



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

**NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN
LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA ZONA 6 LIMA
CERCADO. LIMA 2021.**

Tesis

Para optar el título profesional de:

QUÍMICO FARMACÉUTICO

Autores:

BR: NUÑEZ VILLAVICENCIO, BRIAN ERNESTO

ORCID ID: 0000-0002-2922-5604

BR: SANTOS LÓPEZ, ERNESTINA GISELA

ORCID ID :0000-0001-7757-9522

Lima–Perú

2021

Tesis

NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN LA
CADENA DE BOTICAS MIFARMA ZONA 6 LIMA CERCADO. LIMA
2021.

Línea de investigación

ECONOMÍA, EMPRESA Y SALUD
RESPONSABILIDAD SOCIAL EMPRESARIAL

Asesor:

Mg. GABRIEL LEON APAC

ORCID ID: 0000-0002-6589-6675

DEDICATORIA

Agradezco a Dios, por guiarme para culminar mis objetivos como profesional y darme la fortaleza de concluir el presente trabajo. Asimismo, a mis padres que, con su amor incondicional, siempre me apoyan e impulsan en los momentos más difíciles de mi vida.

B.R. Santos López, Ernestina Gisela

Agradecer a mis padres Ernesto Nuñez y Ana María Villavicencio por fôrjame el camino y el apoyo constante, dedico la tesis a mis hijas Xiana y Alana quienes son el motor y motivo de mi crecimiento profesional, Doy gracias a Dios por la vida.

B.R. Núñez Villavicencio, Brian Ernesto

AGRADECIMIENTO

- A nuestro asesor Dr. Gabriel León Apac por ser nuestro guía en este proyecto y desarrollo de tesis, por su apoyo y su constante supervisión para la realización de nuestra tesis; ya que sin su experiencia como farmacéutico, no habría sido posible el enriquecimiento de nuestra investigación.

- A nuestro docente Dr. Federico Malpartida y Mg. Pedro Sáenz por ser nuestro guía y mentor en el proyecto y desarrollo de tesis.

- A los docentes de la Universidad Norbert Wiener que transmitieron sus conocimientos para ser grandes profesionales. A los señores miembros del jurado calificador, designados por la facultad de Farmacia Bioquímica, por su apoyo y sugerencias que contribuyeron a enriquecer el valor de nuestra tesis.

ÍNDICE

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA	1
1.1. Planteamiento del problema.....	1
1.2 Formulación del problema	4
1.2.1 Problema general	4
1.2.2 Problema específico.....	4
1.3 Objetivos de la investigación	4
1.3.1 Objetivo general	4
1.3.2 Objetivo específico	5
1.4 Justificación de la investigación	5
1.4.1 Teórico.....	5
1.4.2 Metodológico.....	5
1.4.3 Practica	6
1.5 Limitaciones de la investigación.....	6
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	7
2.1 Antecedentes de la investigación	7
2.1 Bases Teóricas.....	11
CAPÍTULO III: METODOLOGIA	15
3.1. Método de investigación	15
3.2. Enfoque investigativo.....	15
3.3. Tipo de investigación	15
3.4. Diseño de la investigación	16

3.5. Población, muestra y muestreo	16
3.6. Variable y operacionalización.....	18
3.7. Técnica e Instrumento de Recolección de datos.....	19
3.7.1. Técnica	19
3.7.2. Descripción.....	19
3.7.3. Validación.....	19
3.7.4. Confiabilidad	19
3.8. Procesamiento y análisis de datos	20
3.9. Aspectos éticos.....	20
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS	
4.1. Resultados.....	22
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	22
4.1.2. Prueba de Hipótesis.....	35
4.1.3. Discusión de resultados	36
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	
5.1. Conclusiones.....	39
5.2. Recomendaciones.....	40
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	41
ANEXOS	51

ÍNDICE DE TABLAS Y GRAFICOS

	Pág.
Tabla/Gráfico N°1. Nivel de Satisfacción de usuarios atendidos.....	22
Tabla/Gráfico N°2. Nivel de Satisfacción en la dimensión de fiabilidad según usuarios atendidos.....	23
Tabla/Gráfico N°3. Nivel de Satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta según usuarios atendidos.....	25
Tabla/ Gráfico N°4. Nivel de Satisfacción en la dimensión de seguridad según usuarios atendidos.....	27
Tabla/ Gráfico N°5. Nivel de Satisfacción en la dimensión de empatía según usuarios atendidos.....	29
Tabla/ Gráfico N°6. Nivel de Satisfacción en la dimensión de tangibilidad según usuarios atendidos.....	31
Tabla/ Gráfico N°7. Nivel de Satisfacción según sexo de los usuarios atendidos.....	33
Tabla/ Gráfico N°8. Nivel de Satisfacción según su nivel de estudio de los usuarios atendidos.	34
Tabla/ Gráfico N°9. Nivel de Satisfacción según tipo de usuarios atendidos.....	35

INDICE DE ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

Anexo 2 Instrumento de la Recolección de Datos

Anexo 3 Base de Datos de la Cadena de Boticas Mifarma Zona 6 Cercado de Lima

Anexo 4 Validación del Instrumento

Anexo 5 Confiabilidad del Instrumento

Anexo 6 Aprobación del Comité de Ética

Anexo 7 Formato de Consentimiento Informado

Anexo 8 Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

Anexo 9 Informe del asesor de Turnitin

Anexo 10 Evidencia de Recolección de Datos

RESUMEN

La presente investigación titulada: Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA zona 6 Lima Cercado Lima 2021. **OBJETIVO:** Evaluar el Nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA zona 6 Lima Cercado Lima 2021. **MÉTODO:** Descriptivo, deductivo, diseño observacional y transversal. Estuvo conformado por 241761 usuarios, de la cual fue estudiado 302 usuarios a través de una encuesta y fueron seleccionados según los criterios de inclusión y exclusión. Se utilizó el cuestionario del modelo SERVPERF modificado al SERVQUAL que está compuesta por 22 preguntas. **RESULTADOS:** Se evaluó cada dimensión del nivel de satisfacción y se obtuvo un nivel alto de satisfacción. **CONCLUSIÓN:** los usuarios que fueron atendidos en la cadena de boticas Mifarma mostraron un 76,6% de satisfacción alta.

Palabras Claves: Satisfacción, Seguridad, Capacidad de respuesta, Calidad.

ABSTRACT

This research entitled: Level of satisfaction of users served in the MIFARMA pharmacy chain zone 6 Lima Cercado Lima 2021. **OBJECTIVE:** To evaluate the satisfaction level of users attended in the MIFARMA pharmacy chain zone 6 Lima Cercado Lima 2021. **METHOD:** Descriptive , deductive, observational and cross-sectional design. It consisted of 241,761 users, of which 302 users were studied through a survey and were selected according to the inclusion and exclusion criteria. The SERVPERF model questionnaire modified to SERVQUAL was used, which is composed of 22 questions. **RESULTS:** Each dimension of the level of satisfaction was evaluated and a high level of satisfaction was obtained. **CONCLUSION:** the users who were treated in the Mifarma pharmacy chain showed 76.6% high satisfaction.

Keywords: Satisfaction, Security, Responsiveness , Quality

INTRODUCCIÓN

En la actualidad, con la globalización las empresas intentan ser más competitivas ya sea en el tamaño o la actividad a la cual ofrecen su servicio. Para lograrlo ofrecen sus productos o servicios al menor precio viable sin sacrificar su calidad y garantía a la vez, asegurándose de no perjudicar su productividad.

Justamente, un activo intangible para la organización que lo fortalecerá en el logro de la competitividad es la organización. En especial el método de atención, que es una de las ocupaciones clave en los servicios de las cadenas de boticas. Por esta razón, se investigó y determinó el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma.

El presente trabajo ha sido estructurado en una serie secuencial de capítulos, estableciéndose, en el primer capítulo el planteamiento del problema, la formulación del problema y los objetivos. Concluyendo con la justificación y la limitación de la investigación.

En el segundo capítulo se incluyen a los antecedentes de la investigación y las bases teóricas.

En el tercer capítulo, se muestra el método de la investigación, el enfoque investigativo que señala el tipo, diseño, población, muestra y muestreo, así como la variable, operacionalización, técnica e instrumento de recolección de datos, el procesamiento, análisis de datos y los aspectos éticos.

En el cuarto capítulo, se han presentado los resultados, discusiones y la prueba de hipótesis.

Finalmente, en el quinto capítulo se menciona la conclusión del presente trabajo de investigación, así como las recomendaciones.

CAPÍTULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema.

El Ministerio de Salud del Perú se propuso impulsar el Sistema de Gestión de la Calidad con el fin de “Contribuir y fortalecer los procesos de mejora continua en la calidad y salud entre ellos, los establecimientos de salud y servicios médicos. “La satisfacción del usuario es de fundamental trascendencia, como medida de la calidad de atención, puesto que proporciona datos acerca del éxito del abastecedor en lograr los valores y expectativas de este.” (1)

Teniendo presente que los consumidores son la información del ser y existir de una estructura, para lograr una plena satisfacción, esto se transforma en una parte clave de una Gestión de Calidad; mejor dicho, la satisfacción del comprador se cambia con la finalidad de dar una prestación de servicio y es un incentivo para medir. (2) Para su medición, la calidad del servicio se ha propuesto como un constructo multidimensional, o sea, los consumidores no únicamente evalúan el resultado que obtienen de una compañía, sino que unen en su evaluación una secuencia de magnitudes que perciben a lo largo de todo el proceso de la entrega del servicio. (3)

En el Ministerio de Salud se estima como Sector Salud al espacio social de unión de individuos, empresas y entidades, que hacen ocupaciones en relación de manera directa con la salud .No obstante se establecen precisamente entre ellas, habiendo una interacción de dependencia orgánica, servible o jurídica, sino de coincidencia de ocupaciones. (4)

El Manual de Gestión de la Calidad presenta herramientas que sirven para la mejora continua del sistema de gestión de la calidad de acuerdo con los procesos y al alcance determinando y tomando como base la norma internacional ISO 9001:2015 o su semejantes norma técnica peruana NTP ISO 9001:2015(5)

Existen estadísticas que fueron publicadas a través de una investigación en el hospital San Antonio de Chía y Santa Rosa de Tenjo Colombia a pacientes del servicio de consulta externa respecto a la atención en farmacia, sobre satisfacción del usuario, se obtuvo como resultado un 71% de sobre la satisfacción por lo cual significó un nivel de calidad alta. En conclusión, se obtuvo una atención al usuario satisfactoria. (6)

Los resultados que se publicó de dicho artículo científico sobre la Evaluación del servicio de farmacia que atiende a pacientes diabéticos en Paraguay, respecto a la atención en farmacia, sobre la satisfacción del usuario, se obtuvo como resultado 66% de satisfacción a los pacientes diabéticos, pero hay aspectos que se debe mejorar como el establecimiento y el proceso de dispensación y el aumento de personal. (7)

Los resultados estadísticos analizados por el Instituto Nacional de Estadística e Informática, en el año 2014, sobre la satisfacción el 42,9 % manifestaron que no adquirieron los medicamentos en los establecimientos de salud donde fueron atendidas, el 24,5 % refirió que en los establecimientos donde se atendieron no contaban con farmacias, 13,6 % que el doctor que les atendió les aconsejó comprarlo fuera del establecimiento de salud.(8)

Los resultados estadísticos fueron publicados a través del artículo científico Calidad de Atención y Grado de Satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos - EsSalud, respecto a la atención en farmacia sobre la satisfacción (al cliente, usuario, paciente) obtuvieron como resultado 72,9% lo cual significa que fue una satisfacción global alta. En conclusión, la atención al usuario-paciente-cliente fue satisfactoria.(9)

Según el estudio realizado en el hospital San Juan de Lurigancho nivel II-2. Perú, respecto a la atención en farmacia sobre la satisfacción, obtuvieron los resultados en forma global del 73.97 % de insatisfacción en el año 2016, teniendo solo un 26.03% de satisfacción. Según los estudios realizados en el año 2017 en forma global fueron 58.87% de insatisfacción para

los usuarios, obteniendo solo un 41.13% de satisfacción, lo cual los colocó en un resultado global en proceso. (10)

En los nosocomios públicos se presentan diversos inconvenientes en relación al cuidado del usuario y primordialmente a la escasez de productos farmacéuticos, la cual principalmente puede deberse por un inadecuado desempeño burócrata en las ordenes de compras, almacenamiento y repartición de fármacos; por lo que se ven perjudicados las órdenes de compra, sea por subasta o compras directa de menor cantidad, según el petitorio de medicamentos donde difiere de alguna forma MINSA y EsSalud. A pesar de todo, existe un gran desabastecimiento de medicamentos.

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma zona 6 Lima Cercado. Lima 2021?

1.2.2 Problema específico

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión empatía de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021?

¿Cuál es el nivel de satisfacción en la dimensión características socio demográficas de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.

1.3.2 Objetivo específico

- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de

usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.

- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión Empatía de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión Tangibilidad percibidas por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción según características socio demográficas de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórico

La presente investigación contribuye a la actualización y profundización teórica del nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma, abarcando que varios de ellos proceden de instituciones de salud (público y privado) que no reportan con medicamentos recetados sea genérico o de marca.

