que requieren el servicio o producto. La calidad señala la peculiaridad de un bien, producto o servicio que apoyan las actividades para cumplir las demandas requeridas, observando una clara relación de satisfacción y calidad <sup>9</sup>. Por ello, la satisfacción nos implica determinar, percibir la calidad, en específico a experiencia real, lo que en general las organizaciones de salud como son los establecimientos son motivo de evaluarlo científicamente en varios países y servicios sanitarios periódicamente <sup>10</sup>.

Esta crisis problemática que se vive en todo el mundo nos indica al control del cliente y fundamentalmente a la escasez de medicamentos farmacéuticos, en el que más pasa una prolongada duración que pueda autorizar a los fármacos de acuerdo con las

especialidades. La emergencia sanitaria que atraviesa el país debido a la pandemia podemos observar que se ha originado largas colas fuera de los establecimientos farmacéuticos tanto público como privado, la falta de personal de salud dentro del establecimiento para la atención, la atención al usuario es muy rápida por la cantidad de clientes que aguardan en la cola, el incremento de precios de los medicamentos; dejando como consecuencia una insatisfacción al usuario que aprecia la calidad de la atención en el servicio, y que más adelante se verá devuelto al reclamar la atención y tal vez hasta imponer una asesoría farmacéutica.

El distrito de Chilca tiene una población de 21 573 habitantes (censo 2017)<sup>11</sup> y contando con 12 establecimientos farmacéuticos en todo el distrito, por ello se Considera importante realizar esta investigación ya que ocasiona una obligación de entender cómo es la atención aceptada por los usuarios en este tiempo de pandemia por parte del profesional de farmacia en las oficinas farmacéuticas, además de conocer el nivel de satisfacción; porque son los principales sitios que los usuarios recurren ante un servicio de salud, a quienes se debe considerar con calidad y eficiencia para satisfacer sus expectativas.

En consecuencia, este argumento es preciso ejecutar la investigación respectiva a fin de que los profesionales de farmacia procedan de manera correcta, que incumben a la atención de los usuarios.

## **1.2 Formulación del problema**

### **1.2.1 Problema general**

- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios en las oficinas farmacéuticas, Chilca Julio 2021?

### **1.2.2 Problema específicos**

- a. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente con atención brindada?
- b. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y las expectativas de acceso a medicamentos?
- c. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y servicio al cliente?
- d. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y la percepción para resolver problemas durante el despacho?

- e. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y manejo de quejas y reclamos?

### **1.3 Objetivos de la investigación**

#### **1.3.1 Objetivo general**

- Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas, Chilca Julio 2021.

#### **1.3.2 Objetivo específicos**

- a. Determinar relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente con atención brindada
- b. Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y las expectativas de acceso a medicamentos
- c. Determinar la relación que existe entre la satisfacción a los usuarios en las oficinas farmacéuticas y servicio al cliente
- d. Determinar la relación que existe entre la satisfacción a los usuarios en las oficinas farmacéuticas y la percepción para resolver problemas durante el despacho
- e. Determinar la relación que existe entre la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas y manejo de quejas y reclamos.

### **1.4 Justificación de la investigación**

#### **1.4.1 Teórica**

El Ministerio de Salud, Perú define la calidad de la atención, como unas características técnicas, científicas, humanas para la atención a los usuarios en cumplir las necesidades de satisfacer sus expectativas <sup>12</sup>.

Es por ello que una oficina farmacéutica tiene que priorizar el servicio de calidad para poder generar niveles altos de satisfacción, ya que estos a la vez nos mostrara que dichas oficinas farmacéuticas están trabajando de forma adecuada <sup>9</sup>.

Se dice que “La competencia es la competencia, quien gana en el mercado no es el más grande, sino el más eficiente, y la eficiencia se va a dar por la calidad del servicio, no solo es vender volumen, es dispensar bien, de manera que la red de farmacias, se encamine hacia la calidad y el consumidor decidirá la situación” <sup>7</sup>.

### **1.4.2 Metodológica**

La técnica a aplicar para el desarrollo de esta investigación es la encuesta de elaboración propia, validado por un juicio de expertos calificados en el área, El cuestionario es el instrumento de evaluación estructurado por 23 preguntas cerradas tipo escala de Likert, con opciones de respuestas de 1 al 5. Los objetivos están formulados como preguntas que se sobre entiendan para los participantes que de manera voluntaria se les encuestara, para obtener así la información de cómo es el servicio al cliente esto permitirá conocer la opinión del usuario, la encuesta será anónima, con fines estrictamente académicos.

### **1.4.3 Práctica**

Por consiguiente, el presente trabajo de investigación tiene este propósito, conocer si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas en el distrito de Chilca ya que este cuenta con un número reducido de oficinas farmacéuticas para una población numerosa y sumemos el hecho que estamos atravesando una pandemia, que influye de forma notable ante esta problemática.

## **1.5 Limitación de la investigación**

El desarrollo de esta investigación se llevó en un periodo de 5 meses cogiendo los meses de marzo, abril, mayo y julio del 2021, se desarrolló en las oficinas farmacéuticas del distrito de chilca, provincia de Cañete, departamento de Lima. La técnica utilizada es atreves de la encuesta, el instrumento es el cuestionario de elaboración propia que consta de 23 preguntas y se realizó a 200 usuarios que asisten a las diferentes oficinas farmacéuticas del distrito de chilca.

## CAPITULO II: MARCO TEORICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### Internacional

Choque, et al., (2019), su objetivo “determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre”. La metodología, correlacional, transversal y cuantitativo, su muestra es 53 farmacias, repartidos, del distrito de la ciudad de Sucre. Realizaron una conferencia a 1 usuario interno de farmacia y 108 usuarios externos mayores de 18 años. El mayor de los usuarios externos era de sexo femenino 61,11%, así como la mayoría señaló que es buena la localización y comodidad de acceso a la farmacia 53,7%, horario de atención 59,26%, el trato y amabilidad del personal farmacéutico 56,48%, en cambio, calificaron de regular la sala de espera 43,52%. La sensación de los clientes internos sobre la sala de espera fue buena en 41,51 %, así como en la información que proporciona al cliente externo 49,06%. Lo cual señaló que los usuarios externos están satisfechos <sup>13</sup>.

Boffil, et al., (2016), tuvo como objetivo “evaluar la calidad de servicio que brinda la farmacia reparto iglesias”. Su estudio fue correlacional y descriptivo con muestra de 150 usuarios, muestreo tipo probabilístico. Las variables fueron las dimensiones del modelo e indicadores. El indicador referido a reacciones adversas y disponibilidad de los medicamentos, obtuvieron baja la evaluación. Las dimensiones que fueron fiabilidad y capacidad de respuesta, lo cual indicaron que existió un señalizador con apreciación mala y con calificativo constante, lo que se traduce la calidad de atención que recibieron los usuarios de farmacia <sup>14</sup>.

Toaquiza, (2016), su investigación tuvo como objetivo “conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia de la fundación internacional buen samaritano Paul Martel” su método cualitativo a la vez cuantitativo deductivo, de tipo descriptivo. Con ciento veinticinco personas tomando como muestra. Teniendo el modelo Servqual, conformado por un cuestionario con veinte artículos para expectativas (E) y veinte artículos para percepciones (P), bajo la frecuencia de Likert. 56% usuarios externos fue población femenina; el 55,2 % tiene educación secundaria; el 50 % es un grupo etario mayor a 38 años. El 40 % respondió a un nivel de satisfacción y 33.5% en nivel

insatisfacción. Existiendo la percepción y expectativa como mala atención en su evaluación de dimensiones <sup>15</sup>.

### **Nacional**

Balcázar, (2020), en su investigación tuvieron el objetivo “determinar el nivel de satisfacción respecto a la consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos por COVID-19 en boticas Mifarma Minka-Callao 2020. Investigación aplicada, diseño transversal, descriptivo y correlacional, la muestra es de doscientos usuarios, el procedimiento es la encuesta, con instrumento de preguntas de 22 artículos de respuesta cerrada. Los pacientes que se sondeó con mayor proporción fueron femeninos con (52 %), los de 31 a 50 años (89,5 %), con el nivel superior (95 %), los que tienen trabajo dependiente (85,5 %) y los pacientes nuevos (73 %); se pudo decir que el Q.F. representa al equipo de salud, para que el cliente este satisfecho con un porcentaje de satisfacción respecto a la tangibilidad con 71 % bueno, y 2 % muy bueno; con seguridad de 67 % bueno y 4 % muy bueno; referente a la empatía con 63 % bueno y 3 % muy bueno; con referencia a la fiabilidad 69 % bueno y 3 % muy bueno; encima de la capacidad de respuesta es de 67 % bueno y el 1 % muy bueno y nivel de satisfacción de consejería farmacéutica 71 % bueno y 29 % muy bueno<sup>16</sup>.

Zavaleta, (2019), en su investigación tuvieron el objetivo de “determinar el nivel de satisfacción de usuarios de establecimiento farmacéutico privado del Porvenir-Trujillo. Utilizando la sucesión de Likert al que respondieron 366 usuarios de que edades oscilan entre los 18 a 69 años de edad; luego se pececito la conformidad que existe entre las particularidades de socio demográficas: sexo, edad, grado de instrucción y el nivel de satisfacción global. Los encuestados fueron femeninas con el 66%, el grupo de 36 a 50 años con el 52 % y con superior técnico el 40 %. No se detectó el grado de satisfacción, el estudio se enfocó más en la conformidad de la atención en globalizada y las dimensiones no ayudaron en dicho estudio <sup>17</sup>.

Ramírez, (2016), en su investigación tuvieron como objetivo “conocer la correlación entre la satisfacción del usuario y calidad de servicio en la farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”. Descriptivo, correlacional, probabilístico, efectuada además de una población de ciento veinte usuarios que disfrutaron las especialidades de la OF (oficina farmacéutica) del hospital santa gema, adaptaron como muestra a treinta

personas. Emplearon un sondeo basada en un formulario, cual fue comprobada por opiniones de expertos competente en el área. Se empleó un instrumento basado en un cuestionario lo cual permitió recolección de datos, la cual fue consultada, revisada y validada por profesionales con gran experiencia. Tuvo un enlace directo y cierto con una conexión 0,2705 de la calidad de servicio con la satisfacción de los clientes del área de farmacia H.S.G.Y, 2016; descubriendo cuanto más óptimo es el servicio brindado, mayor es la satisfacción de las personas. Lo cual encontramos una correlación sobre satisfacción del cliente y el servicio recibido por los profesionales de la OF de Yurimaguas <sup>18</sup>.

### **Local**

Pacahuala, (2018), su objetivo es: “determinar el grado de satisfacción de los usuarios con atención brindada en farmacias y boticas en la zona Huaycan. Estudio no experimental, descriptiva, transversal y correlacional; utilizando la escala de Likert, cu cuestionario consto de 20 preguntas; tiene como muestra 374 personas mayores de 18 años, que acuden a las boticas y farmacias de la zona de Huaycan. Teniendo un porcentaje menor en masculino con el 29,41 % y un porcentaje alto de femenina con el 70,59 %. Las personas calificaron buena y excelente, del nivel de satisfacción de las farmacias y boticas, en la avenida quince, con un porcentaje 57,44 % de la zona de Huaycan <sup>19</sup>.

Yampi, (2018), su investigación incluyó el objetivo “establecer el nivel de satisfacción de clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos. Modelo descriptivo prospectivo, observacional y transversal. La prueba fue de 383 usuarios. Realizándolo en octubre del 2017, con unas preguntas que consta de 221, con modelo SERVI PERF. Los clientes de las farmacias Mifarma del sector de Angamos presentaron término medio, con nivel de satisfacción alta en atención recibida; donde no hubo cliente insatisfecho, el (8,7%) de satisfacción media y el (91,3 %) de satisfacción alta. Teniendo satisfacción los clientes con nivel superior, quedando satisfechos por la simpatía, seguridad, fiabilidad que muestra el equipo de trabajo de dicho establecimiento <sup>20</sup>.

Huamán, (2017), el objetivo es “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate-Lima”. Su metodología es observacional – Descriptivo, con población y muestra de 120.599 y 383

usuarios encontrados, realizándolo en el mes de diciembre 2016, el formulario conformada por 22 preguntas, utilizando el modelo SERV PERF. A fin de análisis estadístico; el promedio de la puntuación obtenido fue con el nivel de acuerdo a los valores posteriores: baja satisfacción de 1,00 – 3, 00, media satisfacción de 3,01-5,00 y alta satisfacción de 5,01-7,00. Los usuarios de la cadena de boticas Mifarma de la zona Huaycan, ate – Lima en el año 2016 exhibieron que el personal que elabora en el establecimiento cumplen en el rol de atención al usuario, dándole una satisfacción a los usuarios <sup>21</sup>.

Pardo, (2015), en su investigación tiene como objetivo: “Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maisón de Santé, Surco, Lima 2015”. Su diseño trasversal - no experimental, con población de 70 clientes, empleándose como instrumento un cuestionario aprobado por juicio de expertos. La medición fue de escala de Likert para ambas variables. La calidad del servicio está vinculada con la satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica M. S.- Surco, lima 2015, teniendo una relación positiva, con un  $p=0,00$  ( $p<0,01$ ). Lo cual encontramos conformidad en la calidad de servicio y la satisfacción del cliente, dando entendimiento que personal cumple con la necesidad del cliente y brindado un buen servicio en el área de farmacia de la clínica Maison de Sante <sup>22</sup>.

## **2.2 Bases teóricas**

### **2.2.1 Definición de calidad de atención**

La atención radica sobre la calidad en tecnología, ciencia médica, lo cual incrementara los beneficios del usuario en la salud.

El beneficio y riesgo previene que la atención sea facilitada y tenga una gran armonía racional, lo cual llega a tener un nivel significativa en la calidad, alcanzando la aplicación de conocimientos avanzados, tomando en cuenta las exigencias de los seres humanos <sup>23</sup>.

#### **2.2.1.1 calidades**

Es el conjunto de organizaciones con desplazamiento a detectar las precisiones de los usuarios en la adquisición, esto nos hace ver el amplio mercado. Para tener una satisfacción que encamina a lograr de este modo las expectativas <sup>24</sup>.

La calidad total se refiere no solo al producto o al servicio, sino a una mejora, que permanente del aspecto de las empresas que son organizacional <sup>25</sup>. La desigualdad entre los servicios brindados por el cliente por anticipado a su asistencia y los que efectivamente conocen los dichos beneficios, la ventaja que se ha estipulado con el propósito de complacer las probabilidades de los clientes <sup>26</sup>.

El cliente dará reacción de respuestas, lo cual se pone en énfasis el servicio cumpliendo al cliente la satisfacción, estas acciones nos permiten observar y llevar una expectativa entre empresas y sus clientes <sup>27</sup>.

Las empresas sugieren un modelo para abordar la calidad del servicio, el cual tiene como foco principal, las posibilidades y sensaciones del usuario, por lo que las empresas necesitan o requieren cerrar estas brechas para así satisfacer a sus clientes, por medio de las cuales son <sup>27</sup>:

- I. Primera brecha: no conocer lo que el cliente quiera obtener
- II. Segunda brecha: no seleccionar ni los estándares de servicio correctos de un diseño
- III. Tercera brecha: no respeta el servicio según los protocolos adecuados
- IV. Cuarta brecha: no respeta el cumplimiento con las promesas <sup>28</sup>.

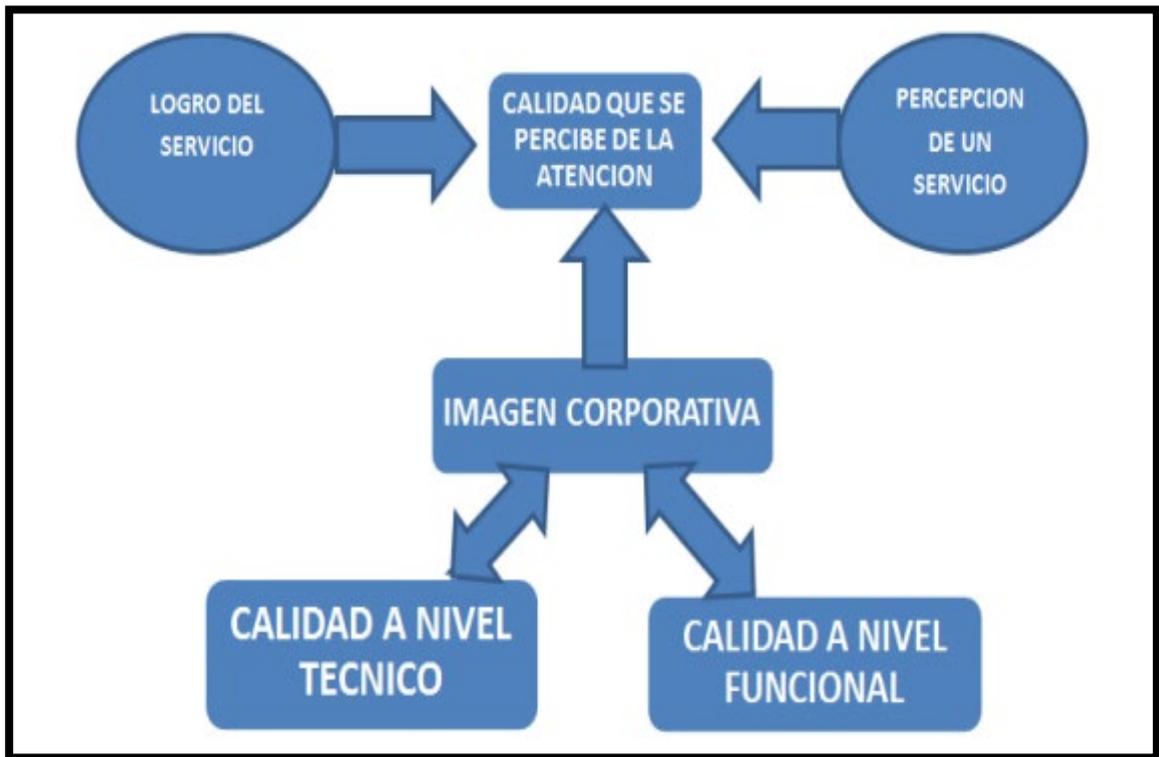
### **2.2.1.2 Modelos de calidad de atención**

- **Modelo Nórdico**

Este modelo fue recomendado por el autor Gronroos (1984) por su estructura de atención con 3 componentes de calidad <sup>29</sup>:

1. Le compete a la simbolización del servicio recibido, lo cual se llama la Calidad técnica.
2. Le refiere al usuario que reciba una atención de manera preferencial, lo cual se llama Calidad funcional.
3. Comprende al usuario con una imagen corporativa.

**Figura 1. Modelo Nórdico**



**Fuente: Gronroos (1984) <sup>29</sup>**

La calidad de servicio al inicio fueron 10 determinado por Gronroos las cuales son:

1. Comprensión del cliente
2. Comunicación
3. Accesibilidad
4. Seguridad
5. Credibilidad
6. Cortesía
7. Profesionalismo
8. Capacidad de respuesta
9. Fiabilidad
10. Elementos tangibles

Este patrón Nórdico, considera la excedencia o falta de realidad, que causa dificultad al instante de valorar la calidad. Se puede manifestar que una postura agorera del usuario que ocasiona una disminución de calidad notada por el cliente, no obstante, la calidad alcanza a ser mejor. Esta forma una postura soñadora del usuario <sup>29</sup>.

- **Modelo Service-Quality-SERVQUAL**

También llamado modelo americano, los autores, Berry, Zeithamin y parasuraman (1988) hicieron patrón de atención de calidad, con modelos de brechas; la apreciación de los usuarios en relación que brinda el servicio, lo cual la herramienta se basa de un cuestionario llamado SERVQUAL es el más utilizado hasta la actualidad, este modelo motiva una diferenciación a través de la apreciación de la apreciación y perspectiva que pueda tener un cliente, pero aparte. Se recalca que sus dimensiones de estas variables es el proceso de atención de calidad, los cuales son 5 <sup>30</sup>:

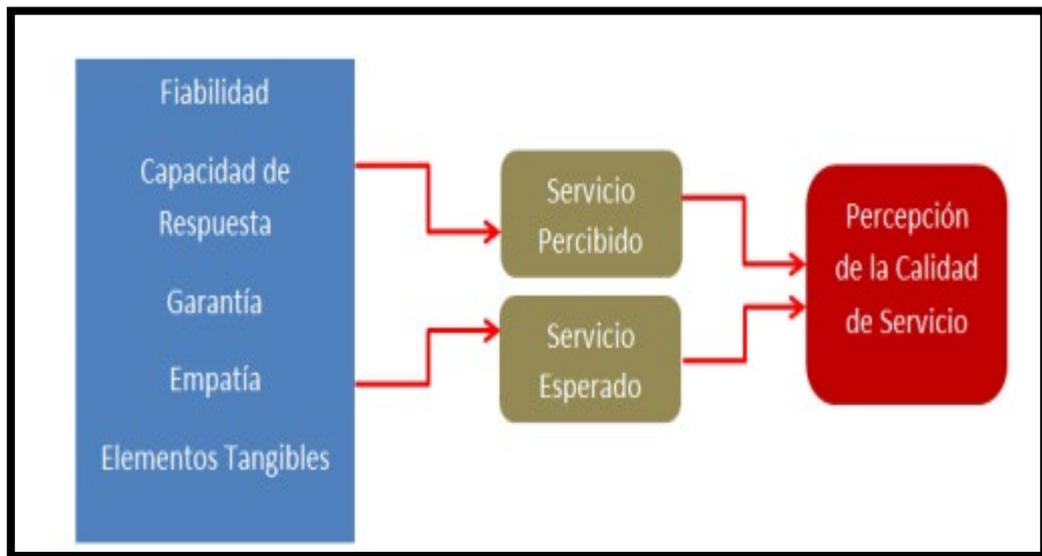
1. Simpatía
2. Perceptible
3. Certidumbre
4. Fiabilidad
5. Competencia

La percepción de los clientes, se evalúa mediante estadísticas.