1.4.2 Metodológico

1. Este estudio tiene un método deductivo, diseño observacional y de tipo transversal, teniendo una investigación sistemático, y el diseño es no experimental, descriptivo. Se llevó a cabo la recopilación de la información de los usuarios que fueron atendidos en la botica Mifarma en el año 2021, para ello se tuvo que informar a cada usuarios si deseaba participar de la encuesta, la revisión también nos permite conocer más al usuario y saber que inquietudes tiene, las emociones positivas y como también

negativas, por tal motivo se realizó el instrumento a través de una encuesta, el cual será analizada y autorizado su uso por los expertos de la universidad. Toda la información recaudada se cargará en un cuadro de Excel como base de datos y será transportado al programa SPSS versión 25 para la revelación de los resultados en tablas y figuras estadísticas. Nos ayudara para mejorar como equipo de trabajo tener más optimismo y paciencia para captar más usuarios y ganar su confianza y por ende que reciban una atención rápida y cálida en la cadena de Boticas Mifarma.

1.4.3 Practica

Los resultados de la presente investigación permitirán a los directores técnicos del establecimiento a exponer las ideas de optimización sobre la calidad en beneficio de sus consumidores. La publicación de los resultados es fundamental de esta manera dejara concientizar a los profesionales , entre ellos los egresados de la Facultad de Farmacia y bioquímica, a robustecer sus rivalidades para así brindar una mejor prestación y de esta manera elevar la satisfacción de los usuarios.

Se aplicará el método SERVPERF (servicie performance) como metodología de elección, el modelo SERVQUAL evaluará la satisfacción del comprador de la Botica Mifarma zona 6.

1.5 Limitaciones de la investigación

La presente investigación, como técnica, tiene una encuesta realizada de forma presencial, en estos tiempos de pandemia por COVID 19 para evitar propagar el virus, sin afectar nuestro trabajo de campo se tomará las medidas de bioseguridad respetando el aforo del establecimiento.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1 Antecedentes de la investigación

Aquino (2018). La investigación tuvo como propósito “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C”, ubicada en el distrito de San Juan de Lurigancho en el mes de enero de 2017. realizó un estudio cuantitativo, descriptivo no experimental de corte transversal, el instrumento usado para el estudio fue unas encuestas de modelo SERVPERF obtuvimos de manera específica una fiabilidad 51% , capacidad de respuesta 61.49%, empatía 53.4%, aspectos tangibles 47.36% y seguridad 41% resultando que hubo una satisfacción buena con el porcentaje de 60% y 38.5% satisfacción mala .(11)

Barzola y Mondaca. (2018). En su investigación tuvieron como finalidad “Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Es salud. Julio-Setiembre 2018”. Realizó un estudio descriptivo, correlacional, no experimental transversal , mediante la técnica de la encuesta SERVQUAL participaron 202 usuarios el 18,8% obtuvieron satisfacción mala y el 13,4% satisfacción buena, el 43,4% informa que la espera para la atención es mala el 64,9% indica que la espera para la atención es buena. Se encontró que existe una relación de manera regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los usuarios encuestados. (12)

Donato (2018) en su investigación tuvieron como objetivo “Determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Calle-Los Olivos, 2018”.se realizó un estudio de diseño experimental corte transversal de nivel descriptivo correlacional , participaron 60 usuarios el instrumento usado fue encuestas SERVPREF la conclusión general del estudio fue la relación a las variables ha sido que la calidad de atención y la satisfacción del cliente tengan una correlación bastante

alta , es decir a mejor calidad de atención, mejor satisfacción de cliente.(13)

Díaz y Vega. (2017) en la investigación tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar.Lima-2017”. Se realizó un estudio prospectivo no experimental tipo transversal el instrumento fueron encuestas del modelo SERVQUAL siendo 363 los participantes encontrándose generalmente el 92.56% donde existía una buena atención y sus usuarios se sienten satisfecho con su atención percibida, como además se pudo resaltar que el grado de inconformidad de los entrevistados han sido bastantes bajos que simboliza un 7.44%; En las dimensiones de análisis se ha podido resaltar que el grado de satisfacción ha sido bastante alto por persona, hallándose el 97.80% en las dimensiones capacidad de respuesta y empatía. A medida que los resultados hayan alcanzado a conocer que existe un elevado grado de satisfacción. (14)

Bustamante y Gálvez (2017) dicho proyecto tuvo como finalidad “Determinar el nivel de satisfacción del usuario externo que acude al Servicio de Farmacia Central del Hospital Regional de Cajamarca. Durante los meses de Enero – junio 2016”. Se realizó un análisis cuantitativo, descriptivo de la cual participaron 375 usuarios utilizando una encuesta del modelo SERVQUAL, las dimensiones estudiadas fueron fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, en los resultados se obtuvieron que el nivel de satisfacción general fue 54% de satisfacción y el 46% estuvo insatisfactorio la cual dio a conocer un nivel de calidad en proceso, por consiguiente no es exitosa. (15)

Chávez y Tineo (2017). en su investigación tuvieron como objetivo “Determinar el nivel de satisfacción percibido por los usuarios que acudieron al servicio de Farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de Agosto a diciembre de 2017”. La investigación tuvo como estudio observacional, descriptivo y corte transversal dicho estudio fue realizado a través de una encuesta usando el método SERVQUAL en la cual participaron 308 usuarios

dando a conocer los resultados de las dimensiones de fiabilidad con un porcentaje de 21.5%, capacidad de respuesta 27.3% , seguridad 2.3% , empatía 6.2% y aspectos tangibles 30.8% , en conclusión el estudio realizado presento un nivel bueno de satisfacción al usuario.(16)

Diaz y Yampi. (2017) el presente estudio tiene como finalidad. “Establecer el nivel de satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima, en el año 2017”. El estudio fue descriptivo y de un diseño observacional, transversal y prospectivo el instrumento aplicado fue una encuesta de modelo SERVPREF en las cuales participaron 383 usuarios. Descubriendo una satisfacción alta y media en la atención al usuario no han percibido satisfacción baja. Sin embargo, existe un mayor nivel de satisfacción alta al usuario con estudios superiores, usuarios continuos y también en clientes de ambos géneros (17)

Paredes y Reyes. (2017) en su investigación tuvieron que “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que asistieron al servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en Villa el Salvador durante el mes de julio del año 2017”, se realizó un análisis descriptivo, prospectivo, y de diseño observacional y de corte transversal, participaron 234 usuarios de una población 2063 el instrumento usado fue a través de una encuesta de modelo SERVPREF apoyado de una escala LIKERT. Los resultados encontrados fueron fiabilidad 4,72, la capacidad de respuesta 4,25, seguridad 5,25, empatía 4,86, y aspectos tangibles 4,50 por consiguiente, la prestación de farmacia se observa que no cumplen con la obligación total del usuario externo, obteniendo una calidad alta en la dimensión de seguridad. (18)

Sandoval, et al., (2018) el presente artículo tiene como propósito “Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía en el Hospital Regional Lambayeque en el año 2018”, se realizó un estudio descriptivo transversal participaron 255 usuarios se aplicó el cuestionario SERVQUAL, La mayoría de los usuarios entrevistados

fueron mujeres (64.71%). La edad promedio de los usuarios fue de 39 años, el 90.59% contaban con el seguro del SIS. Los usuarios hospitalizados obtuvieron (76.61%) de satisfacción con la atención recibida, siendo la dimensión “aspectos tangibles” con un porcentaje de satisfacción (83.02%).

La dimensión con menor porcentaje de satisfacción (66.09%) fue capacidad de respuesta, especialmente en el aspecto que se refiere a los trámites para el alta son rápidos (53.88%). Se demostró que existe un alto nivel de satisfacción (76.61%) en los usuarios hospitalizados en el servicio de cirugía. (19)

Vásquez, et al., (2017) en su investigación tuvieron como finalidad. “Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica.” Se realizó un estudio descripto transversal participaron 395 pacientes que fueron atendidos en la Unidad Médica de Puebla, México se aplicó la encuesta SERVPREF. Los resultados sobre las consultas con el médico fue 65%, atención por enfermería 74%, con el personal no médico 59%, con elementos tangibles 82%, con la accesibilidad y organización 65%, tiempo de espera para laboratorio, gabinete, citas médicas y referencia 49%. La satisfacción universal percibida con la atención en la Unidad Médica es más grande del 60%. Hay diferencias entre la satisfacción percibida y los años de análisis académico-cursados. (20)

Huamán (2016) el presente estudio tiene como propósito “Determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate Lima en el año 2016”. Realizó un estudio tipo descriptivo y diseño observacional, estuvo constituida por una encuesta modelo SERVPREF con escala de Likert participando 383 usuarios donde se obtuvo un 68,1% de satisfacción alta demostrando que ningún usuario allí recibió una satisfacción baja. (21)

2.2 Bases teóricas

➤ **Atención al cliente**

Según Zendesk, la atención al comprador forma parte del servicio al comprador. (22).

En los últimos años la atención al cliente ha evolucionado, siendo desarrollada para complacer sus necesidades de clientes así garantizando seguridad y confianza de los mismo, para una mejor satisfacción, dado que el personal tiene que realizar sus actividades con claridad y honestidad. Una extraordinaria atención al comprador impacta de forma directa en la satisfacción del consumidor y en la calidad de su vivencia. Asimismo, siembra la fidelidad de los usuarios. (23)

➤ **Satisfacción del cliente**

Según Kotler et al. (2017), la satisfacción del comprador es la contestación del comprador que evalúa sus expectativas anteriores y el rendimiento del servicio. (24)

La satisfacción del comprador es una necesidad para ser eficiente y competitivo en el instante presente, ya que de ella es dependiente en gran medida la fama de las empresas. (25)

➤ **Calidad**

Dar de forma eficiente productos y servicios que cumplan o superen las expectativas del comprador. Más allá de dar lo que el comprador quiere, anticipar lo que el comprador va a querer una vez que éste conozca la manera. (26)

➤ **Calidad de Servicio**

Son los bienes y servicios otorgados por el Estado satisfacen las necesidades y expectativas de los individuos de tal manera que está asociada con el nivel de adecuación de los bienes y servicios a los objetivos o fines que los individuos esperan obtener, para lo que las entidades públicas se organizan de forma positiva, consiguiendo el resultado anhelado con la utilización eficiente de los recursos. (27)

➤ **Calidad en el Sector Salud**

Los servicios de salud para los individuos y los conjuntos de población aumentan la posibilidad de conseguir resultados sanitarios deseados y se ajustan al entendimiento, expertos basados en datos demostrativos. En la actualidad hay un acuerdo evidente referente a los servicios sanitarios de calidad, que tienen que ser: eficaces, seguros, centrados en las personas, oportunos, equitativos, integrados y eficientes. Varios de dichos atributos de calidad permanecen estrechamente involucrados con principios éticos. (28)

➤ **Modelos de evaluación de la calidad de servicio**

Una pauta de calidad toma en importancia recursos básicos amplios de describir, proporcionando el grado de calidad logrando una organización a partir de un cliente. Entre las guías de apreciación más característicos en la investigación de la calidad de utilidad se encuentra. (29)

El estudio del modelo SERVPERF ha sido planteado por Cronin y Taylor quienes, por medio de análisis hechos en diversas empresas de prestación, logrando que el modelo SERVQUAL sobre el servicio de calidad según Zeithaml, Parasuraman y Berry no fue el correcto para evaluar la perfección de la utilidad. Por consiguiente, la sucesión SERVPERF se basa sólo en la apreciación, ejecutando las interrogantes y disminuyendo y así entonces a la mitad las cuestiones planteadas. (30)

Como secuelas de las críticas llevadas a cabo la sucesión SERVQUAL, nace una reciente escala con los mismos ITEMS sin embargo sobre las interrogaciones tenemos la sensación, del modelo SERVPERF por Cronin y Taylor en 1992.

El SERVPERF se adapta mejor al modelo de calidad dada su confiabilidad y autenticidad son superiores y muestra una más grande proporción e varianza relativa a la calidad universal percibida. (31)

➤ **Modelos SERVPERF de la calidad del servicio**

El modelo SERVQUAL, el cual se aplica por medio de dos encuestas compuestas de 22 interrogantes cada una, con el propósito de medir percepciones y expectativas; el SERVPERF, no posee presente el término de expectativa, disminuyendo la proporción de cuestiones a la mitad, este modelo se estima el conveniente ya que maneja la percepción como una aproximación a la satisfacción del comprador. (32)

➤ **Relación entre Calidad y Satisfacción**

La satisfacción del cliente es una señal para una atención prestada en los establecimientos de salud. (33)

La calidad en el servicio se convierte para las empresas en una ventaja importante y duradera en el tiempo frente a sus competidores, al margen del rubro comercial o de los servicios que ofertan. Con cumplir con las expectativas del cliente resulta beneficioso para la empresa, ya que con esto obtiene la satisfacción del cliente y así establece una conducta repetitiva de compra, es decir la fidelidad o lealtad del cliente. (34)

➤ **Servicio y Atención farmacéutica:**

El servicio farmacéutico tiene en sus fines , impulsar y motivar un estilos de vida saludable, anunciar sobre componentes peligrosos originarios de un uso inapropiado de productos farmacéuticos, lo que se puede evadir a través de un sistema administrativo procedentes de calidad, donde posibilite guiar y valorar el servicio, con unas BPD (buenas prácticas de dispensación) que son reglas confirmadas para afirmar un uso correcto de los medicamento farmacéuticos , unas BPA (Buenas Prácticas de Almacenamiento), lo que provoca que los medicamentos sostengan una buena calidad, proporcionar los medicamentos y dispositivos e informar a los pacientes sobre su uso conveniente manteniendo claro los programas de farmacovigilancia,

farmacodependencia y atención farmacéutica entre otros.(35)

La atención farmacéutica viene hacer un factor primordial para la ayuda sanitaria y debería estar incorporada con los demás de recursos: no obstante , da un servicio directo al paciente de calidad esto ayuda; a obtener un servicio esplendido estos deberían estar disponibles para la integridad de los usuarios que acuden a la farmacia, replicando a sus perspectivas; debiendo realizarse además la velocidad , eficacia y confidencialidad y estar incluido al hábito diario del profesional farmacéutico.(36)

➤ **Bases Conceptuales**

Capacidad de respuesta: escuchar a los clientes y solucionar sus inquietudes brindando una utilidad veloz y atinando ante una solicitud con una contestación de calidad y en una época tolerable.

Empatía: La técnica que tiene una persona para ponerse en el sitio de otra persona y comprender y observar correctamente la escasez del otro.

Fiabilidad: La aptitud para consumir con éxito con el servicio ofrecido.

Satisfacción del cliente: Es una medida de cómo los productos y servicios suministrados por una organización cumplen o sobrepasan las expectativas del comprador.

Seguridad: Evalúa la seguridad que crea la reacción del personal que ofrece la prestación de salud mostrando entendimiento, privacidad, cortesía, capacidad para comunicarse e inspirar confianza.

Tangibilidad: Son los puntos físicos que el cliente siente de la organización. Esta referente con las condiciones y aspecto físicos de las instalaciones, personal, material de comunicación, limpieza y tranquilidad. (37)

CAPÍTULO III: METODOLOGIA

3.1. Método de investigación

Nuestro proyecto para investigar tuvo un método **Deductivo** se apoya en el conocimiento que posibilita formular juicios partiendo de argumentos en general para enseñar y entender puntos particulares de la verdad por medio de la observación. (38)

Se continuó con las pautas dirigidas por nuestro asesor durante la recolección de datos para la investigación, se observó el fenómeno a estudiar.

3.2. Enfoque investigativo

El enfoque para tratar es de carácter **Cuantitativo** se realiza estudios estadísticos. Usa la observación del proceso a modo de recolección de datos y los examina para llegar a contestar sus inquietudes de averiguación. (39)

3.3. Tipo de investigación

Aplicada es la búsqueda y generación de conocimientos aplicables a corto o mediano plazo.

La evolución de los datos fue realizada por única vez. (40)

3.4. Nivel o alcance de la investigación

Descriptivo debido a que involucra mirar y explicar la conducta de un individuo sin influir sobre él, es prospectivo porque la recolección de datos se realizara en el transcurso de la indagación y para objetivos específicos de la indagación, es transversal por ser un análisis observacional de base personal que mide una o más propiedades en un periodo dado a que se buscó describir y determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de botica Mifarma zona 6 lima cercado lima.(41)

3.5. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación es observacional , porque los investigadores no manipularon ninguna variable de estudio, reduciéndose solo a observar durante la recopilación de datos.

3.6. Población, muestra y muestreo

▪ **Población**

Nuestra población estuvo conformada por 241.761 usuarios provenientes de la base de datos de cadena de boticas Mifarma de la Zona 6 Cercado de Lima del periodo de la investigación febrero 2021. Anexo (3)

Criterios de inclusión

- ✓ Clientes que han firmado el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- ✓ Clientes no desean participar de la presente investigación.

▪ **Muestra**

Conformada por 302 usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma zona 6 Lima Cercado. Lima en el mes de febrero 2021.

▪ **Determinación del Tamaño de Muestra**

La muestra fue determinada de la siguiente manera.

**CÁLCULO DEL TAMAÑO DE MUESTRA PARA UNA PROPORCIÓN
POBLACIÓN FINITA**

$$n = \frac{N * Z_{\alpha}^2 * p * q}{d^2 * (N - 1) + Z_{\alpha}^2 * p * q}$$

$$n_c = \frac{n}{1 - P_e}$$

DATOS	
Población N =	241761
Proporción p =	0,73
Precisión d =	0,05
Nivel de confianza α =	0,95
Proporción de pérdidas=	0,00

VALORES CALCULADOS	
q=1-p=	0,27
Zα Bilateral=	1,96
Zα unilateral=	1,64

TAMAÑO MUESTRAL MÍNIMO:	Test Bilateral	Test Unilateral
	Tamaño de muestra n=	302,5
Tamaño de muestra corregida nc=	302	302

▪ **Muestreo**

El método por utilizar en la presente investigación es el probabilístico, siendo atendidos de 1 a 100 usuarios por día con un muestreo sistemático la cual fue escogido al azar de 5 a 10 usuarios por día . El usuario que acude a adquirir medicamentos en la cadena de botica Mifarma zona 6 Cercado de Lima. Lima 2021.

3.7. Variable y operacionalización

Variable 1: Nivel de Satisfacción

Definición Operacional Sentimiento de complacencia hacia la atención recibida a los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 lima cercado-lima Perú.

DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	ESCALA VALORATIVA (niveles o rangos)
Fiabilidad	En la botica usted fue atendido sin discriminación.	ordinal	Totalmente en desacuerdo. Moderadamente en desacuerdo. Desacuerdo. Ni desacuerdo ni acuerdo. De acuerdo. Moderadamente de acuerdo. Totalmente de acuerdo.
	Su atención en la botica se realizó respetando su orden de llegada.		
	El personal de la botica lo atendió sin cometer errores.		
	La botica cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida.		
	La botica conto con los medicamentos que receto su médico.		
Capacidad de Respuesta	En la botica su atención fue rápida.	ordinal	Totalmente en desacuerdo. Moderadamente en desacuerdo. Desacuerdo. Ni desacuerdo ni acuerdo. De acuerdo. Moderadamente de acuerdo. Totalmente de acuerdo.
	El tiempo de espera para su atención en la botica fue corto.		
	El personal de la botica soluciono inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo.		
	El personal de la botica priorizó atenderlo antes que atender sus asuntos personales.		
Seguridad	El personal de la botica respeto su privacidad durante su atención.	Ordinal	Totalmente en desacuerdo. Moderadamente en desacuerdo. Desacuerdo. Ni desacuerdo ni acuerdo. De acuerdo. Moderadamente de acuerdo. Totalmente de acuerdo.
	El personal de la botica reviso minuciosamente su receta médica para atenderlo.		
	El personal de la botica le brindo un tiempo suficiente para responder a sus dudas o preguntas		
	El personal de la botica que le atendió le inspiró confianza.		
Empatía	El personal de la botica le brindo un trato amable y respetuoso.	ordinal	Totalmente en desacuerdo. Moderadamente en desacuerdo. Desacuerdo. Ni desacuerdo ni acuerdo. De acuerdo. Moderadamente de acuerdo. Totalmente de acuerdo.
	El personal de la botica se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionados al tratamiento o uso de sus medicamentos recetados.		
	considera útil para su tratamiento la información brindada por el personal de la botica.		
	El personal de la botica tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.		
	El personal de la botica comprendió su estado emocional durante la atención.		
Tangibilidad	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios.	Ordinal	Totalmente en desacuerdo. Moderadamente en desacuerdo. Desacuerdo. Ni desacuerdo ni acuerdo. De acuerdo. Moderadamente de acuerdo. Totalmente de acuerdo.
	Considera adecuado la presentación del personal o apariencia del personal de la botica que lo atendió fua adecuada.		
	La botica tiene un ambiente adecuado para el expendio de medicamentos.		
	Cuenta con un ambiente adecuado para servir una consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)		
Sexo	Fenotipo	Nominal	Femenino Masculino
Nivel de Estudio	Según registro de cuestionario	Ordinal	Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario
Tipo de Usuario	Según registro de cuestionario	Nominal	Nuevo

Características demográficas

3.7.1. Definición operacional El personal acude a la cadena Boticas Mifarma para recibir una atención de calidad como también verificar si cumple con la entrega del servicio ofertado.

3.7.2. Técnica e instrumento de recolección de datos

3.7.3. Técnica

La técnica es una encuesta basada de 22 interrogantes, se hizo virtual para los usuarios con el fin de adquirir información necesaria para el estudio.

3.7.4. Descripción

Se empleo dicha herramienta de forma sistemático, analizando los criterios de inclusión y exclusión. La herramienta que se efectuó cuando el usuario terminaba de obtener sus medicamentos.

Por anticipado se le explicó y se le indicó las sugerencias necesarias al usuario para la emisión de sus respuestas.

El cuestionario tiene el Modelo SERVPERF (Percepciones del Modelo SERVQUAL) conformada por 22 interrogantes cerradas tipo escala de Likert. Con alternativas de respuestas del 1 a 7 .

Los números de interrogantes por cada dimensión fue: Fiabilidad 1-5; Capacidad de respuesta 6-9; Seguridad 10-13; Empatía 14-18; Tangibilidad 19-22. (42)

3.7.3. Validación

El instrumento será validado según criterio de 3 expertos profesionales de la salud, químicos Farmacéuticos, especialistas en la materia con grado académico de maestría o doctorado.

3.7.4. Confiabilidad (ver anexo 4)

El método para estimar la confiabilidad será con el método coeficiente alfa de Cronbach, el contenido del instrumento debe abarcar todas las variables que se quieren medir el valor obtenido es 0,990 del nivel de satisfacción.

3.8. Procesamiento y análisis de datos

➤ Plan de Procesamiento:

- Se hizo la inspección de los instrumentos asignados; reemplazando los que estaban inconclusos o presentaban errores.
- La información contenida en el instrumento se pasó a una hoja de Excel 2016 para luego ser trasladado a un fichero de datos del programa estadístico IBM SPSS STATISTICS versión 25 en español para el respectivo análisis de datos.

➤ Análisis de datos:

- Previo al desarrollo de los objetivos las puntuaciones de la variable satisfacción fueron organizadas en tres categorías excluyentes: satisfacción baja 1-3 ; satisfacción media 3,01-5,00 y satisfacción alta 5,01-7,00.
- Por tratarse de objetivos descriptivos, para alcanzar el objetivo general se elaboró una tabla de frecuencia simple según el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma el cual se ilustra mediante un diagrama de barras.
- Siguiendo con los objetivos específicos se elaboraron tablas de doble entrada o tablas cruzadas de la variable satisfacción usando la variable sexo, nivel de estudios y tipo de usuario como covariables los cuales fueron ilustrados mediante diagrama de barras.

3.9. Aspectos éticos

La investigación se realizará considerando el código de ética actual de la Universidad Privada Norbert Wiener que se sujeta a documentos normativos, pautas o documentos de

protección ética en la investigación con seres vivos. (43)

Los datos utilizados van a ser utilizados de forma confidencial, con objetivos académicos y con consentimiento reportado al paciente. De acuerdo con el informe de BELMONT, designado a inicios éticos y orientados para la defensa de seres humanos. (44)

Así mismo se enviará una carta de presentación a Mifarma S.A. para permitir el desarrollo del presente proyecto, también se adjuntará el consentimiento informado que será firmado por la persona quien toma conocimiento de su participación en la investigación, así como el propósito del estudio. El consentimiento informado se incluirá dentro del cuestionario virtual y la aceptación será considerado en base a su respuesta.

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1 Resultados

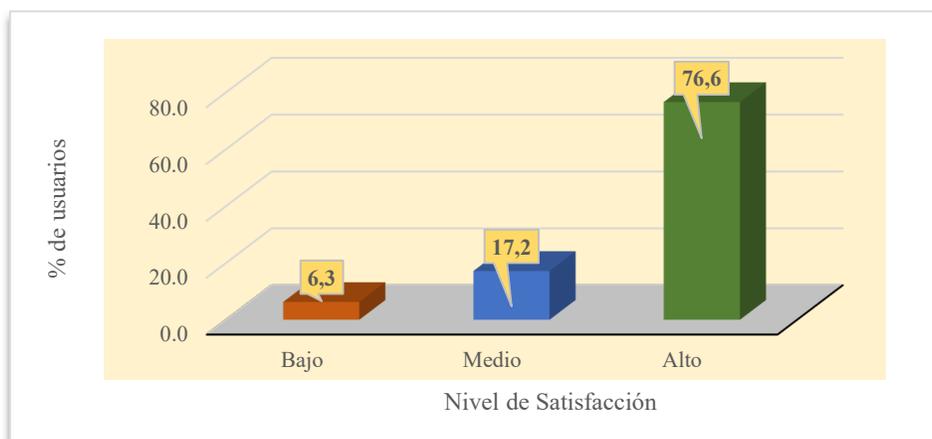
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla N°: 1 Nivel de Satisfacción de usuarios atendidos.

Satisfacción del usuario	N°	%
Satisfacción baja (1.00-3.00)	19	6,3
Satisfacción medio (3.01-5.00)	52	17,2
Satisfacción alta (5.01-7.00)	232	76,6
Fuente:		
Total	303	100.0

Elaboración propia

Gráfico N° 1 Nivel de Satisfacción de usuarios atendidos.