“servicio-Calidad”, denominado muestra de **DISCREPANCIAS**, lo cual es útil para obtener una calidad, los indicadores son <sup>30</sup>:

1. Insatisfacción
2. Necesidad
3. Deficiencia
4. Búsqueda

**Figura 2. Procesos**

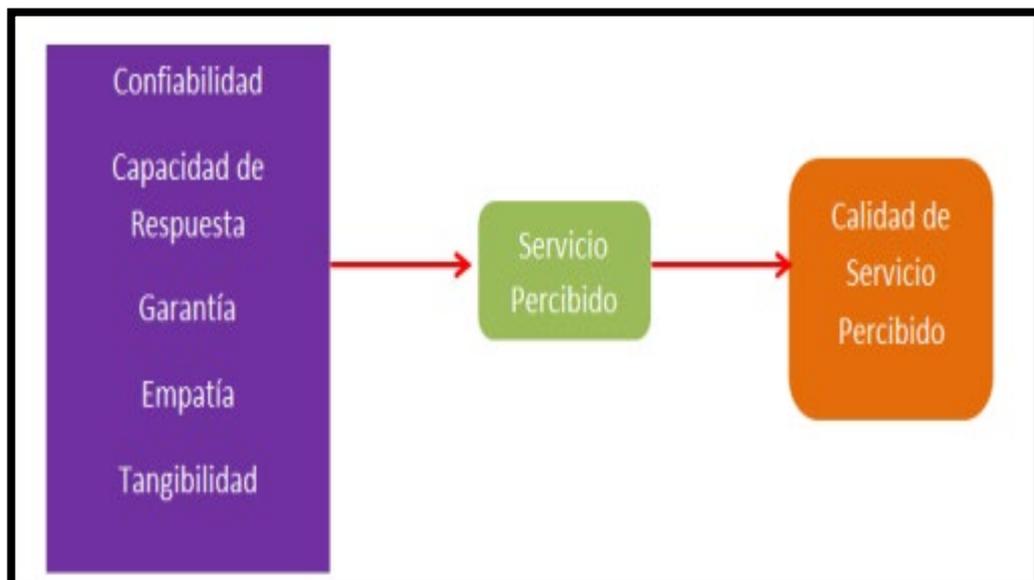


Fuente: Zeithaml y Parasuraman (1988) <sup>30</sup>

- **Modelo Service-Performance Servperf**

Este modelo pone en práctica al mismo modelo de SERVPERF, pero no implica la perspectiva de las personas <sup>31</sup>.

**Figura 3. Modelo Servperf**



Fuente: Taylor y Cronin (195) <sup>31</sup>

Además, “calidad de atención” compone la actividad empresarial.

La calidad de atención es el resultado de una excelencia de instrumentos con la particularidad de empresas competitivas; y de esta manera toma posición en su sector y ámbito.

La atención se basa en la calidad que se transforma o varía con el tiempo, se sabe que los profesionales sanitarios, (aquellos que aplican el campo de salud) que brindan este servicio.

Como conclusión cuanto más mejora la calidad, el cliente se vuelve más exigente con la atención que se le brinda <sup>32</sup>.

### **2.2.1.3 Dimensiones de la calidad de atención**

- 1. Servicio al cliente**, son procedimientos, quienes utilizan las empresas para contactarse al cliente, lo cual afianza el servicio brindado llegue a sus compradores y sea utilizado de manera adecuada. Es eficaz con el instrumento de publicidad. El servicio de atención al cliente busca la satisfacción del consumidor, proporcionándole soporte, guía o instrucciones respecto a lo que sea imprescindible. En algunos casos, las áreas de una empresa dedicadas a esta actividad pueden proporcionar protección a las otras divisiones internas que necesiten, para tales efectos dichas áreas son deferentes a “clientes internos” <sup>33</sup>.

La atención a las personas suele instruirse en base a fases de servicio, es decir, cadenas en hechos que contiene los siguientes procesos <sup>33</sup>:

- a) Planificaciones temporales del servicio
- b) Renovación de las necesidades del cliente
- c) Retroalimentación del cliente

Las técnicas de servicio al cliente pueden agruparse a grandes rasgos en <sup>33</sup>:

- a) Técnicas de explicación
- b) Técnicas de empatía
- c) Técnicas de interrogación

Los elementos del servicio al cliente son <sup>33</sup>:

- a) Contacto cara a cara
- b) Relación clientelar
- c) Correspondencia
- d) Reclamos y cumplidos

e) Instalaciones

**2. Percepción para resolver problemas durante el despacho,** esta dimensión quiere que el cliente sea atendido lo más rápido posible, ya que hay personas que acuden al establecimiento y no son empáticos, entonces el personal que elabora directamente con el público tiene que estar capacitado y atento para cumplir las necesidades de dicho cliente<sup>34</sup>.

**3. Manejo de quejas y reclamos,** este punto se relaciona a una crítica constructiva, es decir, la queja del cliente debe solucionarse de cara en cara, para poder dar solución a su reclamo y esto a la vez tener un beneficio; estos malestares ayudan a tener un objetivo claro y preciso que el cliente tiene que percibir y recibir una satisfacción<sup>35</sup>.

Consta de dos procesos el manejo de quejas los cuales son<sup>35</sup>:

- Satisfacer al cliente
- Garantizar la calidad

### **2.2.2 Definición de satisfacción de usuario**

La calidad compete al uso óptimo de la institución, alcanzando una gran satisfacción de las personas que el transcurso de atención, teniendo como mínimo un riesgo para los humanos<sup>36</sup>.

#### **2.2.2.1 Satisfacción del usuario**

Según Lengua Española es la acción de cumplir las necesidades de un cliente; se entiende que es cumplir, llenar ciertas condiciones. Algunas cantidades y magnitudes, hace que se ejecuten las condiciones expresadas en un problema y, por tanto, dará una conclusión<sup>37</sup>.

En relación al tema de la satisfacción de la atención en Farmacias, para la cual calidad es: “Un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgo para el usuario, impacto final en la salud y un alto grado de satisfacción por parte del usuario”, Lo cual lo menciona la OMS<sup>38</sup>.

Estos estudios de satisfacción, con calidad de atención en oficinas farmacéuticas, es una herramienta que va en aumento por el hecho que se considera que la satisfacción

del paciente o en nuestro caso del usuario es el resultado del trabajo realizado por los profesionales de farmacia dentro del establecimiento <sup>8</sup>.

#### **2.2.2.2 Niveles de satisfacción**

Existe un alto nivel alto acerca del grado de satisfacción relacionado con las expectativas del usuario <sup>39</sup>. La satisfacción del usuario es adecuada según las persuasiones final de un servicio recibido.

Luego de realizar una adquisición de un producto, el usuario llega a experimentar ciertos niveles los cuales son <sup>40</sup>:

1. Insatisfacción
2. Satisfacción
3. Complacencia

#### **2.2.2.3 Satisfacción y sus dimensiones**

1. **Satisfacción con la atención brindada**, vinculada a los entendimientos teóricos y a la vez prácticos que pueden tener como son Q.F. y el personal técnico farmacia; Lo primordial es acreditar el título profesional que debe estar validado, que es muy importante en esta dimensión <sup>34</sup>.

2. **Expectativas de acceso a los medicamentos**,

con esta dimensión se incluye <sup>34</sup>:

- Nosología de la enfermedad
- Elección del Tratamiento
- Farmacología necesaria
- Referencias clínicas
- Elaboración de medicamento en cualitativa y cuantitativa
- Farmacocinética
- Farmacodinamia
- RAMs
- IMs
- Advertencias
- Orientación farmacéutica al tratamiento indicado
- BPO farmaceuticas.

Inquietudes del usuario, en el cumplimiento de calidad, los cuales es <sup>34</sup>:

- Consecuencia
- Equidad
- Acceso
- Competencia técnica
- Información completa y exacta
- Comprensión
- respeto

#### **2.2.2.4 beneficio de satisfacción**

La satisfacción de los usuarios está en el beneficio que toda organización o empresa pueden obtener al lograr <sup>39</sup>. En estos beneficios hay tres tríos que son de beneficios que logren dar un concepto brillante que acerca la consideración de alcanzar la satisfacción del cliente <sup>40</sup>:

1. Usuario complacido, es aquel que compra a la empresa constante y llega a obtener un beneficio la empresa que sería la lealtad, Primer beneficio <sup>40,41</sup>.

2. EL usuario satisfecho cuenta sus experiencias, lo cual es un marketin de difusión de la empresa, porque el cliente manifiesta los beneficios que requirió en esa empresa, Segundo beneficio <sup>41</sup>.

3. El usuario satisfecho, tiene como principal el lugar donde requiere dicho producto, lo cual la empresa llega a entrar al mercado ganándose y logrando obtener más beneficios, lo cual con lleva cliente – empresa, Tercer beneficio <sup>41</sup>:

- Futuras ventas, la lealtad del cliente.
- Difusión gratuita, nuevos clientes
- Ingreso y partición constante en el mercado

### **2.3 Formulación de hipótesis**

#### **2.3.1 Hipótesis general**

**H1:** Existe relación entre calidad de atención y satisfacción de los usuarios en oficinas farmacéuticas chilca julio 2021.

**H0:** No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas chilca julio 2021.

### 2.3.2 Hipótesis específicas

- a. **H1:** Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del cliente con atención brindada.  
**H0:** No Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del cliente con atención brindada.
- b. **H1:** Existe relación entre calidad de atención y expectativas de acceso a medicamentos.  
**H0:** No Existe relación entre calidad de atención y expectativas de acceso a medicamentos.
- c. **H1:** Existe relación que existe entre satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y servicio al cliente.  
**H0:** No Existe relación entre satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y servicio al cliente.
- d. **H1:** Existe relación entre satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y percepción para resolver problemas durante despacho.  
**H0:** No Existe relación entre satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y percepción para resolver problemas durante despacho.
- e. **H1:** Existe relación entre satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y manejo de quejas y reclamos.  
**H0:** No existe relación entre la satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y manejo de quejas y reclamos.

## CAPITULO III: METODOLOGIA

### 3.1 Método de investigación

**Método analítico:** Este método genera a realizar una distinción, una clasificación y conocimientos de distintos elementos que forman relación por parte del investigador (Calduch,R) <sup>42</sup>.

**Método hipotético:** Es el hecho observable que genera el problema y motiva la indagación denominada, entonces para llevarla a la confrontación empírica. (Popper) <sup>43</sup>.

**Método inductivo:** Consiste en observar, estudiar y conocer las características generales o regulares que se aprecian en una diversidad de hechos o realidades para formular, a partir de ellas, una proposición o ley científica de carácter general (Calduch,R) <sup>42</sup>.

**Método deductivo:** Consiste en la determinación de las características o enunciados de la realidad particular que se investiga por derivación o consecuencia de las características o enunciados contenidos en proposiciones o leyes científicas de carácter general formuladas previamente. (Calduch,R) <sup>42</sup>.

### 3.2 Enfoque investigativo

**Investigación Cuantitativa:** Se denomina así porque se pueden medir utilizando las técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos. Su objetivo radica en la explicación, descripción, y control de sus causas, fundamentando dando conclusiones sobre el uso riguroso de la métrica y cuantificación (Kerlinger) <sup>42</sup>.

### 3.3 Tipo de investigación

**Investigación** que busca teorías, directamente en las posibilidades aplicadas con consecuencias prácticas, su forma es formal y persigue las generalizaciones con vistas al desarrollo de principios y leyes, por eso es de tipo **BASICA** (Alfaro) <sup>44</sup>.

### 3.4 Diseño de la investigación

Diseño no experimental – transversal

En la investigación no es posible manipular variables o asignar aleatoriamente a los participantes, es decir los sujetos se observan en su ambiente natural. Es transversal porque recolectan los datos de las personas en un solo momento. (kerlinger) <sup>43</sup>.

### 3.5 Población, muestra y muestreo

**Población:** Es el conjunto total finito o infinito de elementos o unidades de observación que se consideran en un estudio (nación, estados, grupos, comunidades objetos, instituciones, asociaciones, actividades, acontecimientos, personas), que significa el universo de la investigación sobre cual se pretende generalizar los resultados. (Risque y Col) <sup>45</sup>.

La población está conformada por usuarios que asistan a las diferentes oficinas farmacéuticas del distrito de Chilca.