Fuente: Elaboración propia

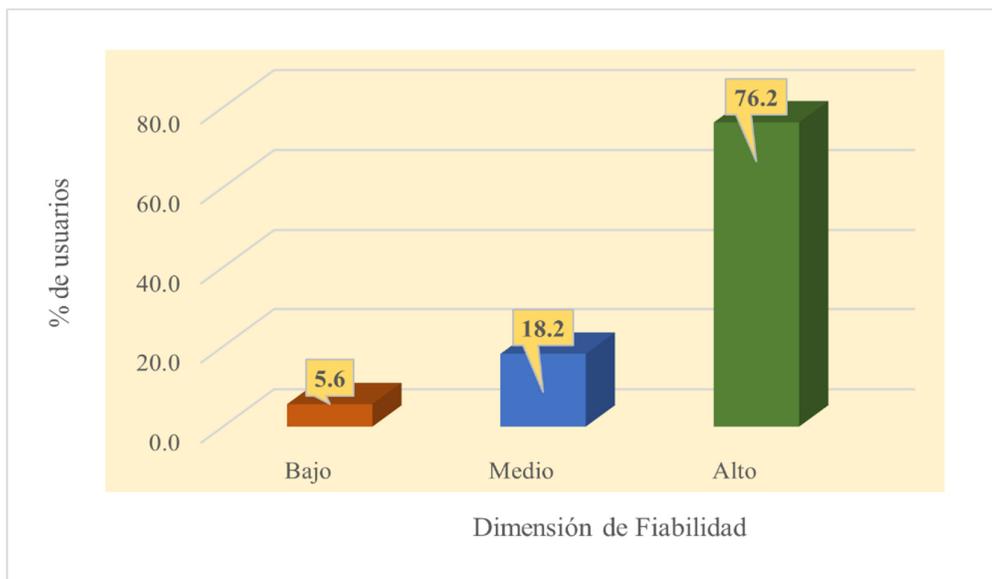
La tabla 1 y el gráfico 1, se observa a los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma, en relación con la satisfacción se contempla una satisfacción baja el 6.3 %, nivel de satisfacción medio 17.2 % y 76.6 % un alto nivel de satisfacción.

Tabla N°: 2 Nivel de Satisfacción en la dimensión de fiabilidad según usuarios atendidos.

		Fiabilidad						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Sexo	Masculino	8	6.0	22	16.5	103	77.4	133	100.0
	Femenino	9	5.3	33	19.4	128	75.3	170	100.0
Nivel de estudios	Primaria	0	0.0	0	0.0	3	100.0	3	100.0
	Secundaria	7	8.6	16	19.8	58	71.6	81	100.0
	Superior T	3	2.5	22	18.2	96	79.3	121	100.0
	Superior U.	7	7.1	17	17.3	74	75.5	98	100.0
Tipo de usuario	Continuo	10	8.8	23	20.4	80	70.8	113	100.0
	No continuo	7	3.7	32	16.8	151	79.5	190	100.0
Total		17	5.6	55	18.2	231	76.2	303	100.0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 2 Nivel de Satisfacción en la dimensión de fiabilidad según usuarios atendidos.



Fuente: Elaboración propia

De la tabla 2 y gráfico 2, Se observa que los usuarios atendidos en la cadena de Boticas Mifarma, en relación con la dimensión de fiabilidad presenta un 76,2 % de satisfacción alta.

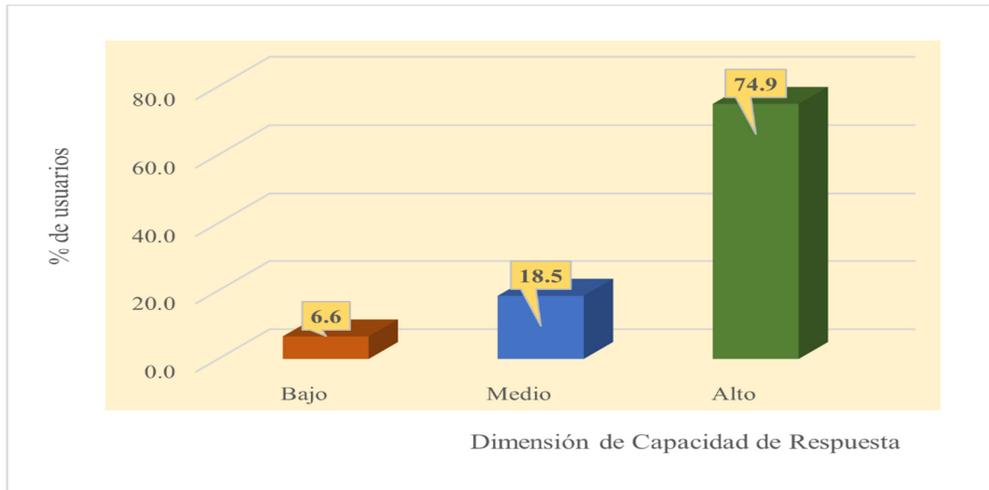
Se determina que entre el sexo femenino y masculino hay una estrecha diferencia en cuanto a la habilidad para ejecutar el servicios prometido del establecimiento farmacéutico. En cuanto al nivel de estudio superior técnico presenta el mayor porcentaje de fiabilidad 79.3 %, al igual los usuarios no continuos presenta el 79.5 %.

Tabla N°: 3 Nivel de Satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta según usuarios atendidos.

		Capacidad de Respuesta						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Sexo	Masculino	10	7.5	25	18.8	98	73.7	133	100.0
	Femenino	10	5.9	31	18.2	129	75.9	170	100.0
Nivel de estudios	Primaria	0	0.0	0	0.0	3	100.0	3	100.0
	Secundaria	9	11.1	15	18.5	57	70.4	81	100.0
	Superior T	4	3.3	21	17.4	96	79.3	121	100.0
	Superior U.	7	7.1	20	20.4	71	72.4	98	100.0
Tipo de usuario	Contínuo	10	8.8	24	21.2	79	69.9	113	100.0
	No contínuo	10	5.3	32	16.8	148	77.9	190	100.0
Total		20	6.6	56	18.5	227	74.9	303	100.0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 3 Nivel de Satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta según usuarios atendidos.



Fuente: Elaboración propia

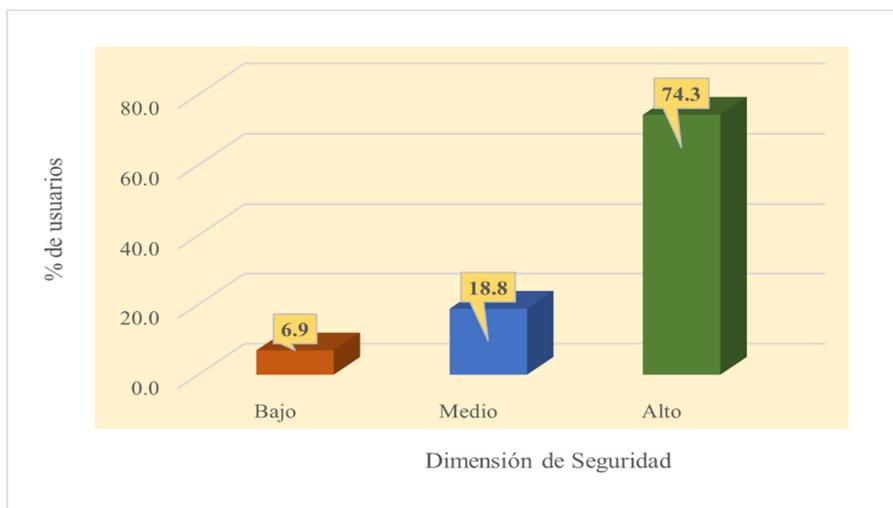
De la tabla 3 y del gráfico 3, se observa que los usuarios atendidos en la cadena de Boticas Mifarma. En relación con la dimensión de capacidad de respuesta, se percibe una satisfacción alta 74,9%. Se determina que entre el sexo femenino y masculino hay una estrecha diferencia en cuanto a la eficacia y solución de problemas. Evidenciamos que 71 usuarios con nivel de estudios superior universitaria dan como resultado 72.4% a diferencia de los usuarios de nivel superior técnico y secundaria. En relación con los usuarios no continuos dan el mayor porcentaje frente a la capacidad de respuesta con 77.9%.

Tabla N°: 4 Nivel de Satisfacción en la dimensión de seguridad según usuarios atendidos.

		Seguridad						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Sexo	Masculino	10	7.5	28	21.1	95	71.4	133	100.0
	Femenino	11	6.5	29	17.1	130	76.5	170	100.0
Nivel de estudios	Primaria	0	0.0	0	0.0	3	100.0	3	100.0
	Secundaria	9	11.1	20	24.7	52	64.2	81	100.0
	Superior T	5	4.1	19	15.7	97	80.2	121	100.0
	Superior U.	7	7.1	18	18.4	73	74.5	98	100.0
Tipo de usuario	Contínuo	12	10.6	27	23.9	74	65.5	113	100.0
	No contínuo	9	4.7	30	15.8	151	79.5	190	100.0
Total		21	6.9	57	18.8	225	74.3	303	100.0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 4 Nivel de Satisfacción en la dimensión de seguridad según usuarios atendidos.



Fuente: Elaboración propia

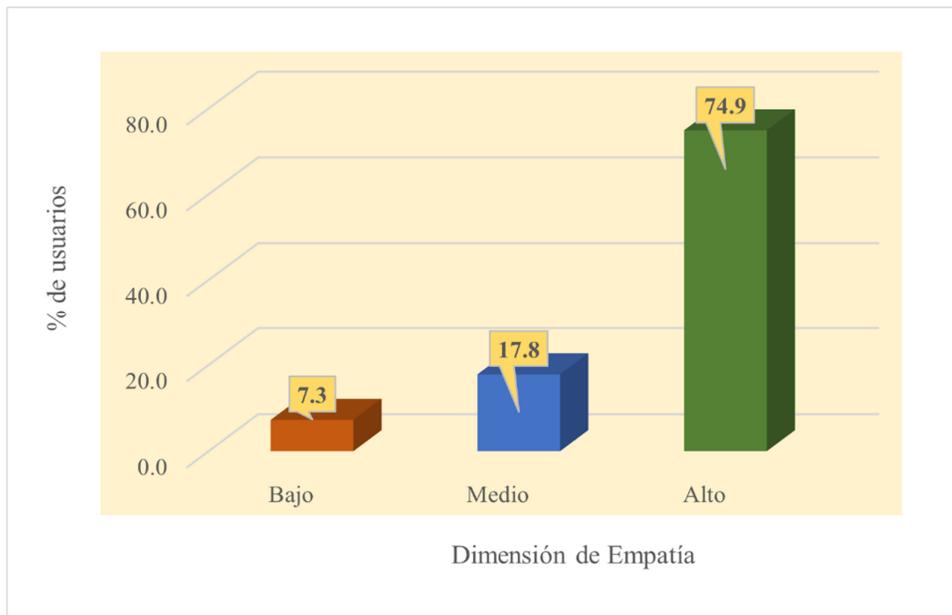
De la tabla 4 y gráfico 4, se observa que los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas Mifarma en relación con la dimensión de seguridad, se percibe una Satisfacción alta 74,3%. Se precisa que el sexo femenino tiene el 76.5 % en la dimensión seguridad que precisa confidencialidad e integridad. Se percibe un bajo porcentaje con los usuarios del nivel de estudios secundaria 11.1 % y con los usuarios no continuos perciben un alto porcentaje 79.5 %.

Tabla N°: 5 Nivel de Satisfacción en la dimensión de empatía según usuarios atendidos.

		Empatía						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Sexo	Masculino	11	8.3	25	18.8	97	72.9	133	100.0
	Femenino	11	6.5	29	17.1	130	76.5	170	100.0
Nivel de estudios	Primaria	0	0.0	0	0.0	3	100.0	3	100.0
	Secundaria	9	11.1	18	22.2	54	66.7	81	100.0
	Superior T	6	5.0	17	14.0	98	81.0	121	100.0
	Superior U.	7	7.1	19	19.4	72	73.5	98	100.0
Tipo de usuario	Contínuo	13	11.5	24	21.2	76	67.3	113	100.0
	No contínuo	9	4.7	30	15.8	151	79.5	190	100.0
Total		22	7.3	54	17.8	227	74.9	303	100.0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°5 Nivel de Satisfacción en la dimensión de empatía según usuarios atendidos.



Fuente: Elaboración propia

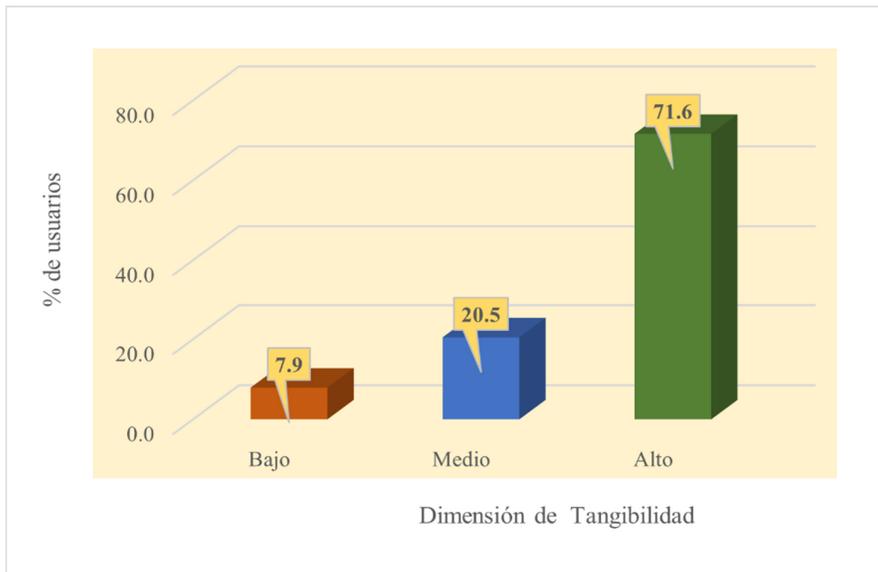
La tabla 5 y el gráfico 5, se observa que los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas Mifarma, en relación con la dimensión de empatía, se contempla una Satisfacción alta 74,9%. En relación del sexo femenino presenta el 76.5 % de capacidad del personal en interactuar con ellas, los 98 usuarios con estudios superiores técnicos califican con un valor alto de 81% y los usuario no continuos reflejan el 79.5% porcentaje a diferencia de los continuos con 67.3 %.

Tabla N°: 6 Nivel de Satisfacción en la dimensión de tangibilidad según usuarios atendidos.

		Tangibilidad						Total	
		Bajo		Medio		Alto		n	%
		n	%	n	%	n	%		
Sexo	Masculino	14	10.5	28	21.1	91	68.4	133	100.0
	Femenino	10	5.9	34	20.0	126	74.1	170	100.0
Nivel de estudios	Primaria	0	0.0	0	0.0	3	100.0	3	100.0
	Secundaria	10	12.3	23	28.4	48	59.3	81	100.0
	Superior T	6	5.0	22	18.2	93	76.9	121	100.0
	Superior U.	8	8.2	17	17.3	73	74.5	98	100.0
Tipo de usuario	Continuo	11	9.7	25	22.1	77	68.1	113	100.0
	No continuo	13	6.8	37	19.5	140	73.7	190	100.0
Total		24	7.9	62	20.5	217	71.6	303	100.0

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°6 Nivel de Satisfacción en la dimensión de tangibilidad según usuarios atendidos.



Fuente: Elaboración propia

La tabla 6 y el gráfico 6, se puede observar que los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas Mifarma, en relación con la dimensión de tangibilidad, se percibe una satisfacción alta 71,6%. Precisamos que un 20.5 % no está satisfecho con el ambiente del establecimiento y/o presentación del personal.

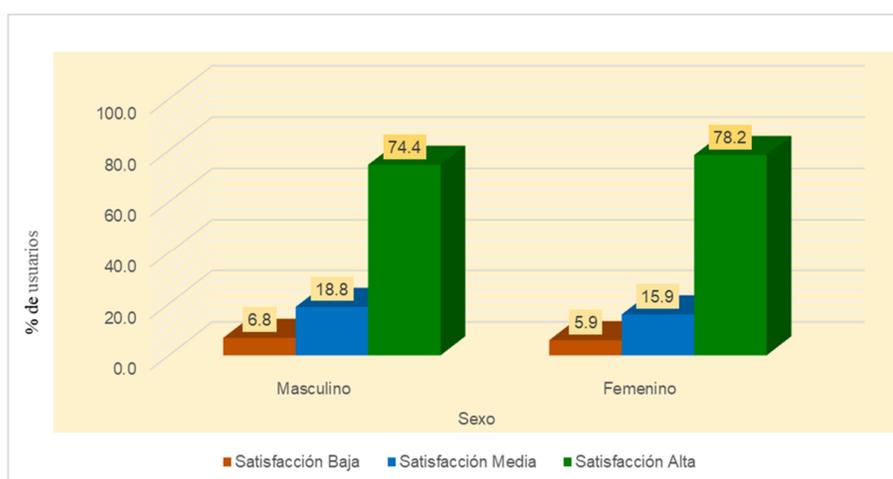
Tabla N°: 7 Nivel de Satisfacción según sexo de los usuarios

atendidos.

Satisfacción del usuario	Sexo					
	Masculino		Femenino		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfacción baja	9	6,8	10	5,9	19	6,3
Satisfacción medio	25	18,8	27	15,9	52	17,2
Satisfacción alto	99	74,4	133	78,2	232	76,6
Total	133	100	170	100	303	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 7 Nivel de Satisfacción según sexo de los usuarios atendidos.



Fuente: Elaboración propia

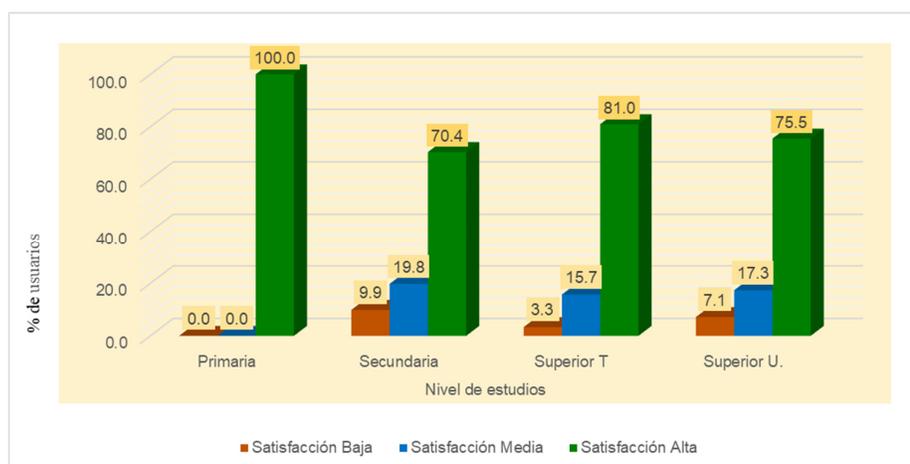
De la tabla 7 y gráfico 7, se observa a los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma, muestran una satisfacción alta del sexo femenino 78,2% y 74.4 % del sexo masculino

Tabla N°: 8 Nivel de Satisfacción según su nivel de estudio de los usuarios atendidos.

Satisfacción del usuario	Nivel de instrucción									
	Primaria		Secundaria		Superior T.		Superior U.		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfacción bajo	0	0	8	9,9	4	3,3	7	7,1	19	6,3
Satisfacción medio	0	0	16	19,8	19	15,7	17	17,3	52	17,2
Satisfacción alto	3	100	57	70,4	98	81	74	75,5	232	76,6
Total	3	100	81	100	121	100	98	100	303	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°8 Nivel de Satisfacción según su nivel de estudio de los usuarios atendidos.



Fuente: Elaboración propia

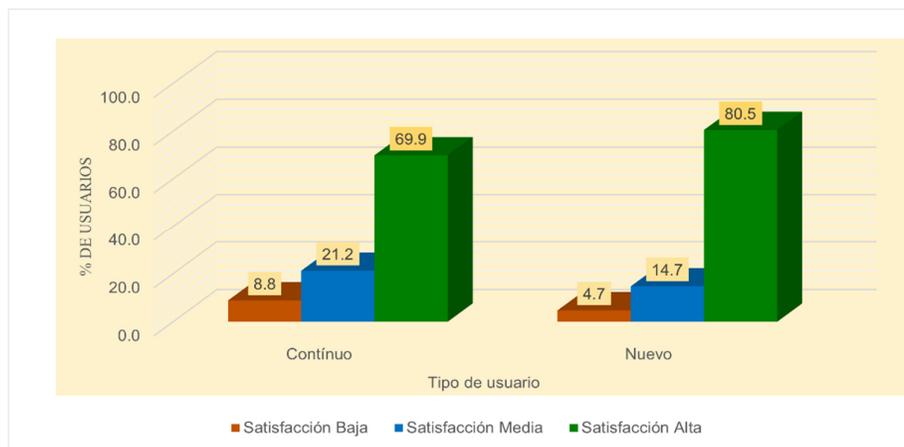
De la tabla 8 y gráfico 8, se observa a los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas Mifarma muestran una satisfacción alta de nivel de estudio primaria 100 %, nivel de estudio secundaria 70.4 %, nivel superior técnico 81 % y el nivel superior 75.5 %.

Tabla N°: 9 Nivel de Satisfacción según tipo de usuarios atendidos.

Satisfacción del usuario	Tipo de usuario					
	Nuevo		continuó		Total	
	N°	%	N°	%	N°	%
Satisfacción baja	10	8,8	9	4,7	19	6,3
Satisfacción medio	24	21,2	28	14,7	52	17,2
Satisfacción alto	79	69,9	153	80,5	232	76,6
Total	113	100	190	100	303	100

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N°9 Nivel de Satisfacción según tipo de usuarios atendidos.



Fuente: Elaboración propia

La tabla 9 y el gráfico 9, se muestra que los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas Mifarma muestran una satisfacción alta 80,5 % fue de usuario nuevo y el continuo 69.90%.

4.1.2 Prueba de Hipótesis

El presente trabajo de investigación es descriptivo por lo tanto no aplica formulación de hipótesis.

4.1.3. Discusión de resultados

El propósito fundamental de esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos que acudieron a la botica Mifarma de la Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021 con sus dimensiones que son la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, mediante una destreza donde la encuestada es base del modelo SERVPERF y se obtuvo la satisfacción de 76,6%, mostraron un nivel de satisfacción alto; siendo semejante los resultados por Huamán (2016) en la tesis “ Nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 Huaycán, Ate-Lima 2016.”(21) obteniendo un resultado de 68,1% , de satisfacción buena.

Este estudio percibe un nivel de satisfacción alto siendo parecido a los resultados conseguidos por Aquino (2018) de la tesis “Nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico Jesús Ángel S.A.C San Juan de Lurigancho, enero 2017” (11) siendo su resultado una satisfacción de 60%.

Asimismo, obteniendo un nivel alto de satisfacción hallados por Diaz y Vega (2017) en la tesis “Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar. Lima 2017.” (14) obteniendo un 92,56% ,de nivel de satisfacción.

Siendo similar a los resultados hallados por Diaz y Yampi (2017) en la tesis “Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima 2017.” (17) encontrándose con un 91,3%, de nivel de satisfacción a sus usuarios.

Digamos que los resultados hallados por Chávez y Tineo (2017) en la tesis “Nivel de Satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital

Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017.” (16) y el resultado obtenido fue un nivel de satisfacción buena.

De la misma forma los resultados hallados por Donato (2017) en la tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del centro de salud Laura Calle los olivos 2018.” (13) encontrando un nivel de satisfacción alto y un alto nivel de calidad de atención al usuario.

Podemos entonces simplificar que nuestro estudio analizó las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles lo cual se obtuvo de las respuestas brindadas por los 303 usuarios atendidos en las boticas Mifarma Zona 6 Cercado de Lima; el resultado fue bueno en todas las dimensiones; obteniendo un 76,6% de nivel de satisfacción.

En el nivel de satisfacción se observa que la dimensión fiabilidad donde su resultado es 76,2% de usuarios atendidos en la cadena Boticas Mifarma, se da porque los usuarios consideraron que los personales tienen la destreza para efectuar la prestación prometida; esto se ampara en la apreciación de cómo son tratados y esto también resalta el mecanismo para resolver algún descontento sobre la atención recibida.

Se observa que la dimensión de capacidad de respuesta obtiene como resultado 74,9% de usuarios atendidos en la cadena de Boticas Mifarma, considerando que tienen la disposición adecuada para la asistencia farmacéutica; una atención apresurada de sus recetas, priorizar también sus temas personales y sus dudas durante la atención.

En el nivel de satisfacción se observa que la dimensión Seguridad donde su resultado es 74,3% de usuarios atendidos en la cadena Boticas Mifarma, se da porque los usuarios consideraron que el personal responderá al servicio ofrecido; manifestándose en la posición que les causa confianza, respetando su intimidad al atender y recibir minuciosamente su prescripción médica antes de dispensar los productos solicitados.

Se observa que la dimensión Empatía donde su resultado es 74,9% de usuarios atendidos en la cadena Boticas Mifarma, se da porque los usuarios consideraron que los trabajadores tienen la capacidad intelectual y emocional con sus usuarios para brindar un trato afectuoso, atento, respetando sus ideas comprendiendo sus estados emocionales y además se preocupa por resolver sus inquietudes o dudas sobre sus medicamentos que solicitaron.

En el nivel de satisfacción se observa que la dimensión Tangibilidad donde su resultado es 71,6% los usuarios atendidos en la cadena boticas Mifarma se da porque los usuarios consideraron que los trabajadores presentan una apariencia impecable y consideraron que el establecimiento tiene los componentes de comunicación precisos para su desplazamiento en las boticas, cuenta con un ambiente adecuado para el expendio y servicio de dispensación farmacéutica.

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

1. La satisfacción de los usuarios de la cadena de Boticas Mifarma de la zona 6 Lima Cercado Lima.2021 es alto 76,6%.
2. El nivel de satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Mifarma de la zona 6 Lima Cercado Lima.2021 en la dimensión fiabilidad es 76,2%.
3. La satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Mifarma de la zona 6 Lima Cercado Lima.2021 con la dimensión capacidad de respuesta es 74,9%.
4. El nivel de satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Mifarma de la zona 6 Lima Cercado Lima.2021 en la dimensión seguridad es 74,3%.
5. La satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Mifarma de la zona 6 Lima Cercado Lima.2021 en la dimensión empatía es 74,9%.
6. El nivel de satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Mifarma de la zona 6 Lima Cercado Lima.2021 en la dimensión tangibilidad es 74,9%.
7. La satisfacción de los usuarios de la cadena de Boticas Mifarma de la zona 6 Lima Cercado Lima.2021, en la dimensión sociodemográficas presentaron en el sexo femenino 78,2%; en el nivel de estudio primario 100% y en usuarios nuevos 80,5%.