**Muestra:** equivalente a una totalidad de casos que corresponda con serie de descripciones, (Hernández y col) <sup>46</sup>. Se realizará a 200 usuarios

#### **Criterios de inclusión:**

- Usuarios que acepten participar voluntariamente
- Usuarios que residan en el distrito de Chilca
- Usuarios de 18 años a más
- Usuarios de ambos sexos

#### **Criterios de exclusión:**

- Usuarios que no deseen participar
- Usuarios con déficit de audición
- Usuarios con trastornos psiquiátricos
- Usuarios de lengua quechuahablante

**Muestreo:** 200 usuarios

### 3.6 Variables y operacionalización

**TABLA 1. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 1: calidad de atención**

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
D1 Servicio al cliente.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Preocupación del personal por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionadas al tratamiento Recetado.</li> <li>- Cuando le proporcionan recomendaciones respecto a un medicamento este le resulto efectivo.</li> <li>- Personal respeta su privacidad y confidencialidad.</li> <li>- Personal le inspira confianza.</li> <li>- La publicidad de la botica o farmacia influyeron en su compra.</li> <li>- El personal esta adecuadamente uniformado e identificado.</li> <li>- La farmacia o botica se encontró limpia y ordenada.</li> </ul>	ORDINAL	1:muy malo 2: malo 3: regular 4: bueno 5:excelente

<p><b>D2</b> Percepción para resolver problemas durante el despacho.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal prioriza atenderlo.</li> <li>- Personal se toma tiempo de resolver las inquietudes del usuario.</li> <li>- Personal expone sobre hora de toma, el tiempo, las reacciones adversas posibles.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">ORDINAL</p>	<p>1:muy malo 2: malo 3: regular 4: bueno 5:excelente</p>
<p><b>D3</b> Manejo de quejas y reclamos.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Existencia de mecanismos para reclamar.</li> <li>- Solución inmediata a su problema o dificultad.</li> </ul>	<p style="text-align: center;">ORDINAL</p>	<p>1:muy malo 2: malo 3: regular 4: bueno 5:excelente</p>

**Fuente: Elaboración propia**

**TABLA 2. MATRIZ DE OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE 2: Satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas**

Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
<b>D4</b> Satisfacción del cliente con la atención brindada.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Horario facilita la atención.</li> <li>-Atención según orden de llegada.</li> <li>-Tiempo de espera para la atención.</li> <li>-Trato amable y respetuoso brindando la atención.</li> <li>-Revisión minuciosa de la receta para atenderlo.</li> <li>- Atención sin errores.</li> <li>- En general considera que recibió buena atención.</li> <li>- Personal comprende su estado emocional durante la atención</li> <li>- Medicamentos tiene bajo precio a comparación de otro.</li> </ul>	ORDINAL	1:muy malo 2: malo 3: regular 4: bueno 5:excelente
<b>D5</b> Expectativas de acceso a los medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad de stock de medicamentos.</li> <li>- Existencia de medicamentos recetados.</li> </ul>	ORDINAL	1:muy malo 2: malo 3: regular 4: bueno 5:excelente

**Fuente: Elaboración propia**

### **3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

#### **3.7.1 Técnica**

Aplica como técnica la indagación, lo cual permite una interrogación escrita a los usuarios, con el fin de determinar la investigación que estamos realizando.

#### **3.7.2 Descripción**

Se aplicó el Cuestionario de elaboración propia estructurado por 23 ítems cerradas de Likert (ANEXO 2) que es de tipo escala, con alternativas de respuestas de 1 a 5.

#### **3.7.3 Validación**

Se le presentó a un equipo de expertos, lo cual aceptaron dicho procedimiento, evaluando las variables y dimensiones.

- Dr. Malpartida Quispe Federico
- Mg. Leon Apac Gabriel
- Mg. Justil Guerrero Hugo

#### **3.7.4 Confiabilidad**

Se encontró mediante el ensayo de dos mitades, encontrando valores elevados, demostrando así la alta consistencia interna y la homogeneidad dentro de cada una de las dimensiones e ítems, esto nos indica que nuestro instrumento es CONFIABLE para determinar la atención de la calidad en relación a la satisfacción.

Finalmente, el instrumento fue altamente confiable.

**TABLA 3. Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,823
		N de elementos	12 <sup>a</sup>
	Parte 2	Valor	,888
		N de elementos	11 <sup>b</sup>
	N total de elementos		23
Correlación entre formularios			,806
Coeficiente de Spearman-Brown	Longitud igual		,893
	Longitud desigual		,893
Coeficiente de dos mitades de Guttman			,892

**Fuente: elaboración propia**

El coeficiente de alfa de Cronbach determina la consistencia interna del instrumento, estos son mayores al mínimo aceptable (0,700); tanto para las percepciones resulto 0,823 bueno como para las expectativas 0,888 bueno. El Coeficiente de Spearman-Brown mide la fuerza de correlación entre las variables, se obtuvo el valor 0,893 indica que existe correlación positiva alta; en el coeficiente de dos mitades de Guttman 0,892 positivo, demostrando así la consistencia interna del instrumento.

### **3.8 Procesamiento y análisis de datos**

La recolección de datos fue a 200 usuarios de las distintas oficinas farmacéuticas del distrito de Chilca durante el periodo del mes de julio 2021. La información obtenida en nuestro instrumento de recolección de datos fue ingresada a un archivo de datos del programa de Office Excel versión 2019, luego de ordenar los datos y resultados se procedió a exportar al programa SPSS versión 25 para el análisis de datos.

### **3.9 Aspectos éticos**

El Comité es una apelación institucional interdisciplinaria, con autonomía de decisión en las funciones establecidas en el presente Código, representante de vigilar la garantía de los derechos, seguridad y bienestar de los seres humanos. No tiene fines de lucro y su acción se ciñe a estándares éticos universales acogidos por la normatividad vigente.

## CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1 Resultados

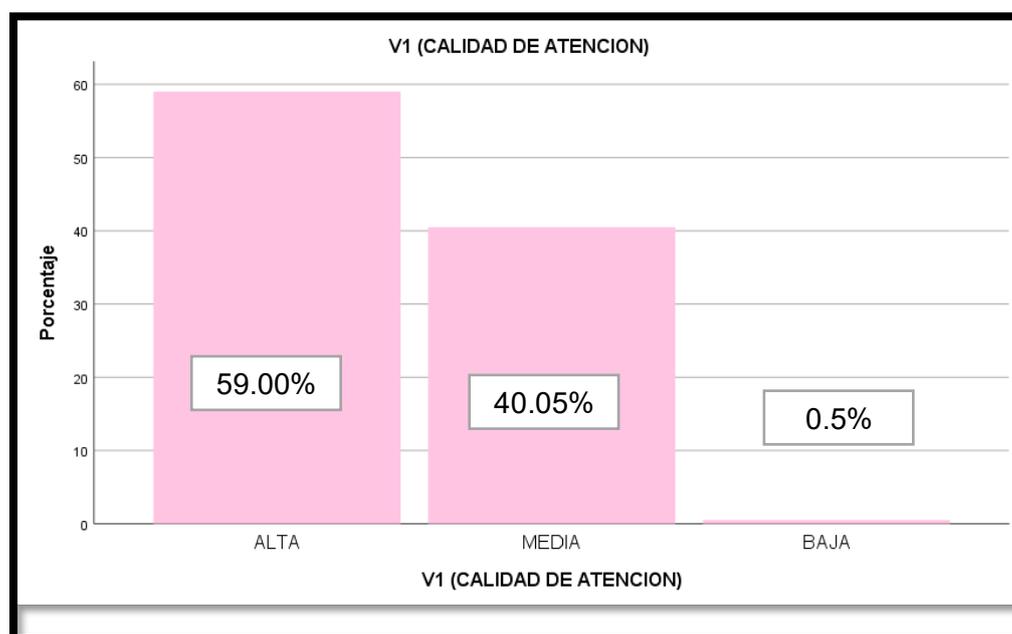
#### 4.1.1 Análisis descriptivo de resultados

**TABLA 4. La calidad de atención a usuarios en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	ALTA	118	59,0	59,0	59,0
	MEDIA	81	40,5	40,5	99,5
	BAJA	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

**FIGURA 4. La calidad de atención a usuarios en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021**



Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** observamos que hay un 59 % de calidad de atención alta y 0,5 % de calidad de atención baja.

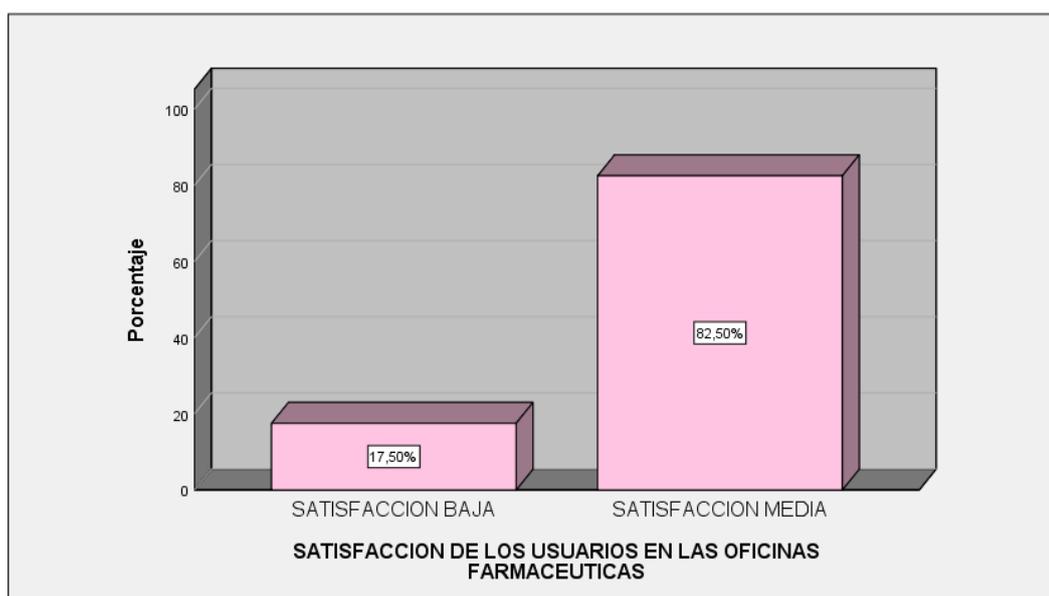
**Tabla 5. Satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas Chilca julio 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACCION BAJA	35	17,5	17,5	17,5
	SATISFACCION MEDIA	165	82,5	82,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 5. Satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021**

**Fuente:** Elaboración propia



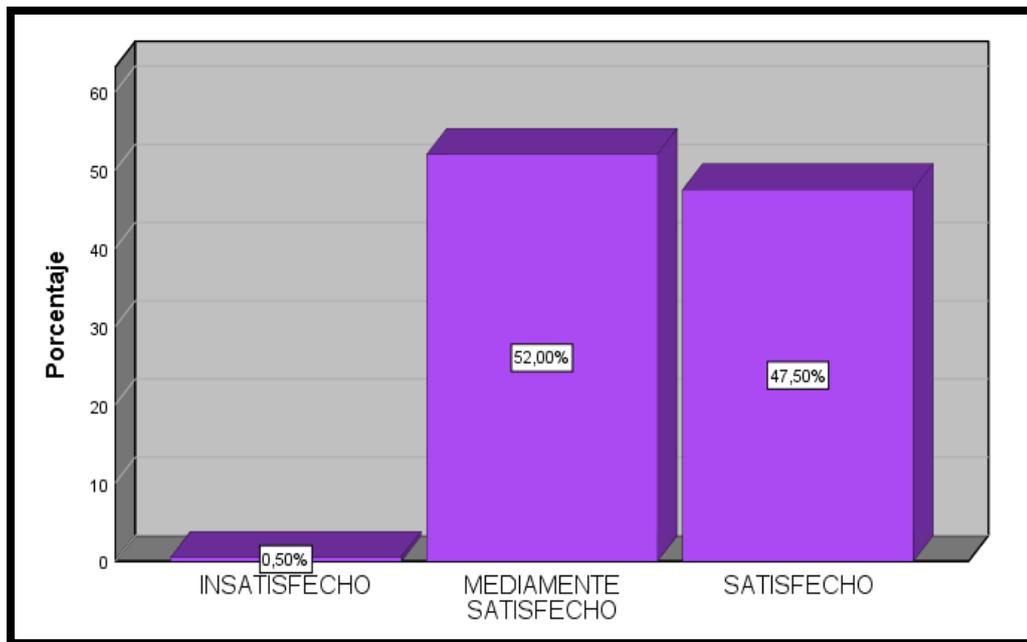
**Interpretación:** la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas del distrito de chilca se encontró una satisfacción media con un porcentaje de 82,5% y con satisfacción baja un porcentaje de 17,5%