5.2. Recomendaciones

1. Se recomienda al equipo de soporte técnico el aumento de velocidad del sistema para agilizar rápido la atención en la cadena de boticas Mifarma.
2. Se recomienda a los trabajadores que tenga más aptitud y destreza para realizar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa a los usuarios de la cadena Boticas Mifarma.
3. Se recomienda al personal que incremente aún más su capacidad y voluntad para apoyar a los usuarios y así facilitar un servicio rápido a los usuarios de la cadena Boticas Mifarma.
4. Se recomienda al personal expresar sus habilidades para así inspirar una confiabilidad y seguridad, realizando el uso de sus conocimientos y la atención brindada a los usuarios de la cadena Boticas Mifarma.
5. Se recomienda que incremente la atención individualizada que ofrece los trabajadores de la cadena Boticas Mifarma.
6. Se recomienda mejorar la infraestructura y señalización de los establecimientos para una buena dispensación de los productos farmacéuticos y afines en tiempos de pandemia a los usuarios de la cadena Boticas Mifarma.
7. Se recomienda al equipo de trabajo tener más optimismo y paciencia para captar más usuarios y ganar su confianza y por ende que reciban una atención rápida y cálida en la cadena de Boticas Mifarma.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Ministerio de Salud del Perú. Sistema de Gestión de la Calidad en Salud. Documento Técnico RM 519 – 2006/MINSA. Lima, Perú: Dirección de Calidad de Salud; 2007. [citado 31 de febrero del 2021]. disponible en: http://bvs.minsa.gob.pe/local/dgsp/000_SGCALIDAD-1.pdf.
2. José Alamar Belenguer, Rocío Guijarro Tormo. *Él libro de la productividad en la empresa española*, editado por 2018 [citado 02 de febrero del 2021]. disponible en: <https://www.resultae.com/wp-content/uploads/2018/04/resultae-ebook-capitulo-2.pdf>.
3. Vera J. y Trujillo A. El efecto de la calidad del servicio en la satisfacción del derechohabiente en instituciones públicas de salud en México. *Revista de investigación Facultad de Contaduría y Administración Universidad Nacional Autónoma de México* 2018[citado 21 de marzo del 2021] Núm. 63. pág.1-22. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v63n2/0186-1042-cya-63-02-00002.pdf>.
4. Ministerio de Salud. Documento Técnico: Política Nacional de Calidad en Salud. RM N.º 727-2009/MINSA. Perú [citado 31 de enero del 2021]. disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/1997.pdf>.
5. Ministerio de Trabajo y Promoción del Empleo. Manual de Gestión de la Calidad. Norma ISO 9001:2015 lima, Perú :2019 [citado 23-04-21] disponible en : https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/320715/Manual_de_Gesti%C3%B3n_de_la_Calidad__10__copia_no_controlada.pdf.
6. Ríos C., Barreto G. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa de los hospitales san Antonio de Chía y Santa Rosa

de Tenjo, marzo 2016 [tesis] universidad de ciencias aplicadas y ambientales UDCA facultad de ciencias de la salud programada de medicina humana Bogotá 2016. [citado 23 de abril del 2021] disponible en: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>

7. Maidana GM, Luego GB. Evaluación del servicio de farmacia que atiende a pacientes Diabéticos; España .2018 [citado 23 de abril del 2021] disponible en: <file:///C:/Users/115779/Downloads/442-1234-1-PB.pdf>
8. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud, 2014. Perú: Talleres del INEI; 2014. [citado 02 de febrero del 2021]. disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/cap04.pdf
9. Gómez, F. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del centro de atención de medicina complementaria del hospital III Iquitos. 2016 EsSalud Rev. Perú [citado 23 de abril del 2021] disponible en: https://docs.bvsalud.org/biblioref/2017/12/876793/calidad-de-atencion-y-grado-de-satisfaccion-de-los-usuarios-de-_e4Vf9y6.pdf
10. Ministerio de Salud. Dirección de redes Integradas de Salud Lima Centro. Informe de estudio SERVQUAL 2017 unidad de gestión de la calidad equipo de mejora continua 2017. [citado 23 de abril del 2021] disponible en: https://www.hospitalsjl.gob.pe/ArchivosDescarga/Calidad/Presentacion/Documentos/PLANES/2018/INFORME_SERVQUAL_2017.pdf
11. Aquino Común, Mery Nivel de satisfacción nivel de satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia del policlínico

Jesús Ángel S.A.C e San Juan de Lurigancho, enero 2017 [tesis para optar el grado académico de maestro en administración de servicio de salud] lima-Perú universidad nacional federico Villareal. [citado 31 de febrero del 2021] disponible en: UNFV_AQUINO_COMÚN_MERY_MAESTRIA_2018.pdf

12. Barzola I. Mondaca I. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Es salud. julio - setiembre 2018[tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico] lima - Perú Universidad Norbert Wiener. [citado 31 de enero del 2021] disponible en: T061_10470039_42933981_T.pdf.
13. Donato Barrientos Valdez Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Calle-Los Olivos, 2018 [tesis para optar el grado académico de maestro en gestión de los servicios de la salud] lima – Perú Universidad Norbert Wiener. [citado 31 de enero del 2021] disponible en: Barrientos_VJD.pdf.
14. Díaz S. Vega T. Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar. Lima 2017. [tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]lima-Perú Universidad Norbert Wiener. [citado 02 de febrero del 2021] disponible en: TITULO - Vega Torres, Mireyda.pdf
15. Bustamante, F. Y Gálvez, N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. Rev. Tzhoecoen 2017, Edición Vol. 9 / N° 01, versión electrónica ISSN 1997-3985. [citado 08 de febrero del 2021]. disponible en: file:///c:/users/115779/downloads/nivel_de_satisfaccion_del_usuario_externo_que_acud.pdf.

16. Chávez S. Tineo R. Nivel de satisfacción del usuario que acude al servicio de farmacia ambulatoria del Hospital Hermilio Valdizán de agosto a diciembre de 2017. [tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]lima-Perú universidad Norbert Wiener. [citado 08 de febrero del 2021] disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1460/TITULO%20-Ch%c3%a1vez%20Sulca%2c%20%20Rosa%20Luz.pdf?sequence=1&isAllowed=y>.
17. Díaz F, Yampi A. Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de surquillo – lima, 2017 [tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico] lima – Perú Universidad Norbert Wiener. [citado 08 de febrero del 2021] disponible en: satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de surquillo lima2017.pdf.
18. Paredes J, Reyes P. Nivel de Satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del centro materno infantil Juan Pablo II, villa el salvador, durante el mes de julio del año 2017. [tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Lima-Perú Universidad Norbert Wiener. [citado 08 de febrero del 2021] disponible en: TITULO - Paredes Jerí, Elvis Johann Rolando.pdf.
19. Sandoval v, Díaz f. nivel de satisfacción de usuarios hospitalizados en servicio de cirugía del hospital regional Lambayeque 2018. Rev. Exp. Med. [citado 09 de febrero del 2021]. Disponible en: file:///C:/Users/115779/Documents/Dialnet-NivelDeSatisfaccionDeUsuariosHospitalizadosEnServi-6744743.pdf.
20. Vázquez C. Sotomayor T. Satisfacción del Paciente en el Primer Nivel de Atención Médica. Rev. Salud Publica 2017[citado 09 de febrero del 2021]. Disponible en: <http://www.scielo.org.co/pdf/rsap/v20n2/0124-0064-rsap-20-02-254.pdf>.

21. Huamán A, Satisfacción de los usuarios Atendidos en la cadena de Boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, ate – lima, 2016. [tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico] lima – Perú Universidad Norbert Wiener. [citado 09 de febrero del 2021]. Disponible en: Titulo - Huamán Aquino jessica.pdf
22. Douglas da Silva Tipos de atención al cliente guía práctica para optimizar 2021.web.concent & seo Associate, Zendesk. [citado 28 de abril del 2021] disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/tipos-atencion-al-cliente/>.
23. Gálvez E. Vargas H. El impacto del servicio al cliente de las empresas mexicanas en función de la atención al cliente.rev. economía y administración Vol.9N°2-2018. [citado 27 de abril del 2021] disponible en: file:///C:/Users/115779/Downloads/6657-Texto%20del%20art%C3%ADculo-21827-2-10-20181030.pdf
24. Ramírez E., Maguiña., Huerta R. Actitud, Satisfacción y Lealtad de los clientes en las cajas municipales del Perú 2020. Rev. Ciencias de la Administración y economía 10(20) pp329-343. [citado 27 de abril del 2021] disponible en: <http://scielo.senescyt.gob.ec/pdf/retos/v10n20/1390-6291-Retos-10-20-00329.pdf>.
25. Fernández R., Ariel J., Álvarez G. Evaluación de la satisfacción del cliente en empresas de servicio.2018. ESCO PP1-19. [citado 26 de abril del 2021] disponible en:<https://www.dilemascontemporaneoseducacionpoliticayvalores.com/index.php/dilemas/article/view/843>.
26. Iribarren G. Que es la calidad 2016 GF [citado 26 de abril del 2021] disponible en: <https://gabrielfariasiribarren.com/que-es-la-calidad/>.
27. Secretaria de gestión pública Manual para la implementación de la norma técnica para la gestión de la calidad de servicios en el sector público. Primera edición 2019 Perú. [citado 26 de abril del 2021] disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1585230/4.%20Manual%20amigabl>

e%20de%20la%20NT%20de%20Calidad.pdf

28. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. 2020 [citado 26 de abril del 2021] disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>.
29. Núñez N. Juárez J. Análisis comparativo de modelos de evaluación de calidad en el servicio que a partir de sus dimensiones y su relación con la satisfacción del cliente. México 2018 Edición N°33 Vol. 7 N°1 [citado 26 de abril del 2021] disponible en: https://www.3ciencias.com/wp-content/uploads/2018/02/art4_.pdf.
30. Torres M., Vásquez C., Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis 2016. Compendium Numero 35. [citado 24 de abril del 2021] disponible en: http://www.ucla.edu.ve/dac/compendium/revista35/Compendium_35_2015_4.pdf
31. Ramírez A. SERVQUAL o SERVPERF.2017 Rev. investigación de la escuela de administración y mercadotecnia del Quindío EAM Vol. 9 n°1 Pag 59-63 Colombia. [citado 26 de abril del 2021]disponible en: <https://biblat.unam.mx/es/revista/sinapsis-revista-de-investigacion-de-la-escuela-de-administracion-y-mercadotecnia-del-quindio-eam/articulo/servqual-o-servperf-otra-alternativa>
32. Ramos R. Mercado R. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo-Perú 2020 Rev. Fac.med.hum.pag.397-403. [citado 25 de abril del 2021] disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>
33. Silva J. Hernández B. la relación entre calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente un estudio de caja de una empresa comercial en México 2021 Rev. Ciencia UAT pag.85-101. [citado 27 de abril del 2021] disponible en:

file:///C:/Users/115779/Documents/la%20relacion%20entre%20calidad%20en%20el%20servicio.pdf

34. Ministerio de Salud del Perú Boletín Centro de Atención Farmacéutica Año 5- Numero 6 – noviembre-diciembre 2012 [citado 27 de abril del 2021]disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/Boletines/AtencionFarmaceutica/B09_2012_06.pdf
35. Álvarez R., Solis T. Ministerio de Salud del Perú Guía de campaña de Atención Farmacéutica Perú 2012[citado 27 de abril del 2021]disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/AtencionFarmaceutica/Actividades/4_Modelo_campanas_atencion_farmaceutica.pdf
36. Torres J., Luna I. Evaluación de la percepción de la calidad de los servicios bancarios mediante el modelo SERVPERF México2017 Rev. Contaduría y Administración Vol.62 N°4 Pág. 1270-1293. [citado 27 de abril del 2021] disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/cya/v62n4/0186-1042-cya-64c-04-01270.pdf>
37. Alan D, Cortez L. Procesos y fundamentos de la investigación científica. [Internet]. 2018; [Citado 15 de agosto 2021]. 1. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/12498/1/Procesos-y-FundamentosDeLainvestiagcionCientifica.pdf>
38. Otero A. Enfoques de investigación. Método para el diseño Urbano. [Internet]. 2018; [Citado 15 de agosto del 2021]. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Alfredo-Otero-Ortega/publication/326905435_ENFOQUES_DE_INVESTIGACION/links/5b6b7f9992851ca650526dfd/ENFOQUES-DE-INVESTIGACION.pdf
39. Arias, Fidias. Efectividad y eficiencia de la investigación tecnológica en la universidad. [Internet]. 2017; [citado 15 de agosto del 2021]. Disponibles en:

https://www.researchgate.net/profile/Fidias-Arias-Odon/publication/320130761_Efectividad_y_eficiencia_de_la_investigacion_tecnologica_en_la_universidad/links/59cf973a4585150177ee1be5/Efectividad-y-eficiencia-de-la-investigacion-tecnologica-en-la-universidad.pdf

40. Rodríguez M, Mendivelso F. Diseño de investigación de corte transversal. Rev. Médica. Sanitas. [Internet]. 2018; [Citado 15 de agosto del 2021]. 21(3): 141 – 146. Disponible en: https://www.researchgate.net/profile/Fredy-Mendivelso/publication/329051321_Disenio_de_investigacion_de_Corte_Transversal/links/5c1aa22992851c22a3381550/Diseno-de-investigacion-de-Corte-Transversal.pdf
41. MINISTERIO DE SALUD-Resolución Ministerial 527-2011- MINSA: Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. [citado 28 de abril del 2021] disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
42. Universidad Privada Norbert Wiener. Código de ética para la investigación UNW [Internet], 2019; [Citado 15 de agosto del 2021]. Disponible en: [https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/Codigo_de_Etica_para_la_Investigacion_\(vigente\).pdf](https://intranet.uwiener.edu.pe/univwiener/portales/centroinvestigacion/documentacion/Codigo_de_Etica_para_la_Investigacion_(vigente).pdf)
43. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos Humanos de investigación Comisión nacional para la protección de los sujetos humanos de investigación biomédica y del comportamiento. Barcelona. [Citado el 15 de agosto del 2021]. Disponible en: <http://www.bioeticayderecho.ub.edu/archivos/norm/InformeBelmont.pdf>

ANEXOS

Anexo 1 Matriz de consistencia

TITULO “NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS ATENDIDOS EN LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA ZONA 6 LIMA CERCADO. LIMA 2021”					
PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA	
¿Cuál será el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma zona 6 lima cercado lima 2021?	Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado-Lima 2021	El presente trabajo de investigación es descriptivo por lo tanto no aplica formulación de hipótesis.	Nivel de satisfacción. Dimensiones: Fiabilidad Capacidad de Respuesta Seguridad Empatía Tangibilidad	Método: Deductiva Enfoque: Cuantitativo Tipo: Aplicada Diseño: No experimental Nivel: Descriptivo	
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECIFICOS		Características socio demográficas:	POBLACION Y MUESTRA	
1.- ¿Cuál será el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad, de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado Lima 2021?	1.- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado-Lima 2021.		El presente trabajo de investigación es descriptivo por lo tanto no aplica formulación de hipótesis.	Dimensiones: Genero Grado de estudio Tipo de usuario	La población estará conformada por 241.761 usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado-Lima 2021
2. ¿Cuál será el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado Lima 2021?	2.- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado-Lima 2021.				La muestra estará conformada por 302 usuarios atendidos de la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado-Lima 2021
3. ¿Cuál será el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad, de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado Lima 2021?	3.- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado-Lima 2021.				