**TABLA 6. Servicio del cliente en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	1	,5	,5	,5
	MEDIAMENTE SATISFECHO	104	52,0	52,0	52,5
	SATISFECHO	95	47,5	47,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 6. Servicio del cliente en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021**



**Fuente:** Elaboración propia

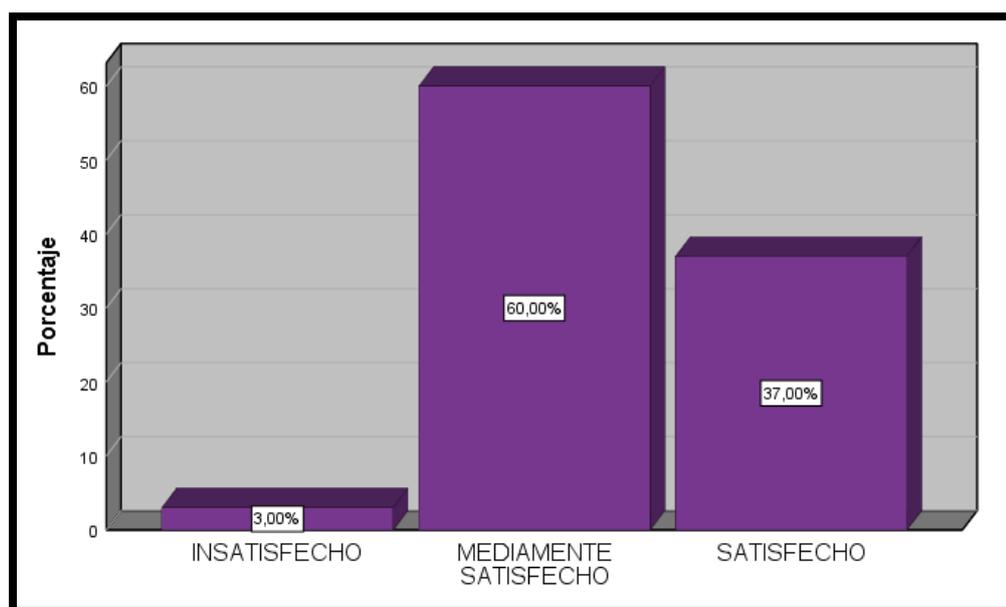
**Interpretación:** Observamos que el 52,0 % de usuarios estuvieron medianamente satisfecho con el servicio al cliente, el 47,50 % de usuarios encontraron satisfecho y 0,5 % de usuarios estuvieron insatisfecho con el servicio al cliente.

**Tabla 7. La percepción para resolver los problemas durante el despacho en oficinas farmacéuticas, chilca julio 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	6	3,0	3,0	3,0
	MEDIANAMENTE SATISFECHO	120	60,0	60,0	63,0
	SATISFECHO	74	37,0	37,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 7. La percepción para resolver los problemas durante el despacho en oficinas farmacéuticas, chilca julio 2021**



**Fuente:** Elaboración propia

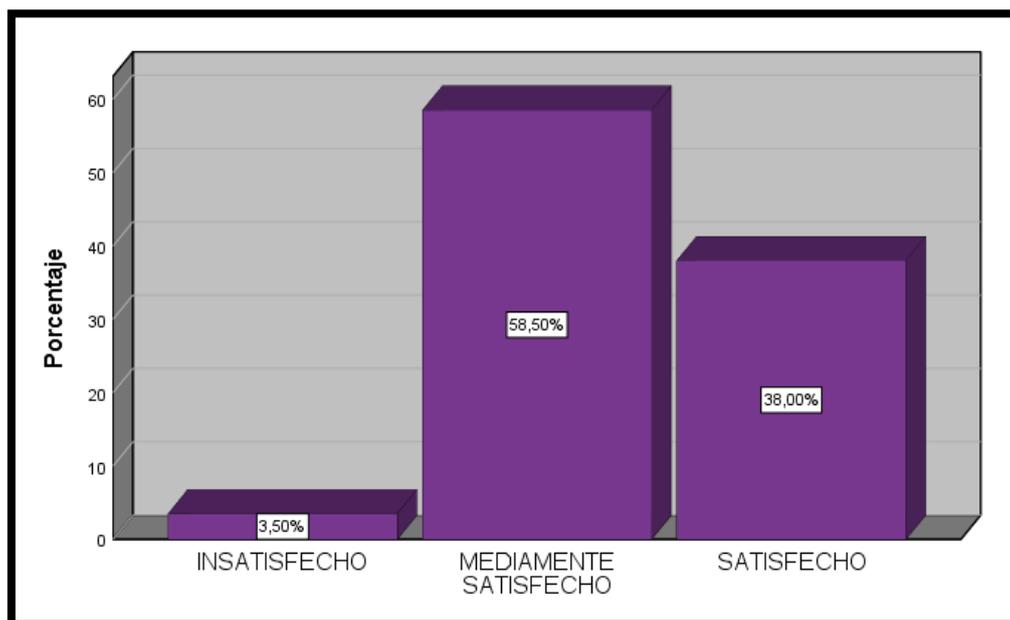
**Interpretación:** Observamos que el 60,0 % de usuarios estuvieron medianamente satisfecho ante la percepción para resolver problemas durante el despacho, un 37,0 % de los usuarios se encontraron satisfecho y un 3,0 % de los usuarios insatisfecho.

**TABLA 8. El manejo de quejas y reclamos en oficinas farmacéuticas del distrito chilca julio del 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	INSATISFECHO	7	3,5	3,5	3,5
	MEDIAMENTE SATISFECHO	117	58,5	58,5	62,0
	SATISFECHO	76	38,0	38,0	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 8. El manejo de quejas y reclamos en oficinas farmacéuticas, distrito chilca julio del 2021**



**Fuente:** Elaboración propia

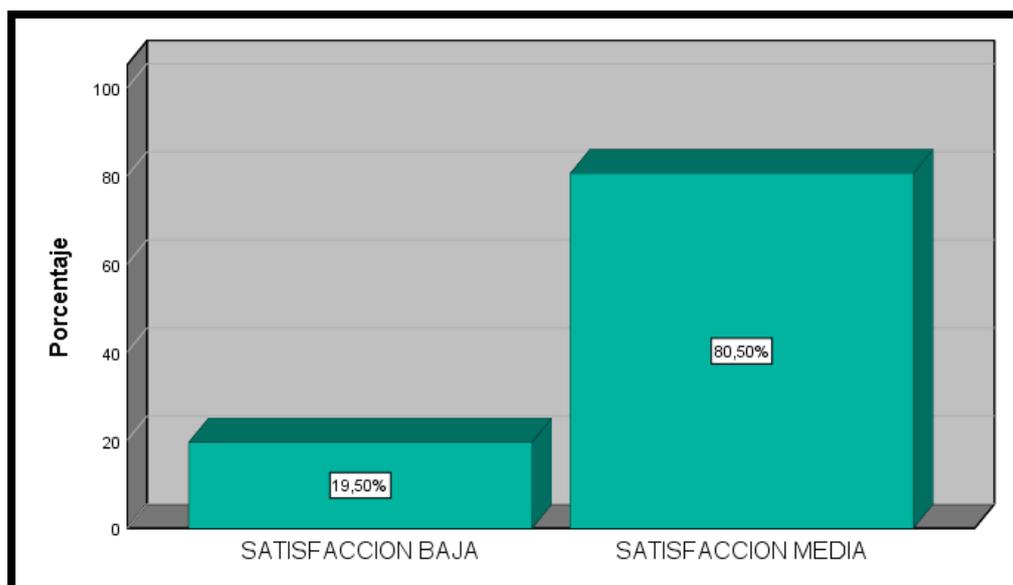
**Interpretación:** observamos, que 58,50% los usuarios están medianamente satisfecho ante el manejo de quejas y reclamos, un 38,00 % se encontró satisfecho y el 3,5 % insatisfecho.

**Tabla 9. La satisfacción del cliente con atención brindada en oficinas farmacéuticas del distrito chilca julio del 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACCION BAJA	39	19,5	19,5	19,5
	SATISFACCION MEDIA	161	80,5	80,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 9. La satisfacción del cliente con atención brindada en oficinas farmacéuticas del distrito chilca julio del 2021**



**Fuente:** Elaboración propia

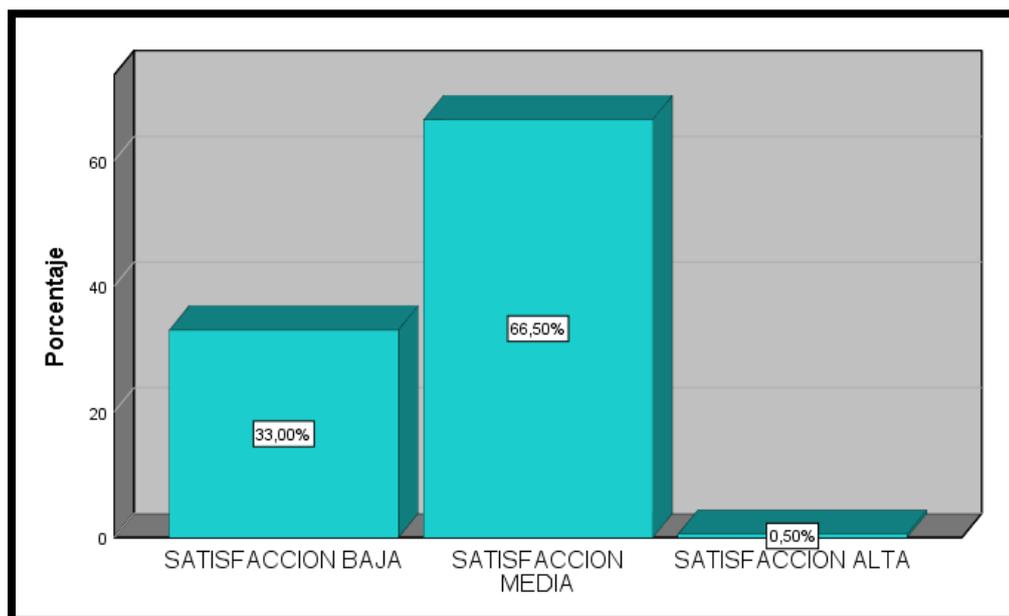
**Interpretación:** Observamos que los usuarios presentaron una satisfacción media con un 80,50 % con la atención brindada y un 19,5 % presentaron satisfacción baja.

**Tabla 10. Expectativas de acceso a medicamentos en oficinas farmacéuticas del distrito chilca julio 2021**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	SATISFACCION BAJA	66	33,0	33,0	33,0
	SATISFACCION MEDIA	133	66,5	66,5	99,5
	SATISFACCION ALTA	1	,5	,5	100,0
	Total	200	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

**FIGURA 10. Expectativas de acceso a medicamentos en oficinas farmacéuticas del distrito chilca julio 2021**



**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observamos que los usuarios presentaron una satisfacción media con 66,5%, con 33,0 % de satisfacción baja y 0,5 % de satisfacción alta.

#### 4.1.2 prueba de hipótesis

- **Hipótesis general**

**HI:** Existe relación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas chilca julio 2021

**HO:** No existe relación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas chilca julio 2021

**Tabla 11. Relación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas chilca julio 2021**

		V1	V2
Rho de Spearman	V1	de 1,000	,771**
	Coeficiente correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	200	200
V2	Coeficiente correlación	de ,771**	1,000
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	200	200

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observamos, Sig. bilateral es menor de 0,005 (,000), por tanto, concluye que se aprueba la HA. y se rechaza la HO. Asimismo, la fuerza de correlación es 0,771 lo cual corresponde a una correlación positiva alta.

- **Hipótesis específica**

**H1:** Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del cliente con atención brindada.

**H0:** No Existe relación entre calidad de atención y satisfacción del cliente con atención brindada

**Tabla 12. Relación entre calidad de atención y satisfacción del cliente con atención brindada en las oficinas farmacéuticas chilca julio 2021**

			V1	D4
Rho	de V1	Coeficiente	de 1,000	,762**
Spearman		correlación		
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	200	200
	D4	Coeficiente	de ,762**	1,000
		correlación		
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	200	200

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observamos, Sig. Bilateral menor de 0,005 (,000), por lo tanto, se concluimos que se aprueba HA. y se rechaza la HO. Asimismo, la fuerza de correlación es 762 lo cual corresponde a una correlación alta.

**H1:** Existe relación entre calidad de atención y expectativas de acceso a medicamentos.

**H0:** No Existe relación entre calidad de atención y expectativas de acceso a medicamentos.

**Tabla 13. Relación entre calidad de atención y expectativas en acceso a medicamentos en oficinas farmacéuticas chilca julio 2021**

		V1	D5
Rho de Spearman	V1	de 1,000	,516**
	Coeficiente correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	200	200
D5	D5	de ,516**	1,000
	Coeficiente correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	200	200

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observamos, Sig. bilateral es menor de 0,005 (,000), por lo tanto, concluye que se aprueba la HA. y se rechaza la HO. Asimismo, la fuerza de correlación es 516 lo cual corresponde a una correlación positiva moderada.

**H1:** Existe relación entre satisfacción de los usuarios en oficinas farmacéuticas y servicio al cliente.

**H0:** No Existe relación entre satisfacción de los usuarios en oficinas farmacéuticas y servicio al cliente.

**Tabla 14. Relación entre satisfacción de los usuarios en oficinas farmacéuticas chilca julio 2021**

		V2	D1
Rho de Spearman	V2	de 1,000	,722**
	Coeficiente correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	200	200
	D1	de ,722**	1,000
	Coeficiente correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	200	200

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observamos Sig. Bilateral, es menor de 0,005 (,000) por lo tanto concluye que se aprueba la HA. y se rechaza la HO. Asimismo, la fuerza de correlación es 722 lo cual corresponde a una correlación positiva Alta.

**H1:** Existe relación entre satisfacción de los usuarios en oficinas farmacéuticas y percepción para resolver problemas durante despacho.

**H0:** No Existe relación entre satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y percepción para resolver problemas durante despacho.

**Tabla 15. Relación entre satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y percepción para resolver problemas durante el despacho chilca julio 2021**

		V2	D2
Rho de Spearman	V2	de 1,000	,622**
	Coefficiente correlación		
	Sig. (bilateral)	.	,000
	N	200	200
D2	D2	de ,622**	1,000
	Coefficiente correlación		
	Sig. (bilateral)	,000	.
	N	200	200

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observamos Sig. Bilateral, es menor de 0,005 (,000) por lo tanto concluye que se prueba la HA. y se rechaza la HO. Asimismo, la fuerza de correlación es 622 lo cual corresponde a una correlación positiva moderada.

**H1:** Existe relación entre satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y manejo de quejas y reclamos.

**H0:** No existe relación entre satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y manejo de quejas y reclamos.

**Tabla 16. Relación entre satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas y manejo de quejas y reclamos, chilca julio 2021**

		V2	D3
Rho de Spearman	V2	Coeficiente de 1,000	,584**
		correlación	
		Sig. (bilateral)	. ,000
	N	200	200
	D3	Coeficiente de ,584**	1,000
		correlación	
		Sig. (bilateral)	,000 .
	N	200	200

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

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** Observamos Sig. Bilateral, menor de 0,005 (,000) por lo que se concluye que se prueba la HA y se rechaza la HO. Asimismo, la fuerza de correlación es 584 lo cual corresponde a una correlación positiva moderada.

### 4.1.3 Discusión de resultados

La investigación presenta como objeto determinar la relación que existe entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en las oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021.

El nivel correlacional del resultado, hallaron, relación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021, esto se determinó con Rho Spearman que es la prueba estadística, obteniendo como 0,771 una fuerza de positiva alta, por lo tanto, la relación de las variables es muy significativa, con el Sig. Bilateral es menor a 0,005 (0,000).

También determinó relación entre calidad de atención y satisfacción de usuarios en oficinas farmacéuticas, Chilca julio 2021, Existiendo una semejanza con la investigación de Ramírez (2016), que su objetivo fue “Determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario del área de farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016”. Mediante la prueba de correlación de Pearson determino que hay relación con un coeficiente de 0,2705 en calidad de servicio y satisfacción del usuario. Podemos determinar que, usando diferentes pruebas estadísticas, los resultados coinciden, cuanto mejor sea la calidad de atención brindada, es mayor la satisfacción. De misma manera encontramos semejanza con la investigación de Pardo (2015), como objetivo es “Determinar la relación que existe entre la Calidad de servicio y la Satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maison de Santé, Surco, Lima 2015” empleando un instrumento de elaboración propia, que es un cuestionario, lo cual determino, que calidad del servicio está vinculada con la satisfacción del cliente en la clínica M.S.-surco - Lima 2015.

Demostrando que la “Calidad de atención” prevalece con “calidad alta” (59%), continuo con “calidad media” (40.05%) y “calidad baja” (0,5%).contrastando con Boffil A, et al. (Cuba), que su objetivo es “Evaluar la calidad de servicio que brinda la farmacia reparto iglesias” obtuvo una baja evaluación de calidad del servicio, lo que indica una cuestión en la valoración de calidad, nuestra investigación No guardan relación con la investigación de Boffil porque sus dimensiones fiabilidad y capacidad de respuesta obtuvieron

una baja evaluación, ya que presentaron una frecuencia relativa acumulada desde muy mal a regular.

Así mismo en la investigación “Satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas” predominó “satisfacción media” (82,05%) y “satisfacción baja” (17,50%), contrastando con Toaquiza, que su objetivo fue “conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia de la fundación internacional buen samaritano Paul Martel” usó el modelo Servqual, El 40 % respondió a un nivel de satisfacción y 33.5% en nivel insatisfacción. Determinamos que los usuarios del distrito de Chilca presentan un mayor nivel de satisfacción media, considerando que la investigación fue realizada con un instrumento de elaboración propia (CONFIABLE) mientras Toaquiza empleó el modelo Servqual.

A demás se obtuvo como resultado ante el Servicio al cliente en las oficinas farmacéuticas del distrito de Chilca julio 2021. Empleó un cuestionario de elaboración propia, conformado por 23 ítems de tipo Likert, determinando el 52% de los usuarios se encuentran medianamente satisfechos y 17,50% satisfacción baja, Contrastando con Yampi. Quien tuvo como objetivo “establecer el nivel de satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos”, mediante un cuestionario del modelo SERVI PERF (SERVICE PERFORMANCE) conformado de veintidós preguntas cerradas, con escala de Likert, presentó en término medio de un nivel de satisfacción alta de la atención recibida; donde ningún cliente percibió satisfacción baja, el 8,7% satisfacción media y el 91,3 % de satisfacción alta. Se puede observar que en las investigaciones usaron instrumentos diferentes, pero emplearon la misma escala de medición de Likert, no se obtienen resultados semejantes, porque los usuarios del distrito de Chilca perciben una satisfacción media de servicio al cliente a comparación a los resultados hallados por Yampi. La cual presentó un mayor nivel de satisfacción alta en clientes.

Ante la percepción para resolver los problemas durante el despacho en las oficinas farmacéuticas del distrito de Chilca julio 2021. Los resultados mostraron 60% de los usuarios que encuentran medianamente satisfechos, 37% satisfechos. Encontramos ciertas semejanzas al con la investigación de García E. et al. (Tabasco), tuvo como objetivo “Determinar el tiempo de espera y satisfacción por expendio de recetas en usuarios del Hospital del

Niño en Tabasco” mediante su estudio descriptivo, realizo una encuesta a 53 usuarios, el 41% recibió la medicación completa, el 53,40% refirió su satisfacción <sup>47</sup>.

Los resultados obtenidos ante El manejo de quejas y reclamos en las oficinas farmacéuticas del distrito de chilca julio del 2021. los usuarios se encontraron medianamente satisfechos un 58,5% y el 38% satisfecho, Contrastando con García E. et al. (Tabasco), tuvo como objetivo “Determinar el tiempo de espera y satisfacción por expendio de recetas en usuarios del Hospital del Niño en Tabasco” mediante su estudio descriptivo, realizo una encuesta a 53 usuarios indico como resultado el 75,47% mostraron satisfacción sobre el trato recibido y la atención. Podemos determinar que no hay semejanzas entre los resultados ya que se aprecia un mayor nivel de satisfacción en la investigación de García E. <sup>47</sup>

De la misma manera se obtuvo como resultado ante la satisfacción de usuario con atención brindada, de las oficinas farmacéuticas chilca, julio 2021. el 80.50% se encuentran medianamente satisfechos. Comparando los resultados con investigación de Huamán, teniendo como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate-Lima”, mediante el modelo SERV PERF exhibió como alto el nivel de satisfacción de la atención; nadie aprecio baja satisfacción, 31,9 % media satisfacción y 68,1 % alta satisfacción. Podemos determinar que se empleó instrumentos diferentes y se obtuvo resultados semejantes.

Estos resultados que se obtuvieron en el estudio ante Expectativas, acceso a los medicamentos en las oficinas farmacéuticas del distrito de chilca marzo – julio 2021. Se obtuvo como resultado en la encuesta que el 66,5% manifiesta media satisfacción y 33% de baja satisfacción. Encontramos semejanza al Contrastar con Boffil A, et al. (Cuba) con el objetivo de “Evaluar la calidad de servicio que brinda la farmacia reparto iglesias” refiere en sus resultados sobre la accesibilidad de los medicamentos una baja aceptación.

## CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1 Conclusiones

- Se determinó que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas, Chilca Julio 2021. Los resultados de los instrumentos de medición usados, y su evaluación estadística por Rho Spearman, comprobaron la alta correlación entre estas variables, el Sig. Bilateral fue menor de 0,005 (0,000); se aprobó la HA rechazado la HO, obtuvo una fuerza de correlación positiva alta de 0,771. Cual significa que la calidad de atención correlaciona con satisfacción de los usuarios
- Se determinó que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente con atención brindada en las oficinas farmacéuticas, Chilca Julio 2021; mediante la prueba no paramétrica de Rho de Spearman se obtuvo un valor 0,762 con una fuerza de correlación positiva, el Sig. Bilateral fue menor de 0,005 (0,000) por lo tanto se aprobó la HA rechazado la HO. Se concluyó que la primera atención de calidad se correlaciona dimensión satisfacción del cliente atención brindada.
- Se determinó que existe relación entre la calidad de atención y las expectativas de acceso a medicamentos en las oficinas farmacéuticas, Chilca Julio 2021, mediante Rho de Spearman presento el valor de 0,516 que indico una fuerza de correlación positiva moderada, el Sig. Bilateral fue menor de 0,005 (0,000), es decir, se aprobó la HA rechazado la HO. se concluyó que calidad de atención guarda correlación con la expectativa en acceso a los medicamentos.
- Se determinó que existe relación entre la satisfacción a los usuarios en las oficinas farmacéuticas y el servicio al cliente en las oficinas farmacéuticas, Chilca Julio 2021, mediante la prueba Rho de Spearman presento una fuerza de correlación de 0,722 positiva alta, el Sig. Bilateral fue menor de 0,005 (0,000), es decir, se aprobó la HA rechazado la HO. se concluyo que la segunda variable satisfacción de los usuarios es correlacional con la dimensión servicio al cliente.

- Se determinó que existe relación entre la satisfacción a los usuarios en las oficinas farmacéuticas y la percepción para resolver problemas durante el despacho cliente en las oficinas farmacéuticas, Chilca Julio 2021, mediante Rho de Spearman presento una fuerza de correlación de 0,622 positiva moderada, el Sig. Bilateral fue menor de 0,005 (0,000), es decir, se aprobó la HA rechazado la HO, concluimos que la satisfacción de los usuarios es correlacional ante dimensión percepción de resolver problemas durante el despacho.
- Se determinó que existe relación de la satisfacción de los usuarios en oficinas farmacéuticas y el manejo de quejas y reclamos en las oficinas farmacéuticas, Chilca Julio 2021; mediante la prueba Rho de Spearman presento coeficiente de correlación de 0,584 positiva moderada, Sig. Bilateral fue menor de 0,005 (0,000), es decir, se aprobó la HA rechazado la HO. Concluimos que la variable satisfacción de los usuarios guarda relación con la dimensión manejo de quejas y reclamos.

## 5.2 Recomendaciones

- Se recomienda que, en las oficinas farmacéuticas, deben utilizar objetivos enfocados para ampliar la calidad de atención, manejando los procedimientos establecidos en la oficina farmacéutica.
- Mejorar en la relación entre el personal técnico y el director técnico en la oficina farmacéutica, para evitar problemas de insatisfacción de usuarios al respecto de la atención de calidad.
- Realizar capacitaciones con respecto al tema de atención farmacéutica, uso racional del medicamento y posibles reacciones adversas proyectándose a una mejor estrategia de atención al usuario que beneficien a la oficina farmacéutica con relación a la cualidad de atención logrando así la satisfacción.
- Fortalecer el conocimiento en la interpretación de una receta y la perfecta dispensación acompañado de la información sobre el almacenamiento en el hogar y el cumplimiento de los objetivos terapéutico requeridos en el momento de la atención en la oficina farmacéutica.
- Generar un efecto multiplicador en todas las oficinas farmacéuticas del distrito de Chilca para que así logren, una buena calidad de atención y lograr a la vez una satisfacción alta.

## REFERENCIAS

1. Surur AS, Teni FS, Girmay G, Moges E, Tesfa M, Abraha M. Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Health Services Research* 2015; 15:229. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/26062912>
2. Good Pharmacy Practice. Joint FIP/WHO guidelines on GPP: standards for quality of pharmacy services. Geneva: International Pharmaceutical Federation; 2012.
3. American Society of Hospital Pharmacists. ASHP statement on pharmaceutical care. *Am J Hosp Pharm.* 1993; 50:1720–3.
4. Donabedian A. Evaluating the quality of medical care. *Milbank Q.* 2005;83(4):691–729. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC2690293/>
5. Buenas prácticas de farmacia. Directrices conjuntas FIP / OMS sobre GPP: estándares de calidad de los servicios farmacéuticos. Federación Farmacéutica Internacional; 2012.
6. Farmacia comunitaria y Oficina de farmacia <https://www.farmacoscomunitarios.org/es/system/files/journals/134/articles/04-1-003-003.pdf>.
7. Sonia CC. "Eficiencia es clave en pequeñas farmacias". *El financiero.* 2016. [4]: junio. [Fecha de acceso: 14 de junio];(1-2. párr.). Disponible en : <http://www.elfinanciero.com.mx/monterrey/eficiencia-es-clave-en-pequeñas-farmacias>.
8. 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.
9. 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.
10. Toaquis, N.(2016). “NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO EN LA FARMACIA DE LA FUNDACIÓN INTERNACIONAL BUEN SAMARITANO PAUL MARTEL”

11. INEI Compendio Estadístico Lima Provincias 2016  
[https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitales/Est/Lib1521/Libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1521/Libro.pdf)
12. Registro Nacional de establecimientos Farmacéuticos  
<http://serviciosweb.digemid.minsa.gob.pe/Consultas/Establecimientos>
13. Choque E. et al., Satisfacción percibida del servicio de Farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre. Rev.BioScientia.2019;2(4):19-29. [fecha de acceso: 24 febrero 2021]. Disponible en:  
<https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
14. Bofill A, López R, Murguido Y. Calidad del servicio en la farmacia reparto iglesias de matanzas según percepción de los usuarios.Medisur. 2016; 14(3):1-9 Disponible en:  
[http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1727-897X2016000300010](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010)
15. Toaquiza N. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional buen samaritano paul Martel.2016.[tesis de maestría] Ambato: Maestría en gerencia de institución de salud, facultad de Ciencias Administrativas, Universidad Técnica de Ambato; 2016.
16. Balcázar J. Nivel de satisfacción y consejería farmacéutica en pacientes diagnosticados o sospechosos para Covid-19 en boticas Mifarma Minka-Callao 2020. [tesis para obtener el título de químico farmacéutico]. Huancayo: Universidad Roosevelt;2020. [fecha de acceso: 24 febrero 2021]. Disponible en:  
<http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/ROOSEVELT/235/Informe%20Jimmy%20%281%29%20%281%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
17. 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. [fecha de acceso: 24 febrero 2021]. Disponible en:  
<http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14184>
18. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de farmacia del hospital santa gema de Yurimaguas, 2016. [tesis de maestría] Lima: Escuela de postgrado, Universidad Cesar Vallejo;2018.
19. Pacahuala M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de huaycan febreo-abril 2018. Lima: Universidad Norbert Wiener. 2018. [fecha de acceso: 24 febrero 2021]. Disponible en:  
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2412>

20. Yampi T. Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de Surquillo—Lima 2017.Lima: Universidad Norbert Wiener. 2018. [fecha de acceso: 24 febrero 2021]. Disponible en:<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1655>
21. Huaman J. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de huaycán, ate- Lima. [Tesis para optar el título profesional de Químico farmacéutico]. Perú: Universidad Norbert Wiener, Facultad de farmacia y bioquímica, escuela académico profesional de farmacia y bioquímica; 2017. [fecha de acceso: 24 febrero 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
22. Pardo M. Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica maison de sante, sede surco. [tesis de maestria] lima: escuela de postgrado, universidad cesar vallejo;2018.
23. ENCUESTA NACIONAL de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014 [https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones\\_digitaes/Est/Lib1192/libro.pdf](https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitaes/Est/Lib1192/libro.pdf)
24. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Manual Buenas Prácticas para la Atención de clientes. Lima: Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR,MINCETUR; 2013.
25. Howat AP, Hammond M, Shaw L, Evans RI, Frame K, Davies TI, et al. Quality assurance. A project on patient waiting times at appointment in an orthodontic department. *Community Dent Health*.1991;8(2):173-78
26. Aguilera N, Saavedra C. Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de chillán. [Tesis para optar de ingeniero comercial].Universidad del BIO-BIO.Chile-2013. [acceso el 11 de marzo del 2021].Disponible en: <http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/249/1/Aguielera%20Ortega%20C%20Natalie.pdf>
27. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta Ed. México: McGraw-Hill; 2014.
28. Zeithaml V, Bitner M. Marketing de servicios, un enfoque de integración del cliente a la empresa, segunda edición, Mexico, McGraw-Hill,2002.747 p.

29. Ros, G. (2016). Calidad percibida y satisfacción del usuario en los servicios prestados a personas con discapacidad intelectual . Murcia.
30. Parasuraman, A., Berry, L., & Zeithaml, V. (2010). Servqual Multiple - item scale formeasuring consumer perceptions of services quality. New York.
31. Cronin, T. (1992). Medición de la calidad del servicio. un reexamen y extensión. Mexico.
32. Frías, D., & Arias, M. (2006). Identificación y validación de las dimensiones del servicio de farmacia una contribución a la gestión empresarial de las farmacias. Madrid: Revista Europea de Dirección y Economía de las empresas.
33. "Servicio al Cliente". Autor: María Estela Raffino. De: Argentina. Para: Concepto.de. Disponible en: <https://concepto.de/servicio-al-cliente/>. Última edición: 4 de julio de 2020. Consultado: 05 de julio de 2021. Disponible en: <https://concepto.de/servicio-al-cliente/#ixzz6zilJHims>
34. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Caller-Los olivos, 2018. Tesisw para optar el grado académico de: maestro en gestión de los servicios de la salud. Universidad escuela de posgrado. Universidad Cesar Vallejo.Lima- Peru 2018.
35. “Gestión de quejas y reclamaciones”. Revista Internet Startup guide.Revisado el 5 de Julio del 2021. Disponible en: <https://www.ionos.mx/startupguide/gestion/gestion-de-quejas-y-reclamaciones/>
36. INEI. (2016). Informe de medición del grado de satisfacción de usuarios externos del instituto Nacional de Salud. Lima.
37. Torrecilla JM. Identificar la necesidad del cliente Su satisfacción como centro de los objetivos de la empresa. Economía Industrial N° 330.199/VI. España.
38. OMS. (2002). Calidad de la Atención: Seguridad del Paciente. Organización Mundial de la Salud.
39. Barzola M. NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO DE LA FARMACIA DE CONSULTA EXTERNA DEL HOSPITAL III DE EMERGENCIAS GRAU ESSALUD. JULIO -SETIEMBRE 2018 [Tesis para optar el título profesional de Químico farmacéutico]. Perú: Universidad Norbert Wiener, Facultad de farmacia y bioquímica, escuela académico profesional de farmacia y bioquímica; 2019.
40. Ministerio de salud. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Lima: RM

- 527-2011/MINSA, Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud; 2012. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf> Fecha de acceso: 17/08/2019.
41. Arancibia S, Leguina A, Espinoza P. Factores determinantes en la percepción de la imagen y calidad de servicio y sus efectos en la satisfacción del cliente. *Rev Ciencias sociales.* 2013; 19(2):255-267. Link: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=28026992007>
  42. Unidad tres el proceso de investigación. Disponible en [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI\\_Lectura/bachillerato/documentos/LEC7.2.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/VI_Lectura/bachillerato/documentos/LEC7.2.pdf)
  43. Etter J, Perneger T. Validating a Satisfaction Questionnaire using Multiple Approaches: a Case.
  44. CAPITULO III MARCO METODOLOGICO  
<http://virtual.urbe.edu/tesispub/0095948/cap03.pdf>
  45. Sánchez (2019) Fundamentos Epistémicos de la Investigación Cualitativa y Cuantitativa: Consensos y Disensos. Disponible: <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
  46. Torres C. La función de la hipótesis en la investigación. Universidad nacional del callao. Facultad de Ciencias Económicas.2012. [acceso el 04 de marzo del 2021]. Disponible en: [https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes\\_Finales\\_Investigacion/IF\\_ABRIL\\_2012/IF\\_ALFARO%20RODRIGUEZ\\_FIEE.pdf](https://unac.edu.pe/documentos/organizacion/vri/cdcitra/Informes_Finales_Investigacion/IF_ABRIL_2012/IF_ALFARO%20RODRIGUEZ_FIEE.pdf)
  47. García E.et al. (Tabasco),“Satisfacción por tiempo de espera y surtido de recetas del Hospital del Niño en Tabasco”