<p>4.- ¿Cuál será el nivel de satisfacción en la dimensión empatía, de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado, ¿Lima 2021?</p>	<p>4.- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión Empatía de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado-Lima 2021.</p>			
<p>5.- ¿Cuál será el nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad, de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado Lima 2021?</p>	<p>5.- Determinar el nivel de satisfacción en la dimensión Tangibilidad percibidas por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado-Lima 2021.</p>			
<p>6.- ¿Cuál será el nivel de satisfacción en la dimensión características demográficas, de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado Lima 2021?</p>	<p>6.- Determinar el nivel de satisfacción según características demográficas de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado-Lima 2021.</p>			

Anexo 2 Instrumentos de la recolección de datos

Instrumento: Nivel de Satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma zona 6 lima cercado

Estimado (a) usuario , estamos realizando una investigación para determinar el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma zona 6 lima cercado. por favor sírvase a contestar las preguntas sus respuestas será totalmente confidenciales.

Datos Generales del Encuestado: (Marcar con X según corresponda)

2. Sexo:

Masculino () Femenino ()

3. Nivel de Estudio:

Primaria ()
Secundaria ()
Superior técnico ()
Superior Universitario ()

4. Tipo de Usuario:

Nuevo () Continuator ()

Marca con x según su percepción en la atención recibida Utilizando una escala numérica del 1 al 7.

1 “Totalmente en desacuerdo”, 2 “Moderadamente en desacuerdo”, 3 “Desacuerdo”, 4 “Ni desacuerdo ni acuerdo”
5 “De acuerdo”, 6 “Moderadamente de acuerdo”, 7 “Totalmente de acuerdo”.

Nº	Afirmaciones	1	2	3	4	5	6	7
1	En la botica fue atendido sin discriminación.							
2	Su atención en la botica se realizó respetando su orden de llegada.							
3	El personal de la botica lo atendió sin cometer errores.							
4	La botica cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida.							
5	La botica conto con los medicamentos que receto su medicó.							
6	En la botica su atención fue rápida.							
7	El tiempo de espera para su atención en la botica fue corto.							
8	El personal de la botica soluciono inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo.							
9	El personal de la botica priorizó atenderlo antes que atender sus asuntos personales.							
10	El personal de la botica respeto su privacidad durante su atención.							
11	El personal de la botica reviso minuciosamente su receta médica para atenderlo.							
12	El personal de la botica le brindo un tiempo suficiente para responder a sus dudas o preguntas.							
13	El personal de la botica que le atendió le inspiró confianza.							
14	El personal de la botica le brindo un trato amable y respetuoso.							
15	El personal de la botica se preocupó por resolver todas sus dudas e inquietudes relacionados al tratamiento o uso de sus medicamentos recetados.							
16	Considera útil para su tratamiento la información brindada por el personal de la botica.							
17	El personal de la botica tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.							
18	El personal de la botica comprendió su estado emocional durante la atención.							
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios.							
20	Considera adecuado la presentación del personal o apariencia del personal de la botica que lo atendió fua adecuada.							
21	La botica tiene un ambiente adecuado para el expendio de medicamentos.							
22	Cuenta con un ambiente adecuado para servir una consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica)							

Nivel de Satisfacción	Rango Promedio
Satisfacción bajo	1,00 – 3,00
Satisfacción media	3,01 – 5,00
Satisfacción alto	5,01 – 7,00

Cada dimensión se valorará según el promedio de los puntajes obtenidos (Likert) por cada respuesta a las preguntas.

Anexo 3 Base de Datos de la Cadena de Boticas Mifarma zona6 Cercado de Lima

LOCALES MIFARMA FEBRERO .2021 ZONA 6 LIMA										
	Vta. Gral. FEB.2021	Cuota Vta. Gral. FEB.2021	%Proyectado de Cuota de Vta. Gral.	Venta Garantizados FEB.2021	Cuota Garantizados FEB.2021	%Proyectado de Cuota de Garantizados	Trx. Promedio FEB.2021	Vta. Incremental FEB.2021	Cuota Incremental FEB.2021	%Proyectado de Cuota de Incremental
Totales	4,401,187	5,240,003	93.0%	2,006,313	2,395,852	92.7%	241,716	306,619	550,291	61.7%
MFA-MIF-648-ARENALES/DEL PINO	148,175	171,777	95.5%	65,226	75,727	95.4%	8,312	5,521	11,945	51.2%
MFA-MIF-107-AV. AREQUIPA 1	183,098	224,632	90.2%	76,492	88,902	95.3%	8,907	6,818	12,087	62.5%
MFA-MIF-088-ARENALES	195,392	221,576	97.6%	73,334	86,374	94.0%	8,304	4,876	12,968	41.6%
MFA-MIF-486-WILSON	33,806	81,807	45.8%	14,324	35,931	44.1%	7,175	5,104	22,423	25.2%
MFA-MIF-E05-ESTACION MIGUEL GRAU	52,165	43,560	132.6%	20,903	18,157	127.5%	8,256	1,211	2,371	56.5%
MFA-MIF-877-CENTRO CIVICO REAL PLAZA	369,027	463,774	88.1%	206,651	268,942	85.1%	13,428	25,691	56,322	50.5%
MFA-MIF-236-JR. LAMPA 1117	47,423	54,146	97.0%	22,744	27,199	92.6%	7,526	1,048	3,682	31.5%
MFA-MIF-915-AV. ABANCAY 2	59,940	64,034	103.6%	29,874	34,887	94.8%	9,334	4,905	10,903	49.8%
MFA-MIF-B24-JR ANDAHUAYLAS	164,550	169,262	107.6%	74,286	66,320	124.0%	7,256	7,730	10,149	84.3%
MFA-MIF-B94-AV TACNA 3	77,908	88,475	97.5%	43,367	45,701	105.1%	6,224	8,737	15,624	61.9%
MFA-MIF-762-CRILLON	100,041	105,558	104.9%	34,020	38,908	96.8%	6,571	5,811	9,404	68.4%
MFA-MIF-691-AV. TACNA	414,850	445,889	103.0%	189,494	206,124	101.8%	7,033	22,892	25,709	98.6%
MFA-MIF-892-JR. DE LA UNION 3	143,563	154,988	102.6%	64,265	69,188	102.8%	9,521	9,559	23,209	45.6%
MFA-MIF-361-LA QUINTA.	110,934	131,356	93.5%	40,495	46,573	96.3%	9,716	14,852	22,858	71.9%
MFA-MIF-621-JR. DE LA UNION 1	211,945	197,271	118.9%	115,680	106,205	120.6%	10,454	22,574	27,083	92.3%
MFA-MIF-362-JR. DE LA UNION	142,955	142,623	111.0%	62,511	61,069	113.3%	9,938	18,500	40,785	50.2%
MFA-MIF-476-SANTA	14,436	177,406	9.0%	7,393	85,488	9.6%	8,010	1,159	21,905	5.9%
MFA-MIF-121-AV ABANCAY/ CUSCO	158,502	0	-	71,307	0	-	0	0	0	-
MFA-MIF-626-ABANCAY/CUSCO	261,227	336,154	86.0%	135,919	166,741	90.2%	9,801	25,204	37,014	75.4%
MFA-MIF-695-JR. CUZCO	262,024	298,750	97.1%	132,648	156,394	93.9%	9,469	15,957	33,342	53.0%
MFA-MIF-466-AZÁNGARO	111,591	163,162	75.7%	41,557	63,719	72.2%	9,340	10,238	11,775	96.3%
MFA-MIF-A17-EMANCIPACION METRO	50,448	50,590	110.4%	21,217	20,153	116.6%	8,457	1,077	2,725	43.8%
MFA-MIF-003-HUALLAGA	245,245	244,369	111.1%	98,800	99,352	110.1%	10,947	36,601	32,350	125.3%
MFA-MIF-C07-JR. HUALLAGA 2	270,096	294,531	101.5%	140,429	151,918	102.3%	12,745	22,617	41,324	60.6%
MFA-MIF-T33-PLAZA CASTILLA	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0	0.0%
MFA-MIF-A19-PLAZA CASTILLA METRO	0	0	0.0%	0	0	0.0%	0	0	0	0.0%
MFA-MIF-E63-ZORRITOS TOTTUS	106,214	112,285	104.7%	38,909	40,749	105.7%	8,771	2,321	6,285	40.9%
MFA-MIF-B93-URB ELIO CERCADO	285,680	322,703	98.0%	108,571	116,820	102.9%	11,266	12,825	17,697	80.2%
MFA-MIF-A18-COLONIAL METRO	113,723	132,839	94.8%	52,412	61,325	94.6%	7,539	4,311	12,283	38.9%
MFA-MIF-G14-SAN MARIANA-SAN MIGUEL	66,228	87,823	83.5%	23,484	31,303	83.1%	7,416	2,379	5,883	44.8%

Anexo 4 Validación del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

“NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS ATENDIDOS EN LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA ZONA 6 LIMA CERCADO. LIMA 2021”

N.º	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: Nivel de Satisfacción								
Fiabilidad:		Si	No	Si	No	Si	No	
1	En la botica usted fue atendido sin discriminación.	X		X		X		
2	Su atención en la botica se realizó respetando su orden de llegada.	X		X		X		
3	El personal de la botica lo atendió sin cometer errores.	X		X		X		
4	La botica cuenta con mecanismos para presentar alguna queja o reclamo de la atención recibida.	X		X		X		
5	La botica conto con los medicamentos que receto su médico.	X		X		X		
Capacidad de respuesta:		Si	No	Si	No	Si	No	
6	En la botica su atención fue rápida.	X		X		X		
7	El tiempo de espera para su atención en la botica fue corto.	X		X		X		
8	El personal de la botica soluciono inmediatamente algún problema o dificultad que usted tuvo.	X		X		X		
9	El personal de la botica priorizó atenderlo antes que atender sus asuntos personales.	X		X		X		
Seguridad:		Si	No	Si	No	Si	No	
10	El personal de la botica respeto su privacidad durante su atención.	X		X		X		
11	El personal de la botica reviso minuciosamente su receta médica para atenderlo.	X		X		X		
12	El personal de la botica le brindo un tiempo suficiente para responder a sus dudas o preguntas.	X		X		X		
13	El personal de la botica que le atendió le inspiró confianza.	X		X		X		
Empatía:		Si	No	Si	No	Si	No	
14	El personal de la botica le brindo un trato amable y respetuoso.	X		X		X		
15	El personal de la botica se preocupó por absolver todas sus dudas e inquietudes relacionados al tratamiento o uso de sus medicamentos recetados.	X		X		X		
16	Considera útil para su tratamiento la información brindada por el personal de la botica.	X		X		X		
17	El personal de la botica tuvo la capacidad de respetar sus ideas o puntos de vista.	X		X		X		
18	El personal de la botica comprendió su estado emocional durante la atención.	X		X		X		
Tangibilidad:		Si	No	Si	No	Si	No	
19	Los carteles, letreros o flechas del establecimiento fueron adecuados para orientar a los usuarios.	X		X		X		
20	Considera adecuado la presentación del personal o apariencia del personal de la botica que lo atendió fue adecuada.	X		X		X		
21	La botica tiene un ambiente adecuado para el expendio de medicamentos.	X		X		X		
22	Cuenta con un ambiente adecuado para servir una consulta farmacológica especializada (Dispensación Farmacéutica).	X		X		X		

VARIABLE 2: Características sociodemográficas		X		X		X	
Sexo:		Si	No	Si	No	Si	No
1	Masculino	X		X		X	
2	Femenino	X		X		X	
Grado de estudio:		X		X		X	
1	Primaria	X		X		X	
2	Secundaria	X		X		X	
3	Superior Técnico	X		X		X	
4	Superior Universitario	X		X		X	
Tipo de Usuario:		Si	No	Si	No	Si	No
1	Nuevo	X		X		X	
2	Continuador	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si es suficiente

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr. ROJAS WISA OSCAR FAVIO

DNI: 29550129

Especialidad del validador: Industria Farmacéutica

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

Lima, 20 de abril del 2021



Dr. ROJAS WISA OSCAR FAVIO

Anexo 5 Confiabilidad del instrumento

Tabla 11: Confiabilidad interna de datos

Alfa de Cronbach		
Dimensión		N° de elementos
Fiabilidad	0,918	5
Capacidad de Respuesta	0,956	4
Seguridad	0,973	4
Empatía	0,982	5
Tangibilidad	0,975	4
Nivel de Satisfacción	0,990	22

La tabla 11. Muestra el análisis de confiabilidad o consistencia de los datos. Dado que cada una de las dimensiones de la variable de nivel de satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021 se midió en escala tipo Likert, se calculó la consistencia interna de los datos mediante el coeficiente Alfa de Cronbach, este coeficiente toma valores entre cero y uno, donde cero significa confiabilidad nula y uno confiabilidad total. En términos generales para los 22 ítems, los resultados en nuestro caso indicaron un valor de 0,99.

Por tanto, como estos valores son superiores a 0,7 podemos decir que los datos son confiables y podemos realizar el análisis.

Anexo 6 Aprobación del Comité de Ética



COMITÉ INSTITUCIONAL DE ÉTICA PARA LA INVESTIGACIÓN

Lima, 21 de julio de 2021

Investigador(a):
Núñez Villavicencio Brian Ernesto
Santos Lopez Ernestina Gisela
Exp. N° 781-2021

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado al Comité Institucional de Ética para la investigación de la Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **"NIVEL DE SATISFACCION DE USUARIOS ATENDIDOS EN LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA ZONA 6 LIMA CERCADO.LIMA" V02**, el cual tiene como investigadores principales a **Núñez Villavicencio Brian Ernesto** y **Santos Lopez Ernestina Gisela**.

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



Yenny Marisol Bellido Fuentes
Presidenta del CIEI- UPNW

Anexo 7 Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA PARTICIPAR EN PROYECTO DE INVESTIGACIÓN

Este documento de consentimiento informado tiene información que lo ayudará a decidir si desea participar en este estudio de investigación en salud: Nivel de Satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de Boticas Mifarma zona 6 Lima Cercado. Lima 2021. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados, tómese el tiempo necesario y lea con detenimiento la información proporcionada líneas abajo, si a pesar de ello persisten sus dudas, comuníquese con los investigadores al teléfono celular o correo electrónico que figuran en el documento. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Nivel de Satisfacción de usuarios atendidos en la cadena de Boticas Mifarma zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.

Nombre de investigadores:

Bach: Nuñez Villavicencio, Brian Ernesto

Bach: Santos Lopez, Ernestina Gisela

Propósito del estudio:

Establecer el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.

Participantes: Usuarios de las boticas Mifarma.

Participación: Los usuarios que decidan participar, responderán un cuestionario que recibirán en las boticas Mifarma.

Participación voluntaria: Su participación en este estudio es completamente voluntaria y puede retirarse en cualquier momento.

Beneficios por participar: La información obtenida del estudio podría ayudar a mejorar la atención en las boticas Mifarma.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario.

Costo por participar: Usted no realizará desembolso económico durante el estudio.

Remuneración por participar: No recibirá ningún pago por su participación.

Confidencialidad: Si usted desea participar en el estudio, se garantizará su privacidad. La

información que usted proporcione estará protegida y solo se utilizará aquella relacionada al propósito de la investigación y solo los investigadores la pueden conocer. Usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede retirarse del estudio en cualquier momento que lo considere y comunicar a los investigadores que no desea que su información sea utilizada en la investigación.

Consultas posteriores: Si usted tuviese preguntas adicionales durante el desarrollo de este estudio o acerca de la investigación, puede dirigirse a los investigadores:

Bach: Nuñez Villavicencio, Brian Ernesto

Bach: Santos Lopez, Ernestina Gisela; Siendo sus número y correo:

- **bnunezvilla@gmail.com cel:980471924**
- **giselasantos_1991_lopez@hotmail.com cel:963629287**

Contacto con el Comité de Ética: Si usted tuviese preguntas sobre sus derechos como voluntario o si considera que sus derechos han sido vulnerados en el estudio, puede dirigirse a Dra. Yenni Bellido Fuentes, correo electrónico: jennys_jr@hotmail.com, teléfono celular: +51 947452286, Presidente del Comité de Ética de la Universidad Privada Norbert Wiener, ubicada en la Av. Arequipa 440 – Lima Perú (Vicerrectorado de investigación, teléfono +51 1 7065555 anexo 3236)

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la encuesta expresa mi aceptación a participar voluntariamente en el estudio. En mérito a ello proporciono la información siguiente:

Documento Nacional de Identidad:.....

Correo electrónico personal o institucional:

Anexo 8 Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos



" Año del bicentenario del Perú 200 año de independencia "

Bachilleres

Nuñez Villavicencio, Brian Ernesto

Santos Lopez, Ernestina Gisela

Presente.

De mi consideración.

Me es grato de dirigirme a ustedes para saludarlos cordialmente y a la vez informales que cuentan con la autorización para realizar la recolección de datos a los clientes de la zona 6 Lima, apoyando con su tesis " NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS ATENDIDOS EN LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA ZONA 6 LIMA CERCADO LIMA 2021". Siendo los resultados de gran utilidad para la cadena de botica.

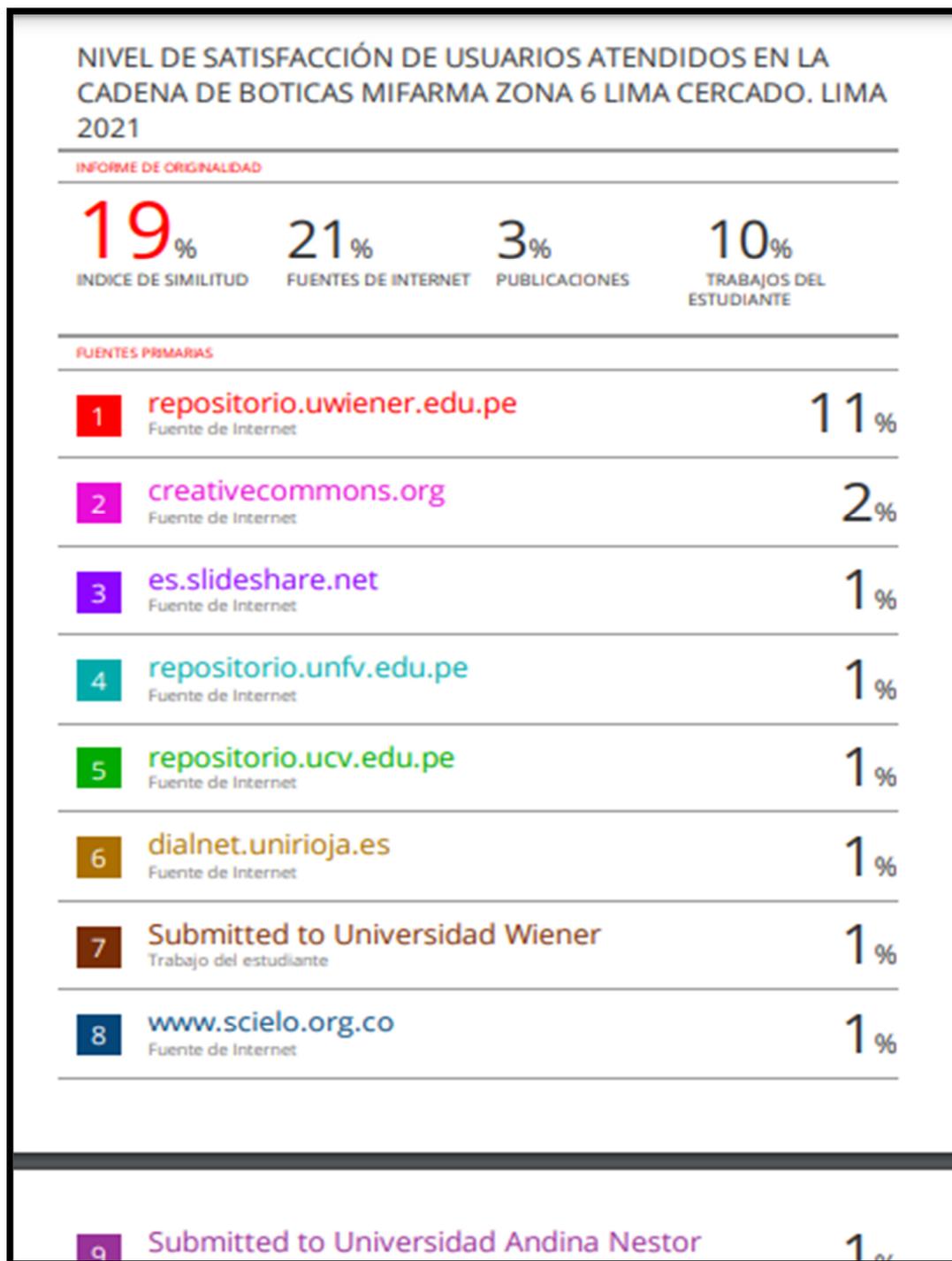
Sin otro particular, quedo ante ustedes

DR. WALTER AÑO MENDOZA

DNI. 40675986

Walter Año Mendoza
Químico Farmacéutico
CQFP. 18897

Anexo 9 Informe del asesor de turnitin



ANEXO 10: Evidencia de recolección de datos.



Foto N°1. Usuario que acepta participar de la encuesta en la botica Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.

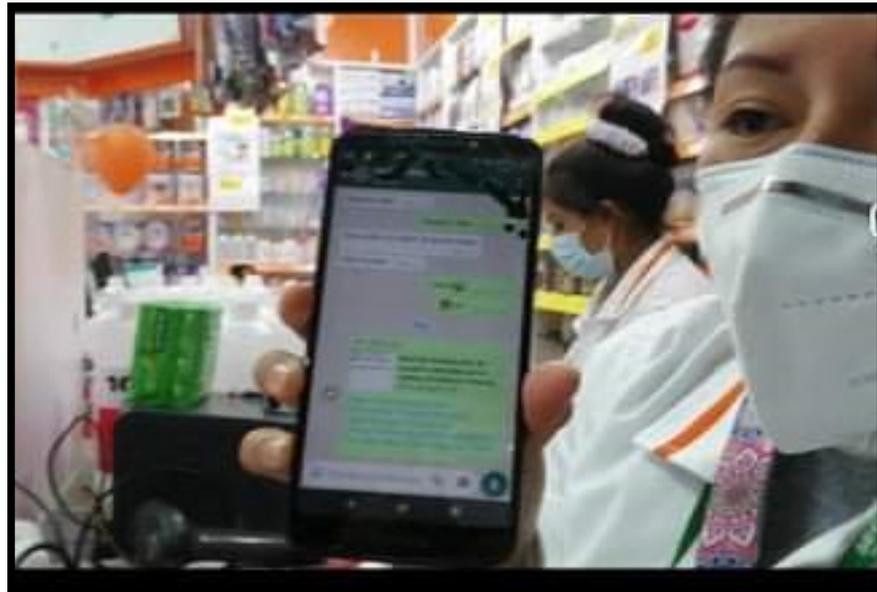


Foto N°2. Enviando la encuesta vía virtual en la botica Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.



Foto N°3. Realizando la encuesta en la botica Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.



Foto N°4. Usuario llenando la encuesta en la botica Mifarma Zona 6 Lima Cercado. Lima 2021.

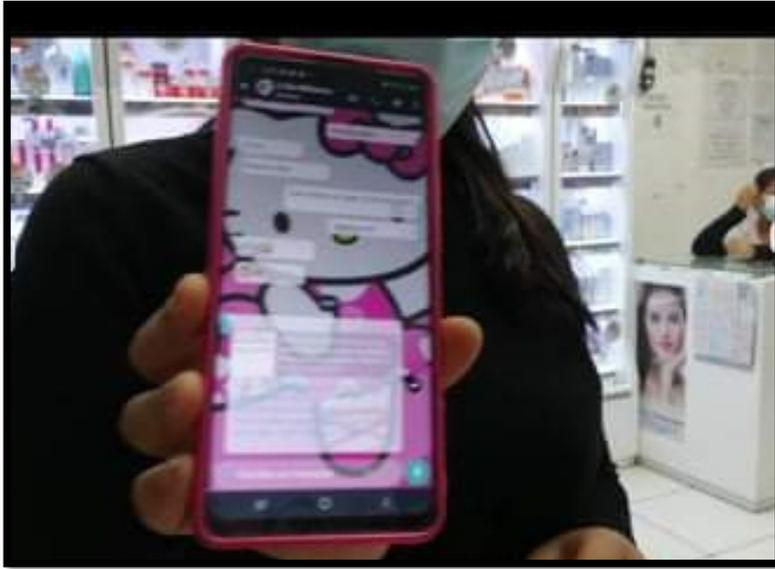


Foto N°5. Usuario llenando la encuesta en la botica Mifarma Zona 6 Lima Cercado . Lima 2021.



Foto N°6. Finalizando la jornada de la encuesta en la botica Mifarma Zona 6 Lima Cercado .Lima 2021.