# ANEXOS

**ANEXO N° 1**

**MATRIZ DE CONSISTENCIA**

<b>FORMULACIÓN DEL PROBLEMA</b>	<b>OBJETIVOS</b>	<b>HIPÓTESIS</b>	<b>VARIABLES</b>	<b>DISEÑO METODOLÓGICO</b>
<p><b>Problema General:</b> ¿Que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas de Chilca julio 2021?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación que existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios y en las oficinas farmacéuticas de chilca julio 2021</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> <b>H1:</b> Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas de chilca julio 2021. <b>H0:</b> No existe relación entre la calidad de atención la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas de chilca julio 2021.</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad de atención <b>Dimensiones:</b> Servicio al cliente, Percepción para resolver problemas durante el despacho, Manejo de quejas y reclamos. <b>Variable 2:</b> Satisfacción de los usuarios en las Oficinas Farmacéuticas. <b>Dimensiones:</b> Satisfacción del cliente</p>	<p><b>Tipo de investigación:</b> Básica <b>Método:</b> Descriptivo, Analítico, Sintético, Comparativo, Inductivo, Deductivo e Hipotético. <b>diseño de la investigación:</b> No experimental – transversal</p>

			con la atención brindada, expectativas de acceso a los medicamentos.	<b>Población:</b> 200 <b>Muestra:</b> 200
<b>Problemas específicos:</b>	<b>Objetivos específicos:</b>	<b>Hipótesis específicas:</b>		
1. ¿Qué relación existe entre la Calidad de atención y la Satisfacción del cliente con la atención brindada?	1. Determinar relación que existe entre la Calidad de atención y Satisfacción del cliente con la atención brindada.	1 <b>H1:</b> Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente con la atención brindada. <b>H0:</b> No Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente		

		con la atención brindada.		
2. ¿Qué relación existe entre la Calidad de atención y las Expectativas de acceso a los medicamentos.	2. Determinar la relación que existe entre la Calidad de atención y las Expectativas de acceso a los medicamentos.	<p><b>2. H1:</b> Existe relación entre la calidad de atención y las expectativas de acceso a los medicamentos.</p> <p><b>H0:</b> No Existe relación entre la calidad de atención y las expectativas de acceso a los medicamentos.</p>		
3. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas y el Servicio al cliente?	3. Determinar la relación que existe entre la satisfacción a los usuarios en las oficinas farmacéuticas y el servicio al cliente.	<p><b>3. H1:</b> Existe relación que existe entre la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas y el servicio al cliente.</p> <p><b>H0:</b> No Existe relación</p>		

		entre la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas y el servicio al cliente.		
4. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas y Percepción para resolver problemas durante el despacho?	4. Determinar la relación que existe entre la satisfacción a los usuarios en las oficinas farmacéuticas y Percepción para resolver problemas durante el despacho.	4. <b>H1:</b> Existe relación entre la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas y la percepción para resolver problemas durante el despacho. <b>H0:</b> No Existe relación entre la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas y la percepción para resolver problemas durante el despacho.		
5. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de	5. Determinar la relación que existe entre	5. <b>H1:</b> Existe relación entre la satisfacción de		

<p>los usuarios en las oficinas farmacéuticas y el Manejo de quejas y reclamos?</p>	<p>la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas y el Manejo de quejas y reclamos.</p>	<p>los usuarios en las oficinas farmacéuticas y el manejo de quejas y reclamos. <b>H0:</b> No existe relación entre la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas y el manejo de quejas y reclamos.</p>		
---	--	---	--	--

**ANEXO N° 2**

**INSTURMENTO: FICHA DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

N°	1:MUY MALO	2: MALO	3:REGULAR	4:BUENO	5:EXCELENTE	ESCALA VALORATIVA				
	AFIRMACIONES					1	2	3	4	5
1	El horario de apertura y cierre es el adecuado.									
2	Lo atendieron según su orden de llegada.									
3	El tiempo de espera desde su llegada hasta su atención fue breve.									
4	Fue tratado de manera amable y respetuosa por el personal.									
5	Su receta fue revisada de forma minuciosa durante la atención.									
6	Lo atendieron sin cometer errores.									
7	el personal comprendió su estado emocional durante la atención.									
8	Los medicamentos tienen bajo precio a comparación de otras farmacias o boticas.									
9	La botica o farmacia tenía con la cantidad de medicamentos solicitados.									
10	La botica o farmacia conto con todos los medicamentos indicados en su receta.									
11	El personal que lo entendió resolvió todas sus dudas con respecto a su tratamiento.									
12	Cuando le han recomendado un medicamento, este le fue efectivo.									
13	El personal que lo atendió respeto su privacidad y confidencialidad.									
14	El personal que lo atendió le inspiro confianza al momento de la atención.									
15	La publicidad exhibida en la botica o farmacia influyeron en su compra.									
16	El personal que lo atendió se encontraba correctamente uniformado e identificado.									
17	Al ingresar a la farmacia o botica esta se encontraba limpia y ordenada.									
18	El personal priorizo su atención.									
19	El personal que lo atendió se tomó el tiempo para resolver todas sus inquietudes.									
20	El personal le explico cómo debía de tomar su medicamento, cada cuanto									

	tiempo y las posibles reacciones adversas.					
<b>21</b>	La botica o farmacia cuenta con libro de reclamaciones.					
<b>22</b>	Ante un problema o dificultad le brindaron una solución rápida.					
<b>23</b>	En general considera que recibió una buena atención.					

**ANEXO N° 3**  
**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO**

Observaciones (precisar si hay suficiencia): NINGUNO

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

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

DNI: 21873096

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

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

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

4 de abril del 2021

  
Dr. NESQUEN J. TASAYCO YATACO  
C. Q. P. P. 07103

-----  
Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Existe suficiencia para la aplicación del instrumento

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. Federico Martin Malpartida Quispe

DNI: 09957334

Especialidad del validador: Doctor en Salud. Salud Pública.

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.  
<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo  
<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

04 de abril de 2021

  
-----  
Firma del Experto Informante

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia

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

No aplicable [   ]

Apellidos y nombres del juez validador. Mg: Hugo Justil Guerrero

CQFP 11808

Especialidad del validador: Farmacología experimental

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

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

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

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



Firma del Experto Informante

Lima 27 de marzo de 2021

**ANEXO N° 4**  
**CONFIABILIDAD**

**Estadísticas de fiabilidad**

Alfa de Cronbach	Parte 1	Valor	,823
		N de 12 <sup>a</sup> elementos	
	Parte 2	Valor	,888
		N de 11 <sup>b</sup> elementos	
	N total de elementos		23
Correlación entre formularios			,806
Coefficiente	de Longitud igual		,893
Spearman-Brown	Longitud desigual		,893
Coefficiente de dos mitades de Guttman			,892

ANEXO N° 5  
APROBACION DEL COMITÉ DE ETICA



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA  
INVESTIGACIÓN

Lima, 02 de julio de 2021

Investigador(a):  
**CUEVA LEON YUVI ELIZABETH**  
**REYES GARCIA CELICA LUZ**  
**Exp. N° 683-2021**

---

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: "LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LAS OFICINAS FARMACEUTICAS, CHILCA MARZO - JULIO 2021" V02, el cual tiene como investigadores principales a CUEVA LEON YUVI ELIZABETH y REYES GARCIA CELICA LUZ.

Al respecto se informa lo siguiente:

El Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, en sesión virtual ha acordado la **APROBACIÓN DEL PROYECTO** de investigación, para lo cual se indica lo siguiente:

1. La vigencia de esta aprobación es de un año a partir de la emisión de este documento.
2. Toda enmienda o adenda que requiera el Protocolo debe ser presentado al CIEI y no podrá implementarla sin la debida aprobación.
3. Debe presentar 01 informe de avance cumplidos los 6 meses y el informe final debe ser presentado al año de aprobación.
4. Los trámites para su renovación deberán iniciarse 30 días antes de su vencimiento juntamente con el informe de avance correspondiente.

Sin otro particular, quedo de Ud.,

Atentamente



**ANEXO N° 6**  
**FORMATO DE CONCENTIMIENTO INFORMADO**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO EN UN ESTUDIO DE INVESTIGACIÓN DEL CIE-VRI**

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadores: Cueva León Yuvi Elizabeth

García Reyes Celica

Título : CALIDAD DE ATENCION Y SATISAFACCION DE LOS  
USUARIOS EN LAS OFICINAS FARMACEUTICAS, CHILCA  
JULIO 2021

---

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “CALIDAD DE ATENCION Y LA SATISAFACCION DE LOS USUARIOS EN LAS OFICINAS FARMACEUTICAS, CHILCA JULIO 2021”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *Cueva León Yuvi Elizabeth, Reyes García Céllica*. El propósito de este estudio es determinar la relación que existe entre la satisfacción y la calidad de atención que reciben los usuarios de las diversas oficinas farmacéuticas del distrito de Chilca. Su ejecución permitirá darnos la percepción que tiene el usuario de que sus necesidades han sido cubiertas en relación a los servicios que este ofrece.

**Procedimientos:**

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

- Una encuesta que consta de 23 preguntas y sus respectivas alternativas.

La encuesta puede demorar unos 10 minutos como máximo tiempo establecido por la pandemia del COVID-19, se almacenaran respetando la confidencialidad 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 molestía, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con la señorita Celica Reyes cel.947126935 o con la señorita Yuvi Cueva Cel. 940200211 y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del 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 Cueva Leon Yuvi**  
**DNI: 70447266**

---

**Investigador:**  
**Nombres Reyes Garcia Celica**  
**DNI: 41122992**

**ANEXO N° 7**  
**CARTA DE APROBACION DE LA INSTITUCION PARA LA RECOLECCION**  
**DE DATOS**



**Universidad  
Norbert Wiener**

Lima, 15 de marzo de 2021

SR.  
ALFREDO ROSAS CHAUCA NAVARRO  
ALCALDE DEL DISTRITO DE CHILCA

Presente.-

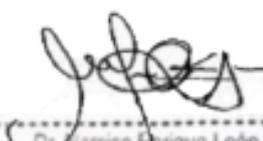
De mi mayor consideración:

Tengo el agrado de dirigirme a Usted para saludarla(o) en nombre propio y de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener, a quien represento en calidad de Decano.

Mediante la presente le solicito vuestra autorización para que el/la estudiante Cueva León Yuvi Elizabeth con código 2007100450 de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de nuestra casa de estudios, realice la recolección de datos del Proyecto de Tesis titulado: "SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS Y LA CALIDAD DE ATENCIÓN EN LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS DEL DISTRITO DE CHILCA MARZO – MAYO 2021".

Sin otro particular, hago propicia la ocasión para expresar mi consideración y estima personal.

Atentamente,

  
-----  
 Dr. Narciso Enrique León Soría  
Decano de la Facultad de  
Farmacia y Bioquímica (e)

**ANEXO N° 8**  
**INFORME DEL ASESOR DE TURNITIN**

2calidad y satisfaccion2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>ri.ues.edu.sv</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>Submitted to Universidad Wiener</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo