



UNIVERSIDAD PRIVADA NORBERT WIENER

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
Escuela Académico Profesional de Farmacia y
Bioquímica

**“Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas
del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021”**

Tesis para optar el grado académico de Químico Farmacéutico

AUTORES: CCAHUANA SOLANO, MARILUZ

CODIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-1368-6809>

MASGO HIDALGO, RUTH

CODIGO ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9540-669X>

LIMA – PERÚ

2022

Título:

**“Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero
Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, lima- 2021”**

Línea de investigación:

Economía, empresa y salud

Asesor (a):

DR. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro

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

Dedicatoria

Dedico esta tesis a Dios, a nuestros padres y hermanos. Gracias a ustedes logramos nuestros objetivos y metas.

Nuestros padres; Marino Masgo, Bertha Hidalgo, Elias Ccahuana y Sabina Solano, fueron pieza fundamental en este largo camino, gracias por su amor incondicional, por cada palabra de aliento que recibimos, gracias por haber creído en nosotras a pesar de todos los inconvenientes que pasamos.

Nuestros hermanos quienes estuvieron a nuestro lado en todo momento, les agradecemos por haber estado siempre apoyándonos y brindándonos consejos.

Agradecimiento

Gracias a Dios, a nuestros padres y hermanos por habernos apoyado en este largo camino y haber confiado en nosotras en todo momento.

A nuestro asesor de tesis Dr. Ambrocio Esteves Pairazaman gracias por todo el apoyo que nos brindó y la paciencia que tuvo para poder ayudarnos en toda la dificultad que se pudo haber presentado.

ÍNDICE

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice de tablas	vii
Índice de gráficos	viii
Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPITULO I: EL PROBLEMA	1
1.1 Planteamiento del problema	1
1.2 Formulación del problema	3
1.2.1 Problema general	3
1.2.2 Problemas específicos	3
1.3 Objetivos de la investigación	3
1.3.1 Objetivo general	3
1.3.2 Objetivos específicos	3
1.4 Justificación de la investigación	4
1.4.1 Teórica	4
1.4.2 Metodológica	4
1.4.3 Práctica	5
1.5 Limitaciones de la investigación	5
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO	6
2.1. Antecedentes de la investigación	6
2.2 Bases teóricas	11
2.3. Formulación de hipótesis	23
2.3.1. Hipótesis general	23
2.3.2. Hipótesis específicas	23
CAPITULO III: METODOLOGIA	24
3.1 Método de investigación	24
3.2 Enfoque investigativo	24

3.3 Tipo de investigación	24
3.4 Diseño de la investigación	24
3.5 Población, muestra y muestreo	25
3.6 Variables y operacionalización	26
3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	28
3.7.1. Técnica	28
3.7.2. Descripción	28
3.7.3. Validación	29
3.7.4. Confiabilidad	30
3.8 Procesamiento y análisis de datos	31
3.9. Aspectos éticos	31
CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS	32
4.1. Resultados	32
4.1.1. Análisis descriptivos de resultados	32
4.1.2. Prueba de hipótesis	39
4.1.3. Discusión de resultados	45
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES	47
5.1. Conclusiones	47
5.2. Recomendaciones	49
REFERENCIAS	50
ANEXOS	57
Anexo 1: Matriz de consistencia	57
Anexo 2: Instrumentos	59
Anexo 3: Validez del instrumento	62
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	65
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	65
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	68
Anexo 7: Informe del asesor de turnitin	70
Anexo 8: Foto de recolección de datos	71

Índice de tablas

Tabla N° 1: Resultados de confiabilidad general	30
Tabla N° 2: Resultados de confiabilidad de la variable 1	30
Tabla N° 3: Resultados de confiabilidad de la variable 2	30
Tabla N° 4: Resultados de la variable 1	32
Tabla N° 5: Resultados de la variable 2	33
Tabla N° 6: Resultados de la dimensión seguridad	34
Tabla N° 7: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	35
Tabla N° 8: Resultados de la dimensión empatía	36
Tabla N° 9: Resultados de la dimensión trato recibido por el personal	37
Tabla N°10: Resultados de la dimensión disponibilidad de stock medicamentos	38
Tabla N°11: Resultados de la hipótesis general	39
Tabla N°12: Resultados de la hipótesis específica 1	40
Tabla N°13: Resultados de la hipótesis específica 2	41
Tabla N°14: Resultados de la hipótesis específica 3	42
Tabla N: 15: Resultados de la hipótesis específica 4	43
Tabla N°16: Resultados de la hipótesis específica 5	44

Índice de figura

Figura N°1: Resultados de la variable 1	32
Figura N° 2: Resultados de la variable 2	33
Figura N° 3: Resultados de la dimensión seguridad	34
Figura N°4: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta	35
Figura N°5: Resultados de la dimensión empatía	36
Figura N°6: Resultados de la dimensión trato recibido por el personal	37
Figura N°7: Resultados de la dimensión disponibilidad de stock de medicamentos	38

Resumen

El presente estudio tuvo como objetivo determinar la relación que existe entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021. Se utilizó el método deductivo, su enfoque fue cuantitativo, de tipo básica y de diseño no experimental correlacional transversal. Se trabajó con 384 usuarios que acudieron a las 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho. La técnica fue la encuesta con su instrumento el cuestionario para recopilar datos y su escala de medición fue tipo likert, asimismo, se validó el instrumento mediante 3 expertos en el tema. Respecto a la calidad de atención, el 49,5% de los usuarios mencionaron que la calidad de atención es regular y en el caso del 50,5% evidenciaron que la calidad de atención es alta. Así mismo, respecto al grado de satisfacción, el 29,7% mencionó que el grado de satisfacción es mala, el 55,5% indicó que el grado de satisfacción es regular y el 14,8% indican que el grado de satisfacción es buena, concluyendo que si existe relación (Rho Spearman 0,787**, p valor de 0,000), entre calidad de atención y el grado de satisfacción.

Palabras claves: Calidad, atención, satisfacción.

Abstract

The objective of this study was to determine the relationship that exists between quality of care and the degree of satisfaction of the users of 5 pharmacies of the Huáscar whereabouts in the district of San Juan de Lurigancho, Lima- 2021. The deductive method was used, its approach was quantitative, basic type and cross-sectional correlational non-experimental design. We worked with 384 users who went to the 5 pharmacies of the Huáscar whereabouts in the district of San Juan de Lurigancho. The technique was the survey with its instrument the questionnaire to collect data and its measurement scale was likert type, likewise, the instrument was validated by 3 experts on the subject. Regarding the quality of care, 49,5% of the users mentioned that the quality of care is regular and in the case of 50,5% they showed that the quality of care is high. Likewise, regarding the degree of satisfaction, 29,7% mentioned that the degree of satisfaction is bad, 55,5% indicated that the degree of satisfaction is regular and 14,8% indicate that the degree of satisfaction is good. , concluding that there is a relationship (Rho Spearman 0,787**, p valor de 0,000), between quality of care and the degree of satisfaction.

Keywords: Quality, care, satisfaction.

INTRODUCCIÓN

En el Capítulo I, comprende el problema, de su descripción del planteamiento del problema, su formulación del problema general: ¿Qué relación existe entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021?, a la propuesta de los objetivos, su justificación y limitaciones de la investigación.

El Capítulo II, está destinado para el marco teórico en el mismo que trata los antecedentes, las bases teóricas de ambas variables y la formulación de las hipótesis.

En Capítulo III, se refiere a la metodología de la investigación, en donde se establece el método, enfoque, tipo, y diseño que corresponde la investigación, así como la población, muestra y muestreo de estudio, las variables y operacionalización, así como las técnicas e instrumentos aplicados para la recolección de datos, procesamiento y análisis de datos y los aspectos éticos.

El Capítulo IV, designado con el nombre de presentación y análisis de resultados de la investigación.

Finalmente, en el Capítulo V, se consigna las conclusiones y recomendaciones.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1 Planteamiento del problema

A la visita del diagnóstico situacional se percibe que los usuarios perciben una mala atención ya que cuando se busca un medicamento indicado por el médico no se encuentra; ofreciéndote otros que a ellos les generan más ganancias, tiene abastecedores que no se ajusta a la realidad de los usuarios. Por otro lado, los usuarios no están satisfechos con la manera de gestionar el stock de medicamentos, este descontento se observa cuando los usuarios preguntan y no se encuentra el medicamento, les ofrecen otras alternativas, lo cual venden a mayor precio y en algunas ocasiones les ofrecen otros medicamentos.

En relación a la calidad de atención, Pincay y Parra manifiesta que ésta mejora cuando el personal tiene habilidades comunicativas, empatía e iniciativa en la atención para garantizar un trato adecuado hacia quienes opten por los productos ofrecidos. (1)

Sánchez expresa que la organización necesita estar en constante capacitación a sus trabajadores para que atienden en el menor tiempo posible y se debería habilitar un lugar para atender reclamos y sugerencias de los usuarios. (2)

Del Carmen manifiesta que ésta mejora cuando la organización posee un liderazgo en la gestión, rediseña sus procesos, cuenta con un personal idóneo y cuando existe una adecuada participación entre los trabajadores. (3)

Herrera dice que hay que realizar seguimientos para controlar el nivel de calidad de atención que se brinda por medio del modelo “Servqual”, contribuyendo para obtener mejores resultados acorde a los objetivos organizacionales. Además, se considera sugerible realizar capacitaciones a los trabajadores para mantener una mejora continua en sus habilidades y formas de desempeñar sus cargos, junto con las motivaciones necesarias pudiendo lograr que los clientes estén satisfechos de mejor manera. (4)

Zavaleta y García manifiestan que si se desea lograr una mejora calidad de atención es necesario basarse en: la norma técnica de Gestión de la Calidad del Ministerio de Salud, también de implementar medios o herramientas que contribuyan al propósito y se pueda lograr que los usuarios estén satisfechos. Como sugerencias, se tienen que se deben realizar seguimientos e implementar herramientas para mejorar el nivel de atención que se brinda, así

como asegurarse del correcto cumplimiento de las funciones, procesos y la realización de capacitaciones para enfatizar temas como la limpieza, información. Además, es necesario que se puedan implementar máquinas para que se puedan utilizar en los tratamientos de rehabilitación y en los servicios de salud. (5)

Pérez expresa que las variables: Calidad de servicio y la satisfacción de los clientes demuestran correlación, además que los elementos: confiabilidad, confianza y capacidad de respuesta, si se logran mejorar logrará que los clientes estén mejor satisfechos; además, siendo sugerible que se realicen capacitaciones. (6)

Molina expresa que la organización tiene que promover un modelo cultural sobre mejorar continuamente la calidad de los servicios que se brinda a los usuarios o clientes, para lograr que estén satisfechos. (7)

Espinoza considera los siguientes elementos para poder lograr que los clientes o usuarios logren niveles altos de satisfacción, los cuales son: los elementos tangibles, la confiabilidad, la capacidad de respuesta del personal, la seguridad que se brinda junto con la empatía correspondiente cuando se lleva a cabo la atención a los clientes. Se podrá mejorar si se realizan acciones como, por ejemplo: elaborar capacitaciones para poder reestructurar su planificación sobre la atención a los clientes y ser la más adecuada y mejor posible para lograr que los clientes se sientan satisfechos. (8)

Gonzales dice que una organización debe de equipar sus instalaciones para poder demostrar un mejor impacto visual, para que se refleje una imagen atractiva, además de poder motivar al personal para lograr mayores niveles de eficiencia y los resultados esperados. Considera también resaltante la función del gerente, el cual tiene la obligación de realizar charlas o actividades de forma conjunta, brindando mejor atención a los clientes y por ende, estén satisfechos. (9)

Huamán expresa que, para obtener la satisfacción del usuario en el rubro de boticas, es necesario brindar capacitaciones a los trabajadores, para corregir los puntos débiles, mejorar la atención que brindan a los usuarios, mejora de instalaciones de la botica. (10)

1.2 Formulación del problema

1.2.1 Problema general

¿Qué relación existe entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021?

1.2.2 Problemas específicos

- ¿Qué relación existe entre calidad de atención y el trato recibido por el personal de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021?
- ¿Qué relación existe entre calidad de atención y la disponibilidad de stock de los medicamentos de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021?
- ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la capacidad de respuesta de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021?
- ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la seguridad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021?
- ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la empatía de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021?

1.3 Objetivos de la investigación

1.3.1 Objetivo general

Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021

1.3.2 Objetivos específicos

- Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el trato recibido por el personal de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021

- Determinar la relación que existe entre calidad de atención y la disponibilidad de stock de los medicamentos de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021
- Determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción y la capacidad de respuesta de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021
- Determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción y la seguridad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021
- Determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción y la empatía de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021

1.4 Justificación de la investigación

1.4.1 Teórica

Según la teoría de Servqual para estudiar la calidad de atención, tenemos que tener en cuenta las dimensiones: fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía; estas dimensiones involucran conceptos de expectativa y percepción, que van a permitir que el modelo Servqual resulte una medida efectiva de la calidad de servicio, ajustando los ítems a la realidad de la investigación.

La investigación en su contenido presenta, enfoques y teorías donde tienen 5 dimensiones que contribuirán a determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021, asimismo el valor teórico contribuirá y servirá de guía a la realización de otras investigaciones.

1.4.2 Metodológica

Para poder hallar la calidad de atención de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, se propuso una metodología para tratar cada dimensión considerada, siendo: la fiabilidad, seguridad, tangibilidad, capacidad de respuesta y empatía. Para lo cual, se utilizó como técnica a la encuesta, que permitirá analizar a la población considerada.

Para poder hallar el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, se propuso una metodología para tratar cada dimensión considerada, siendo: trato recibido por el personal, disponibilidad de stock de medicamentos y tiempo para la atención. Para lo cual, se utilizó como técnica a la encuesta, que permitirá analizar a la población considerada.

1.4.3 Práctica

Con respecto a los objetivos de estudio, sus resultados nos permitirán encontrar soluciones concretas a problemas de la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho. Con tales resultados se tendrá también la posibilidad de proponer cambios y recomendaciones que regulen y garanticen una óptima comodidad para lograr la satisfacción y pasar al siguiente paso y el más importante que es la fidelización del usuario.

1.5 Limitaciones de la investigación

1.5.1 Temporal

La investigación es de corte transversal, es decir se llevará a cabo en septiembre del 2021 hasta abril del 2022.

1.5.2 Espacial

El presente estudio se llevará a cabo en 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, el cual se empleará técnicas e instrumentos para la recolección de información.

1.5.3 Recursos

Recursos económicos: Se cuenta con la disponibilidad de dinero para terminar con éxito el presente estudio.

Recursos bibliográficos: Se cuenta con suficientes recursos tanto bibliográficos como hemerográficos en relación a las variables de estudio.

Recursos estadísticos: Se cuenta con el programa SPSS para el tratamiento estadístico tanto descriptivo como inferencial.

CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la investigación

Internacionales

Terán, et al., (2019) al abarcar su estudio Scielo estableció su **objetivo**: “Recopilar información de artículos científicos sobre calidad de servicio, bajo el método cualitativo no experimental, de tipo descriptivo”. **Metodología**: La investigación fue exploratoria, la población correspondiente fue de 150 artículos, pero sólo 16 conformaron la muestra, los cuales fueron recopilados de diversos países como: Perú, Cuba, Chile, España, Ecuador y Cuba. **Resultados**: Los artículos se recopilaron de fuentes como Scielo, Scopus, Redylac, además que la totalidad fue publicada entre el año 2016 hasta el año 2020. **Conclusiones**: Una gran parte de los artículos considerados concerniente al tema mencionado, emplearon como instrumento al modelo SERVQUAL, garantizando así que se puedan utilizar en próximos estudios. (11)

Suárez, et al., (2019) al tratar su artículo de Scielo definió su **objetivo**: “Determinar la percepción de los usuarios sobre la calidad de atención en el Centro de Salud CAI III, Milagro 2018”. **Metodología**: Fue descriptivo, siendo también transversal y cuantitativo. El conjunto muestral fue conformado por 370 habitantes del lugar mencionado. Como instrumento utilizó la escala SERVQUAL. **Resultados**: El valor porcentual de las expectativas de los usuarios fue un 48 %, mientras que en la percepción de los mismos fue también de 48 %, demostrando satisfacción, pero en un grado medio, además que expresan que se debe mejorar las instalaciones del Centro mencionado, y que los trabajadores puedan mostrarse más empáticos. **Conclusiones**: Es necesario brindar los servicios con mejor calidad, para que los usuarios puedan estar satisfechos. (12)

De Jesús, et al., (2019). Al tratar su investigación de Scielo estableció su **objetivo**: “Determinar a través del desempeño del personal de salud, el nivel de satisfacción en pacientes que acudieron al servicio de urgencias de un hospital público del estado de Jalisco”. **Metodología**: Realizó un estudio prospectivo unicéntrico realizado en un hospital terciario en los años 2015 y 2016. Se utilizó un cuestionario validado previamente con 16 ítems de

escala de tipo Likert. La investigación fue descriptiva, siendo también correlacional, transversal y cuantitativa. Utilizó como modelo al SERVice PERFormance. La técnica e instrumentos utilizados fueron tanto la encuesta como cuestionario tipo Likert, asimismo el conjunto muestral fue conformado por 96 pacientes. **Resultados:** Las pacientes fueron atendidas con mejor atención por el cuerpo médico general que a comparación de los varones, también que a aquellos que fueron tratados en el turno tarde se les atendió con mayor rapidez. Y se obtuvo también que, los pacientes expresan que es fácil ingresar y salir de las áreas del hospital. **Conclusiones:** La opinión que tengan los pacientes sobre la calidad del servicio ofrecido será en base a la forma del trato que demuestren todos los trabajadores del hospital (13)

Morillo, et al., (2021). Al considerar su investigación: “farmacia hospitalaria” consideró su **objetivo:** “Determinar la percepción de los pacientes y profesionales respecto al papel del farmacéutico de hospital en el proceso asistencial sanitario”. **Metodología:** La investigación fue analítica, siendo además observacional, multicéntrica y transversal. Fue elaborada en dos fases, donde la primera se basó en elaborar un cuestionario para medir la satisfacción de los pacientes acorde a la actividad de los farmacéuticos, siendo tanto actividad asistencial, actividad relacional y actividad de capacitación y formación. El conjunto de individuos objeto de estudio que se consideró se conformó por pacientes que fueron atendidos tanto en los centros participantes como en las asociaciones de pacientes colaboradoras, y que eran mayores de 18 años, además que contaron con patologías crónicas y tratamiento de medicación hospitalaria. La segunda fase se concentró en un estudio para saber cómo los pacientes consideran a los farmacéuticos y cómo quisieran que los consideren. Se dirigieron preguntas a cada grupo de la actividad que llevan a cabo los farmacéuticos. **Resultados:** En la primera fase se obtuvieron 482 encuestas, donde el 88,0% de los encuestados expresaron su opinión positiva sobre el papel del farmacéutico en el hospital, siendo los pacientes que ya han recibido atención antes, los pacientes que han valorado la coordinación del equipo médico. La segunda fase, se obtuvo que cuando el farmacéutico se integra al resto del equipo cambia el ambiente, y que la imagen que se demuestra es debido a la gestión farmacoeconómica. En el grupo de la última actividad (capacitación y formación), se halló la necesidad de promover la introducción de nuevas tecnologías para el seguimiento de los

pacientes. **Conclusiones:** Los pacientes demuestran opiniones positivas sobre la atención y papel que cumple el farmacéutico del mencionado hospital. (14)

Vázquez, et al., (2018). Al abarcar su estudio de Scielo definió su **objetivo:** “Determinar la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica”. **Metodología:** Acerca de los rasgos del artículo, fue descriptivo y fue también transversal. El conjunto poblacional fue conformado por 395 pacientes que fueron atendidos en la unidad mencionada. Acerca de la técnica utilizada fue la encuesta SERVPREF. **Resultados:** De la totalidad de la muestra, el 66% fueron mujeres, y el 34% restante fueron varones, que cursaron como edad promedio entre 19 años hasta los 91 años, con valor: + 16.64. Los pacientes demostraron que estuvieron satisfechos con las consultas representando el valor de 65%, asimismo estuvieron satisfechos con el trato brindado por las enfermeras, teniendo como valor: 74%. Acerca del personal que no es considerado como personal de salud, se representó en 59%, también la satisfacción con elementos tangibles fue representada por un 82%, además la satisfacción de los pacientes tanto con la accesibilidad y con la organización fue representado en el valor porcentual de 65%, finalmente la satisfacción con el tiempo esperado para las citas, referencias, laboratorios tuvo como valor: 49%. **Conclusiones:** Los pacientes representan como valor porcentual del 60% acerca de la satisfacción con la atención recibida de la Unidad médica (15).

Nacionales

Salinas y Albertis (2021). Al enfocarse en su estudio, tuvieron como **objetivo:** “Identificar la relación entre el nivel de la calidad en la atención y satisfacción de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021”. **Metodología:** El estudio fue básico, como diseño tuvo al diseño descriptivo – correlacional. Acerca de la técnica e instrumento utilizados, fueron tanto la encuesta y cuestionario tipo Likert respectivamente. El conjunto muestral fue conformado por 316 usuarios. **Resultados:** De la totalidad de la muestra, un 52,8% representó a usuarios de género femenino, del cual, un 45,9% cursaban de 18 años hasta los 40 años como máximo. Del porcentaje de mujeres, un 75,3% poseían formación básica, asimismo un 41,8% estaban casadas. También se obtuvo que un valor porcentual del 53% estuvo totalmente satisfecho, otro 40% estuvo satisfecho y

el restante 7% se mostró indiferente. Un valor del 51% demostraron estar totalmente de acuerdo con la calidad de atención brindada, asimismo un 43% se mostraron de acuerdo con la atención brindada y finalmente, el 6% restante se mostró indiferente con la atención brindada. Como se consideró a 5 boticas, en dos de ellas se demostró como nivel de satisfacción a la escala porcentual de: 81% - 100%, y en las tres restantes a la escala de: 61% - 80%. Asimismo, de las 5 boticas consideradas, en una se obtuvo como escala porcentual: 81% - 100% acerca de la calidad de atención, siguiendo con la escala: 61% - 80% en tres boticas de las cinco y culminando con la última, que demostró la escala porcentual de: 41% - 60% en la calidad de atención recibida: **Conclusión:** Se demostró que ambas variables se relacionan de forma significativa. (16).

Caruajulca y Vargas (2020). Al tratar su estudio, definieron su **objetivo:** “Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la Botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020”. **Metodología:** El estudio tuvo como diseño al diseño descriptivo, siendo además No Experimental, como enfoque utilizó al enfoque cuantitativo. El conjunto muestral estuvo conformado por 196 clientes. Acerca del instrumento utilizado, fue un cuestionario dirigido a cada variable. **Resultados:** Ambas variables se relacionan, considerando al valor: $p=0,00$, también se obtuvieron valores porcentuales acerca de la calidad de atención y de la satisfacción percibida que brinda la botica mencionada, siendo en la calidad de atención el valor de: 59,7%, asimismo en la satisfacción tuvo como valor: 59,2%. Además, se consideraron las dimensiones de cada variable y los valores obtenidos, donde en la primera variable, se obtuvo: la dimensión Seguridad, tuvo como valor porcentual: 49,0%, siguiendo con la Empatía, teniendo como valor: 50,0%, acerca de la tangibilidad presentó como valor: 50,5%, continuando con la dimensión de Fiabilidad teniendo como valor: 50,5%, finalizando las dimensiones con Capacidad de respuesta, siendo representada por el valor: 48,0%. Acerca de los valores de las dimensiones de la segunda variable, se obtuvo que: en todas sus dimensiones, como lo son: Humanística representándose con el valor: 55,2%, en la dimensión Tecnológica-Científica tuvo como valor: 54,1% y finalmente con la dimensión Entorno se obtuvo como valor: 61,7% demostrando así que los clientes se sintieron muy satisfechos. **Conclusiones:** Ambas variables se relacionan significativamente, asimismo considerando la primera variable, se

obtuvo que fue considerada excelente por parte de los clientes, y con respecto a la segunda variable, los clientes demostraron que se sintieron muy satisfechos (17).

Barzola y Mondaca (2019). Al tratar su estudio tuvieron como **objetivo:** “Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio-Setiembre 2018”. **Metodología:** Se sabe que fue descriptivo, siendo además correlacional, transversal y No Experimental. Acerca del instrumento utilizado fue un cuestionario de modelo SERVQUAL. El conjunto poblacional estuvo conformado por 202 usuarios. **Resultados:** De la totalidad de la población, un 18,8% se encuentran en una satisfacción mala, asimismo un valor porcentual del 13,4% indicó tener una satisfacción buena. Es así como se considera la satisfacción como el elemento con mayor valor acerca del tiempo que demanda esperar la atención al usuario, siendo representada con un valor de 26,2%. **Conclusión:** Ambas variables se relacionan de forma regular, debido a los valores porcentuales obtenidos, teniendo como valor de la primera variable un 67,8% y como valor de la segunda variable un 44,6 %. (18).

Barrientos (2018). Al tratar su investigación definió su **objetivo:** “determinar la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018”. **Metodología:** El estudio fue descriptivo – correlacional, asimismo como diseño tuvo al diseño No Experimental, siendo transversal y teniendo como enfoque al enfoque cuantitativo. El conjunto total de usuarios considerados estuvo conformado por 60 usuarios. Acerca de la técnica e instrumento utilizados, se sabe que fueron tanto la encuesta como cuestionario respectivamente. **Conclusiones:** Ambas variables de estudio representaron como valor de Spearman: 0,852, indicando que la correlación entre ambas es muy alta, considerando el valor: $p < 0,05$. Se culmina considerando que, si se mejora la primera variable, también mejorará la segunda variable. (19)

Huaman (2017). Al tratar su estudio, definió su objetivo: “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”. **Metodología:** Fue descriptivo, asimismo el diseño que tuvo fue el diseño observacional. El conjunto poblacional fue conformado por 120.599 usuarios, de los cuales 383 formaron parte de la muestra. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento

utilizado fue un cuestionario que utilizó como modelo al Modelo SERVPERF. **Resultados:** Se obtuvo los valores de los niveles de satisfacción, donde como valor de satisfacción baja fue: 1,00 – 3,00, también la satisfacción media tuvo como valor: 3,01 – 5,00, para finalmente culminar con la satisfacción alta, la cual tuvo como valor: 5,01 – 7,00. (10).

2.2 Bases teóricas

Calidad según Parazuraman

Es la opinión de los clientes, donde comparan sus ideas o expectativas de cómo quieren que las empresas les ofrezcan sus productos y/o servicios y cómo realmente les han ofrecido considerando el trato o atención, teniendo así su opinión si se les atendió de buena o mala forma. (20)

Los 14 puntos de Deming

AMA GLOBAL (2019) menciona lo siguiente:

- **Crear constancia con el propósito de mejorar los productos y servicios:** La empresa al realizar la planificación en un determinado plazo de tiempo tiene que poder brindar los recursos y elementos tanto físicos, materiales como financieros necesarios, además de investigar el mercado y actuar según las tendencias y considerar la remodelación de la forma y presentación de los productos y/o servicios para mantenerse en la competencia.
- **Adoptar una nueva filosofía de cooperación:** Los seguimientos de efectividad deben ser más estrictos e innovadores, ya que, si se sigue con los modelos iguales o los más usados no se podrá “ir más allá”, sin implementar herramientas de control idóneas limitando mejores resultados de los trabajadores, continuando con los errores típicos, conllevando a mostrar una mala imagen a los clientes.
- **Desistir de la dependencia en inspección masiva para lograr calidad:** Algunas empresas creen que, si se realiza una exhaustiva revisión en los departamentos o funciones de la empresa, se podrá obtener mejores beneficios sobre mejorar la calidad

que se brinda a los clientes, lo cual dicho concepto es erróneo, porque la mejora de calidad se podría lograr, pero si se enfatiza en mejorar los procesos.

- **Terminar con la práctica de comprar a los precios más bajos:** Uno de los objetivos que persigue una empresa es reducir los costos totales de su desarrollo, pero no necesariamente significa comprar insumos o materias primas a precios muy bajos, ya que en caso se malogren se tendrá que relevar y causará más gastos; por ello se deben de adquirir los insumos de precio moderado o de mercado, además de mantener comunicación con el o los proveedores para posibles imprevistos.
- **Mejorar constantemente y para siempre los sistemas de producción, servicio y planeación:** En este punto, se enfatiza la importancia de la mejora de procesos, para poder revisar y mantener de manera constante el desarrollo de los trabajadores, brindarles capacitaciones para que puedan desempeñar mejor sus funciones.
- **Establecer el entrenamiento o capacitación:** Es necesario capacitar a la totalidad de trabajadores y comunicarles la importancia de ello, para que se puedan aprovechar las cualidades y capacidades de cada trabajador y con ello lograr mejores resultados direccionándolos a los objetivos organizacionales
- **Adoptar y establecer el liderazgo:** Se necesita de un líder para que pueda basarse en mejorar el sistema que la empresa donde labora utiliza, poder actuar cuando se necesite ayuda, implementar dispositivos, mantener la comunicación, que se le den las facilidades para ser intermediario con la gerencia, como por medio del empowerment, y pueda comunicar lo que sienten y/o piensan los trabajadores y elaborar las decisiones más adecuadas.
- **Eliminar los miedos y construir confianza:** Es un punto vital para el desarrollo de las funciones, ya que para que los colaboradores puedan desempeñar sus funciones debe sentirse seguros, en confianza con el resto de compañeros; además se debe tratar que los trabajadores puedan eliminar o superar las inseguridades que se tenga.
- **Romper las barreras entre los departamentos:** Las metas o las funciones se desarrollan mejor si se realiza de forma cooperativa, en conjunto, por ello, trasladando dicho concepto al ámbito organizacional, se podría tomar en cuenta gestionar los procesos, para poder ver las falencias, los cambios que se pueden realizar, las mejores

para que se pueda tratar a la totalidad de departamentos de la empresa y se puedan obtener mejores resultados.

- **Eliminar eslóganes, exhortaciones y metas a la fuerza laboral:** En este punto, la empresa no debe basarse sólo en ello como estructura o plan de acción del modelo, ya que, al considerar, por ejemplo, sólo órdenes de lograr los objetivos como se han establecido y/o sin errores sólo conllevan a que se genere estrés, tensión entre los colaboradores, alimentando relaciones interpersonales turbulentas o incómodas.
- **Eliminar las cuotas numéricas y la gestión por objetivos:** No se deben establecer objetivos de reducir los costos o incrementar la calidad en determinados porcentajes, ya que ello demuestra que se quieren objetivos sin métodos existentes.
- **Remover las barreras que impiden el orgullo de un trabajo bien hecho:** Evitar ascensos de las personas, debido a que ocasiona tensión y conflictos.
- **Instituir un programa vigoroso de capacitación y automejora:** Son necesarias las capacitaciones para que las personas puedan mejorar sus capacidades y aportar de mejor forma a la organización.
- **Tomar acción para llevar a cabo la transformación:** Por último, queda realizar las acciones pertinentes para obtener los resultados esperados. Asimismo, una gerencia responsable comunicará a sus colaboradores los motivos de los cambios necesarios y que ello compromete a todos. (21)

Calidad de atención farmacéutica

Se enfatiza el compromiso, responsabilidad por parte de los trabajadores del sector de salud sobre la atención que se brinda a los pacientes, usuarios, la cual debe ser en base a la empatía, respeto; así como de la información crucial que se les debe brindar (como el tratamiento, pautas, aplicación) junto con la responsabilidad con los resultados que el paciente va obteniendo progresivamente. (19)

Los pacientes consideran a los encargados de ofrecer la atención farmacéutica, como lo son los enfermeros(as), médicos, entre otros encargados; de quienes depende la calidad con que brinden la asistencia farmacéutica, además de los costos y resultados que se obtengan.

Rol del Químico Farmacéutico

Posee las siguientes características:

- **Cuidador:** Son cuidadores porque realizan acciones para poder atender y cuidar a los pacientes.
- **Tomador de decisiones:** Poseen esta característica debido a que los químicos farmacéuticos se encargan de gestionar los recursos pertinentes en las farmacias, como otros colaboradores, fármacos, procedimientos, establecer los lineamientos y todo ello se logra en base a la toma de decisiones.
- **Comunicador:** Cumplen esta característica porque son los intermediarios entre los dueños de farmacias y con los pacientes o clientes, donde les brindan la información recopilada y actualizada sobre los datos cruciales de medicamentos vendidos al público, como la aplicación, consecuencias.
- **Gestor:** Deben poder realizar buenas gestiones con respecto al personal, los recursos materiales, recursos financieros de la farmacia junto con la recopilación de información para brindarle al público mayor seguridad al tener de conocimiento la calidad o efectos de los medicamentos.
- **Estudiante permanente:** Nadie logra saber todo el intelecto necesario en un periodo para que le sirva para siempre, sino que conforme vaya pasando situaciones y experiencias relacionadas reforzará sus conceptos durante toda su vida, y éste también es el caso de la farmacéutica; donde también al mantenerse en constante aprendizaje de nuevas experiencias o información se van recopilando datos actualizados para brindarles a los pacientes.
- **Profesor:** También poseen esta característica debido a que los puestos van rotando según las edades, situaciones, el tiempo, por lo que los farmacéuticos deben de enseñar a los estudiantes, practicantes o colegas de la rama de la farmacéutica la información que poseen para que estén mejor preparados a la hora de dirigirse a los pacientes. Con ello también puede brindarle consejos sobre cómo desarrollar alguna capacidad y mantenerse al tanto con la información más actualizada.

- **Líder:** En algunas áreas no se podría tener el personal disponible, haciendo que el químico farmacéutico se pueda encargar de cubrir dichas áreas farmacéuticas, ya que el liderazgo que demuestran debe representarse con sus acciones, decisiones, apoyo, involucramiento, comunicación efectiva y enfatizar la visión de la farmacia.
- **Investigador:** Este rasgo tienen debido a que deben de investigar prácticas de ámbitos farmacéuticos de fármacos o medicamentos, para que pueda tener la información pertinente y crucial para poder sugerir a los pacientes, personas o equipo los datos relevantes y aplicación de los medicamentos, según las evidencias de aplicación y consecuencias recopiladas. También puede aportar siguiendo el mencionado concepto brindando sus anécdotas o anécdotas contadas por pacientes, y con ello se podrá velar que los pacientes se cuiden y estén mejor informados. (22)

Antecedentes de la atención farmacéutica

(Hepler, 1990) menciona que en los tiempos finales del año 1980 surgieron aquellas personas que se desarrollaron con la farmacéutica, aquellos son Hepler y Strand, los que introdujeron el término, para que después la OMS junto con la Federación Farmacéutica Internacional empiezan a extender la definición a la totalidad de grupos de profesionales en la materia. (23)

Objetivo principal de la atención farmacéutica

Es poder hallar, solucionar los problemas que imposibilitan que los pacientes estén informados y/o satisfechos sobre la medicación farmacéutica, y poder evitarlos considerando planes de acción acorde a la efectividad y/o seguridad de los fármacos. (23)

Seguimiento farmacoterapéutico

Es la revisión o informe documentado que se realiza de forma periódica sobre la salud del paciente, donde es la responsabilidad del farmacéutico brindar medicamentos para detectar, prevenir y curar las dolencias o problemas de salud del paciente, para así lograr que puedan tener una mejor calidad de vida.

Objetivos del seguimiento farmacoterapéutico

- Hallar los problemas relacionados a la medicación y poder solucionarlos.

- Procurar lograr o demostrar la mayor seguridad posible de los medicamentos y sus respectivos tratamientos, para evitar consecuencias graves.
- Realizar usos medidos sobre los fármacos.
- Brindar la posibilidad de una mejor calidad de vida para los pacientes.
- Mantener registrado las acciones y resultados que se obtengan.

Problemas relacionados con la medicación (PRM)

Son el conjunto de circunstancias donde al dirigirse la medicación, se podrían obtener consecuencias negativas para los pacientes. (Tercer consenso de granada, 2007)

Se muestran los problemas más frecuentes:

- Inadecuada conservación y repartición de los medicamentos.
- Errores al mencionar y/o explicar la cantidad de medicamentos a ingerir, sugerencias o pautas y acelerada caducidad.
- Entrega de medicamentos no solicitados.
- Posibilidad de los pacientes de sufrir consecuencias o efectos colaterales.

Resultados negativos asociados a la medicación

Se entiende como aquellas consecuencias negativas o perjudiciales para el bienestar de los pacientes por mal uso de medicamentos.

Logros en pacientes que reciben atención farmacéutica

- Seguimiento registrado de la glucosa y presión arterial.
- Cumplimiento eficaz de las pautas del tratamiento sometido.
- Si es necesario, se realizan modificaciones en la forma del tratamiento sometido.
- Menor cantidad requerida de medicamentos.
- Progreso positivo en la curación de la salud del paciente.

Dimensiones

Se consideraron las dimensiones que conforman el modelo SERVQUAL, elaborado por Parasuraman, Zeithaml y Berry (1994), las cuales son las siguientes (24):

Fiabilidad: Es la posibilidad de brindar un servicio o producto de forma adecuada y segura.

Indicadores:

- **Cumplen lo prometido con los bajos precios:** Se ofrecen los productos a un precio menor al de las empresas competidoras, para poder ganar mayor cantidad de clientes.
- **Muestran interés por resolver los problemas:** Es poder analizar las situaciones problemáticas, donde luego se elaboran estrategias para solucionarlas.
- **Existen mecanismos para reclamar:** Es el conjunto de documentos con los cuales los clientes pueden dirigirse hacia una persona, empresa para hacerle saber su incomodidad en algún aspecto, situación.
- **Cumplen con el horario establecido:** Las actividades o ventas se realizan dentro de un horario determinado.
- **No cometen errores:** No presenta falencias o fallos.

Seguridad: Conocimiento y cortesía de los empleados y su habilidad para inspirar buena fe y confianza.

Indicadores:

- **Confianza hacia el personal que le atendió:** Es la sensación de seguridad que se siente por los colaboradores por su función o trato.
- **Los pacientes se sienten seguros con los medicamentos adquiridos:** Se da cuando los pacientes saben que los medicamentos que adquieran podrán sanarlos de las enfermedades que presenten.
- **El personal logra aclarar sus dudas:** Es la atención que disponen los colaboradores de una empresa para poder atender las preguntas o dudas de los clientes, y poder brindarles la información necesaria.
- **Conocimientos sólidos del personal que le atendió:** Se da cuando los clientes se dan cuenta que el personal que los atendió demuestra su intelecto e información necesaria.

Tangibilidad: Abarca los elementos físicos que conforman la atención al usuario, como los materiales, las instalaciones, el personal.

Indicadores:

- **Personal presenta vestimenta adecuada:** Es cuando los colaboradores permanecen en la farmacia y atienden al público con la vestimenta y accesorios pertinentes.
- **Ambiente adecuado para el expendio de medicamentos:** Hace referencia a las instalaciones o los ambientes necesarios para poder ofrecer y brindar los medicamentos.
- **Espacios disponibles y limpios:** Es la higiene y los lugares espaciosos para poder mantener en stock o vender los medicamentos.
- **Tecnología adecuada:** Es el conjunto de sistemas, elementos que se adecúen a los espacios y para las ventas que se realizan.

Capacidad de respuesta: Disponibilidad para ayudar a los clientes y para promover el servicio con prontitud.

Indicadores:

- **Solución inmediata a su problema o dificultad:** Se da si el personal puede solucionar de forma rápida las dudas o incomodidades que presenten los clientes.
- **Ofrecen alternativas adecuadas y eficaces:** Es cuando el personal analiza las situaciones o problemas de los clientes y propone ideas para poder solucionarlos.
- **Permanencia constante del personal en el mesón:** Hace referencia a si los colaboradores permanecen en sus áreas de trabajo.
- **La atención es rápida:** Se desarrolla cuando el personal atiende a los clientes de manera acelerada.
- **Empatía: Significa entender la situación de los usuarios y atenderlos de forma cuidadosa.**

Indicadores:

- **El personal ofrece atención individualizada:** Es la forma de trato que brindan los colaboradores hacia cada cliente.

- **El personal brinda información útil para su tratamiento:** Se da cuando el personal le comenta a los usuarios datos o información sobre las dosis, tiempo, uso que se le debe dar a los medicamentos.
- **Se preocupan por los pacientes:** Es cuando los colaboradores demuestran interés por ayudar a los usuarios.
- **El personal comprende su estado emocional durante la atención:** Esta situación ocurre cuando los colaboradores se dan cuenta de la actitud y estado en el que se encuentran los clientes al ser atendidos.
- **El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad:** Se da cuando el personal es empático al darse cuenta de la situación en la que esté el cliente o la enfermedad que tiene.

GRADO DE SATISFACCIÓN

La satisfacción de Chiavenato

Chiavenato (2009) actualizado por Gonzales y Mendo (2020), considera a la satisfacción como un elemento muy importante para las organizaciones, ya que si se logra a satisfacción se podrán atraer y mantener las habilidades de las personas, también a que se logre el correcto cumplimiento de responsabilidades laborales, a que las personas puedan ser más dedicadas para sus vivencias y satisfacer sus necesidades. (25)

Las características de adentro hacia fuera

Menciona lo siguiente (26)

- **Recursos financieros de la empresa:** Es el conjunto de activos, pasivos, patrimonio y disposición económica que posee la empresa.
- **Recursos materiales:** Son aquellos recursos como las instalaciones de la empresa, los implementos, maquinarias, equipos, almacenamiento, etc.
- **Recursos tecnológicos:** Son el conjunto de programas, sistemas informáticos con los que la empresa cuenta para mantener la información empresarial, además de contener temas como el desempeño del personal, resultados obtenidos, funciones, rutinas.

- **Recursos intangibles:** Son considerados intangibles porque no se pueden sentir o medir. Ejemplos de estos son: cooperación, rutinas laborales, afinidad en el clima laboral, las capacidades y/o información de los trabajadores.

Como se observa un cliente satisfecho:

- Demuestra comportamientos y actitudes positivas con la empresa.
- Demuestran estar conformes con los productos y/o servicios que adquiere.
- No busca comprar en otras empresas.
- Comenta a su familia, amistades y conocidos opiniones positivas sobre la empresa.

(27)

Como se observa un cliente insatisfecho:

- Demuestra comportamientos negativos.
- Demuestra molestias por los productos y/o servicios que adquiere.
- Prioriza comprar productos de otras empresas.
- Comenta a su familia, amistades y conocidos los aspectos negativos y opiniones negativas acerca de la empresa.
- No se acercará a la empresa para comprar algún producto. (27)

Satisfaciendo al cliente de adentro hacia fuera:

Se da desde tres perspectivas diferentes:

- **Rendimiento percibido:** Resultados, desempeño y percepción.
- **Las expectativas:** Motivación y expectativas.
- **Niveles de satisfacción:** Insatisfacción, satisfacción y complacencia. (28)

Cómo es la calidad de servicio y como es la calidad de atención:

Por un lado, la calidad del servicio se expresa en los conocimientos de las necesidades y expectativas del cliente, también sobre la flexibilidad y mejora continua y por último la orientación al trabajo y al cliente, por otro lado, la calidad de atención está dividida en 5

dimensiones ya manifestadas con anterioridad donde observamos que no todas ellas están generando satisfacción en los clientes.

Cómo se planifica la calidad de servicio:

Su enfoque de Juran es centrado en la administración de la calidad, considerando los siguientes puntos:

- Hallar y considerar los clientes del mercado.
- Investigar las carencias que poseen.
- Elaborar las situaciones y planes de acción para solucionar las necesidades.
- Elaborar productos que puedan solucionar o satisfacer las necesidades de los clientes.
- Transferir el proceso a la operación. (29)

Dimensiones

Barzola y Mondaca menciona lo siguiente: (18)

Trato recibido por el personal de farmacia

Es la atención, cordialidad y tiempo que el personal de la farmacia les brindó a los clientes sobre su situación y requerimientos sobre fármacos.

Indicadores

- **El trato fue amable, respetuoso:** El personal demostró atención, respeto y cordialidad a los clientes.
- **El personal fue paciente con su atención:** Los colaboradores se tomaron el tiempo necesario para poder atender de forma pausada a los clientes.
- **La atención del personal cumplió sus expectativas:** Los clientes se sienten satisfechos por la atención que el personal les brindó.

Disponibilidad de stock de medicamento

Es la cantidad de medicamentos que se encuentran en la farmacia y están disponibles para la venta a los clientes.

Indicadores

- **Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico:** Se da si la farmacia tiene los fármacos o medicamentos elaborados bajo recetas médicas para los clientes.
- **Cuenta con stock de medicamentos genéricos:** Se da si la farmacia posee los fármacos o medicamentos elaborados de forma genérica para la venta.
- **Cuenta con stock de dispositivo médico:** Se da si la farmacia posee distintos los dispositivos médicos necesarios.

Tiempo de espera para la atención

Es la cantidad de minutos para que el personal de la farmacia esté disponible para poder atender a los clientes.

Indicadores

- **El personal se tomó el tiempo adecuado de escucharlo:** Se da cuando el personal presta atención de forma consciente y tranquila a lo que el cliente le comunique.
- **La atención de su receta fue rápida:** Se brindaron con rapidez los medicamentos necesarios a los clientes.
- **Se respetó el orden de llegada:** Cuando se acercaron los clientes a los establecimientos de venta, se les atendió conforme habían llegado.

La teoría de los 2 factores

Madero (2019) menciona lo siguiente:

Considera como base la teoría de Herzberg, la cual enfatiza dos elementos cruciales: Primero, son los factores de higiene, los cuales son demostrados o percibidos en el exterior, en el entorno donde se encuentran los colaboradores, por ejemplo, las instalaciones donde el personal desempeña sus cargos o funciones. Lo cual no logra que los colaboradores se sientan motivados, pero si no se tienen las instalaciones en las condiciones necesarias repercutirá negativamente en el personal, sintiéndose insatisfechos con el entorno. Y, luego se tienen a los factores motivadores, los cuales son aquellos factores que si no se demuestran o no se perciben no provocan cambios en los trabajadores, en cambio, si se presentan logrará que se sientan motivados conllevando a que realicen de mejor forma sus funciones. Los autores

Griffin & Moorhead (2010) expresan que los factores de higiene son aquellos factores que influyen de forma externa al personal, como las condiciones laborales, por ejemplo, se tiene a las remuneraciones, beneficios o seguros de vida; asimismo expresan que los factores motivadores son aquellos factores que provienen de cada trabajador, por ejemplo, que puedan lograr sus objetivos designados, lograr mejores resultados que los esperados, sensación de ser reconocido por un buen o excelente trabajo realizado. Es así como finalmente el autor considera que es necesario que la empresa brinde factores positivos de higiene para que los colaboradores puedan realizar sus funciones con normalidad, pero si se desean aumentar los niveles de productividad de la empresa y se logren mejores resultados se deben enfocar en los factores motivadores. (30)

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis general

Existe relación entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021

2.3.2. Hipótesis específicas

- Existe relación entre calidad de atención y el trato recibido por el personal de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.
- Existe relación entre calidad de atención y la disponibilidad de stock de los medicamentos de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.
- Existe relación entre el grado de satisfacción y la capacidad de respuesta de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.
- Existe relación entre el grado de satisfacción y la seguridad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.
- Existe relación entre el grado de satisfacción y la empatía de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.

CAPITULO III: METODOLOGIA

3.1 Método de investigación

Será deductivo, debido a que se partió desde lo más general a lo más específico.

3.2 Enfoque investigativo

En la investigación, se optó para que el enfoque sea cuantitativo, ya que se argumenta al analizar la información, así como las hipótesis en el aspecto estadístico.

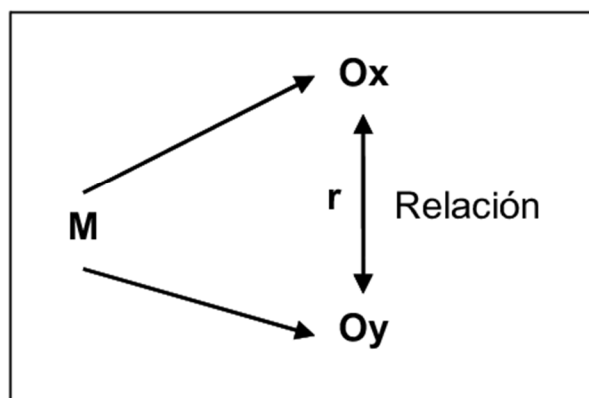
3.3 Tipo de investigación

Es de tipo básica – correlacional, porque permitió reunir los conocimientos como resultado de la relación de las dos variables en el mismo lugar de los hechos.

3.4 Diseño de la investigación

Es de diseño no experimental, debido a que no se modificarán ni aplicarán las variables, siendo además correlacional y transversal, porque las variables solo se midieron una vez en el momento que se realizó la encuesta.

En la investigación, se utilizó el siguiente diseño: (31)



Dónde:

- **M**= Muestra de la población
- **Ox**= Variable 1: Calidad de atención
- **OY**= Variable 2: Grado de satisfacción
- **r** = Coeficiente de correlación entre variables

3.5 Población, muestra y muestreo

Población: Abarcará a la totalidad de usuarios que acudan a 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021, en donde se tuvo en cuenta las siguientes boticas:

1. **Botica número 1:** 77 usuarios encuestados (Mz. 117 A lote 14 Urb. AA.HH. Huáscar)
2. **Botica número 2:** 77 usuarios encuestados (Av. José Carlos Mariátegui Mz. 48, lote 3, A.H. Huáscar)
3. **Botica número 3:** 77 usuarios encuestados (Mz. 119, Lt. 26 Urb.AA.HH. Huáscar sector A)
4. **Botica número 4:** 77 usuarios encuestados (Av. Mariátegui Mz.117, Lt.14 Urb.AA.HH. Huáscar)
5. **Botica número 5:** 76 usuarios encuestados (Av. Miguel Grau Mz. A, lote 04, AH. – Huáscar)

Muestra: En la investigación se consideró la siguiente fórmula (32):

$$n = \frac{Z_{\alpha}^2 * p * q}{e^2}$$

- n = Tamaño de Muestra
- Z = Nivel de confianza: Al 95%, se considera Z=1,96.
- p = Proporción esperada de usuarios que se encuentran satisfechos. (se considerará el valor: 0,5)
- q = Proporción esperada de usuarios que se encuentran insatisfechos. (Se considerará el valor: 0,5)
- E = Error de muestreo: Se considerará un 5%.

$$n = \frac{1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2} n = 384$$

Muestreo

Tipo de Muestreo: Muestreo probabilístico aleatorio simple.

Muestreo: Será como el mencionado tipo debido a que cada uno de los participantes tuvo posibilidades de salir elegidos para conformar la muestra. de

Criterios de Inclusión: Por todos los usuarios que acudan a las 5 boticas del paradero Huáscar, San Juan de Lurigancho.

Criterios de Exclusión: Usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar, San Juan de Lurigancho que no acepten firmar el consentimiento informado.

3.6 Variables y operacionalización

Variables	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)
CALIDAD DE ATENCION	<p>Son las diferencias o brechas (gap) entre las expectativas y las percepciones de los clientes, caracterizadas en criterios clave o dimensiones: seguridad, capacidad de respuesta y empatía. (33)</p>	<p>Seguridad</p> <p>Capacidad de Respuesta</p> <p>Empatía</p>	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza hacia el personal que le atendió - Los pacientes se sienten seguros con los medicamentos adquiridos - El personal logra aclarar sus dudas - Conocimientos solidos del personal que le atendió - Solución inmediata a su problema o dificultad - Ofrecen alternativas adecuadas y eficaces - Permanencia constante del personal en el mesón - La atención es rápida - El personal ofrece atención individualizada - El personal brinda información útil para su tratamiento - Se preocupan por los pacientes - El personal comprende su estado emocional durante la atención - El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad 	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Nunca 2. Casi nunca 3. Algunas veces 4. Muchas veces 5. Siempre

GRADO DE SATISFACCION	La satisfacción del usuario se ve reflejada cuando sus expectativas fueron alcanzadas o superadas por lo brindado por los servicios de salud. (34)	Trato recibido por el personal Disponibilidad de stock de medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> - El trato fue amable, respetuoso - El personal fue paciente con su atención - La atención del personal cumplió sus expectativas - Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico. - Cuenta con stock de medicamentos genéricos. - Cuenta con stock de dispositivos médicos 	Ordinal	<ol style="list-style-type: none"> 1. No satisfecho 2. Poco satisfecho 3. Satisfecho 4. Muy satisfecho 5. Totalmente satisfecho
------------------------------	---	---	--	---------	--

3.7 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica de investigación es la encuesta, la cual se empleó para el desarrollo del trabajo.

3.7.2. Descripción

El instrumento de recolección de datos fue diseñado, fue un cuestionario con 31 preguntas, se utilizó la escala de Likert donde las alternativas para la variable de Calidad de atención eran: 1. Nunca, 2. Casi nunca, 3. Algunas veces, 4. Muchas veces, 5. Siempre y para la variable Grado de Satisfacción: 1. No satisfecho, 2. Poco satisfecho, 3. Satisfecho, 4. Muy satisfecho, tuvo como contenido en la primera parte la presentación, instrucciones generales, los datos sociodemográficos que correspondían a: sexo, edad, grado de instrucción. Las preposiciones estuvieron estructuradas en 2 partes una sobre la variable independiente “Calidad de Atención” donde las preposiciones N° 1, 2, 3, 4 y 5 se trataron sobre la Fiabilidad: Cumplen lo prometido con los bajos precios, muestran interés por resolver los problemas, existen mecanismos para reclamar, cumplen con el horario establecido, no cometen errores. Las preposiciones N° 6, 7, 8 y 9 se trataron sobre la Seguridad: Confianza hacia el personal que le atendió, los pacientes se sienten seguros con los medicamentos adquiridos, el personal logra aclarar sus dudas, conocimientos sólidos del personal que le atendió. Las preposiciones N° 10, 11, 12 y 13 se trataron sobre Tangibilidad: Personal presenta vestimenta adecuada, ambiente adecuado para el expendio de medicamentos, espacios disponibles y limpios, tecnología adecuada. Las preposiciones N° 14, 15, 16 y 17 se trataron sobre Capacidad de Respuesta: Solución inmediata a su problema o dificultad, ofrecen alternativas adecuadas y eficaces, permanencia constante del personal en el mesón, la atención es rápida. Las preposiciones N° 18, 19, 20, 21 y 22 se trataron sobre Empatía: El personal ofrece atención individualizada, el personal brinda información útil para su tratamiento, se preocupan por los pacientes, el personal comprende su estado emocional durante la atención, el personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad

La segunda parte sobre la variable dependiente “Grado de satisfacción” donde las preposiciones N° 23, 24 y 25 se trataron sobre Trato Recibido por el Personal: El trato fue amable, respetuoso, el personal fue paciente con su atención, la atención del personal cumplió sus expectativas. Las preposiciones N° 26, 27 y 28 se trataron sobre la Disponibilidad de Stock de Medicamentos: Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico, cuenta con stock de medicamentos genéricos, cuenta con stock de dispositivos médicos. Las preposiciones N° 29, 30 y 31 se trataron sobre Tiempo para la Atención: El personal se tomó el tiempo adecuado de escucharlo, la atención de su receta fue rápida, se respetó el orden de llegada. En total son 31 ítems lo cual se centrará en el diálogo interpersonal entre el encuestador y los encuestados, en una relación cara a cara de manera individual en tiempos de 15 minutos por persona, es decir, en forma directa.

3.7.3. Validación

La validación del instrumento, se llevará a cabo mediante una revisión de cada uno de los ítems entre las dos variables, a través del juicio de expertos. Mediante los resultados de valoración realizado por los expertos se realizarán las correcciones adecuadas hasta lograr una valoración aceptable.

Con validadores:

- a. De contenido:** Expertos en la materia.
- b. De ortografía y Redacción:** Forma correcta de escribir las preguntas.
- c. De metodología:** Experto que mida coherencia interna.
- d. De estadística:** Revisión de consistencias por medio de una base de datos.

El instrumento será evaluado por el juicio de expertos, los cuales están conformados por los docentes de la Universidad Norbert Wiener:

- Dr. Orlando Juan Marquez Caro
- Dra. Emma Caldas Herrera
- Mg. Amancio Guzmán Rodríguez

3.7.4. Confiabilidad

Se utilizará la prueba de alfa de Cronbach para ambas variables y una general. La confiabilidad es el grado de congruencia con el cual un instrumento, mide la variable. (35)

Escala de valores

Mayor de 0.9: Excelente

Entre 0.8 y 0.9: Muy bueno

Entre 0.7 y 0.8: Bueno

Entre 0.6 y 0.7: Aceptable (solo para estudios exploratorios)

Entre 0.5 y 0.6: Pobre

Menor de 0.5: Inaceptable

Tabla N° 1: Confiabilidad General

Estadísticas de fiabilidad general

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,844	31

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 2: Confiabilidad Variable 1

Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad de atención

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,813	22

Fuente: Elaboración propia

Tabla N° 3: Confiabilidad Variable 2

Estadísticas de fiabilidad de la variable Grado de satisfacción

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,815	9

Fuente: Elaboración propia

3.8. Procesamiento y análisis de datos

El proceso de recolección se dará a través el cuestionario, lo cual estará dirigido a todos los usuarios que acudan a las 5 boticas del paradero Huáscar, San Juan de Lurigancho, Lima - 2021, se dispondrá de una base informativa en Excel para procesar los datos informativos, transfiriéndoles a SPSS versión 25, para trasladar y reunir información, con propósito específico de relacionar ambas variables de estudio.

3.9. Aspectos éticos

La investigación considerará los fundamentos tanto de la beneficencia, la no maleficencia y la justicia como lineamientos éticos que componen la bioética. La investigación presente fue no experimental, las personas que fueron encuestadas se les informó sobre que trataba dicha investigación por lo que tenían libremente la opción de aceptar o de negarse, la encuesta era anónima así que no requería nombres ni apellidos. El trabajo de investigación nos permitirá determinar la relación que existe entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de las 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021, siendo necesario que a los trabajadores se les capacite sobre la calidad en la atención, para que así puedan mejorar gradualmente la atención que demuestran a los usuarios.

El fundamento ético de la universidad tiene como principios a la protección de los intervinientes y diversidad sociocultural, respeto a la normativa nacional e internacional, también el rigor científico y honestidad científica, el consentimiento informado y expreso, la divulgación responsable de la investigación y el cuidado al medio ambiente. (36)

El fundamento ético de la SUNEDU tiene como algunos principios la búsqueda y difusión de la verdad, el diálogo intercultural e inclusión, el espíritu crítico y de investigación, la creatividad e innovación, pertinencia y compromiso con el desarrollo del país, la internacionalización, el mejoramiento continuo de la calidad académica. (37)

CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE RESULTADOS

4.1. Resultados

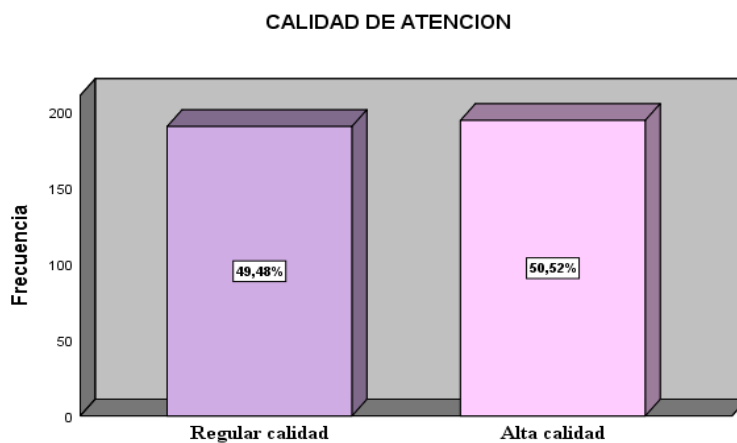
4.1.1. Análisis descriptivos de los resultados en general

Tabla N° 4: Resultados de la variable calidad de atención de las 5 boticas

CALIDAD DE ATENCIÓN					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular calidad	190	49,5	49,5	49,5
	Buena calidad	194	50,5	50,5	100,0
Total		384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N°1: Resultados de la variable calidad de atención de las 5 boticas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°4 y figura N°1, se observó que de los 384 encuestados, el 50,5% de los usuarios indicaron que la calidad de atención fue buena, seguido de un 49,5% de los usuarios percibieron que la calidad de atención fue regular, estas respuestas son dentro de las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Tabla N° 5: Resultados de la variable Grado de satisfacción de las 5 boticas

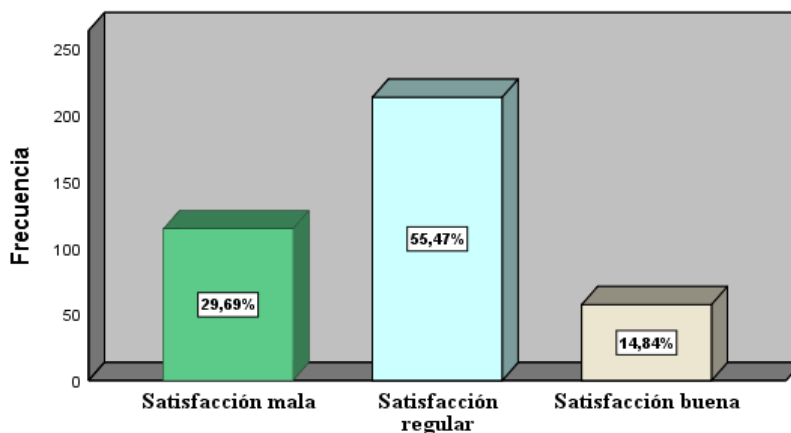
GRADO DE SATISFACCION

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción Mala	114	29,7	29,7	29,7
	Satisfacción Regular	213	55,5	55,5	85,2
	Satisfacción Buena	57	14,8	14,8	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 2: Resultados de la variable Grado de satisfacción de las 5 boticas

GRADO DE SATISFACCION



Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°5 y figura N°2, podemos apreciar los resultados obtenidos de 384 participantes, en el cual se encontró que el 55,47% indicó que el grado de satisfacción fue regular, seguido del 29,69% de los usuarios que indicaron que el grado de satisfacción fue mala y el 14,84% de los usuarios indicaron que el grado de satisfacción fue buena. Estas respuestas están dentro de las dimensiones disponibilidad de stock de medicamentos y trato recibido por el personal.

RESULTADOS POR DIMENSIONES DE LAS 5 BOTICAS

Tabla N° 6: Resultados de la dimensión seguridad de las 5 boticas

SEGURIDAD HACIA EL PERSONAL					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Regular seguridad	209	54,4	54,4	54,4
	Alta seguridad	175	45,6	45,6	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N°3: Resultados de la dimensión seguridad de las 5 boticas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°6 y figura N°3, tenemos los datos de la dimensión seguridad hacia el personal, los participantes del estudio fueron 384 usuarios que acudieron a las 5 boticas, se encontró que el 54,43% de los usuarios indicaron que la seguridad fue regular, seguido de un 45,57% que indicó que la seguridad fue alta.

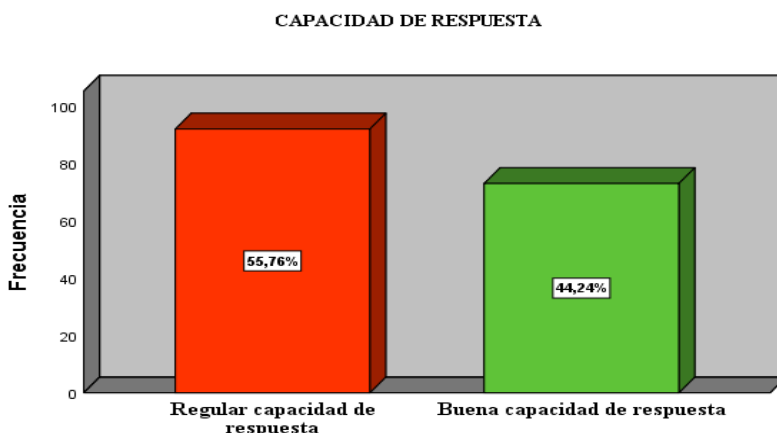
Tabla N°7: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de las 5 boticas

CAPACIDAD DE RESPUESTA

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido Regular Capacidad de Respuesta	214	55,7	55,7	55,7
Buena Capacidad de Respuesta	170	44,2	44,2	100,0
total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 4: Resultados de la dimensión capacidad de respuesta de las 5 boticas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°7 y figura N°4, tenemos los datos de la dimensión capacidad de respuesta, los participantes del estudio fueron 384 usuarios que acudieron a las 5 boticas, se muestra que existió mayor porcentaje de capacidad de respuesta regular con el 55,76% seguido del 44,24% de los usuarios que indicaron que la capacidad de respuesta fue buena.

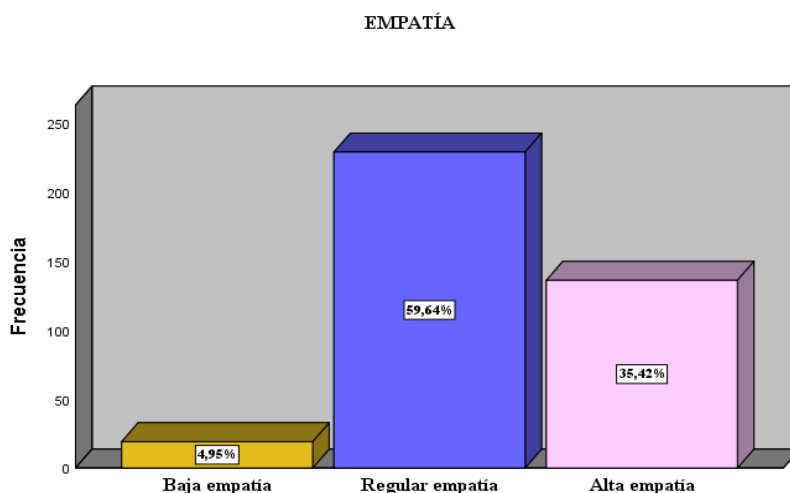
Tabla N°8: Resultados de la dimensión empatía de las 5 boticas

EMPATIA

		frecuencia	porcentaje	porcentaje válido	porcentaje acumulado
válido	Baja Empatía	19	4,9	4,9	4,9
	Regular Empatía	229	59,6	59,6	64,6
	Alta Empatía	136	35,4	35,4	100,0
	total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N°5: Resultados de la dimensión empatía de las 5 boticas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°8 y figura N°5 tenemos los resultados de los usuarios de la dimensión empatía. Los encuestados del estudio fueron 384 usuarios que acudieron a las 5 boticas. Se encontró que el 59,64% de los usuarios indicaron que los trabajadores tuvieron una empatía regular, seguido del el 35,42% de los usuarios que indicaron que los trabajadores tuvieron una alta empatía y el 4,95% de los usuarios indicó que los trabajares tuvieron una baja empatía.

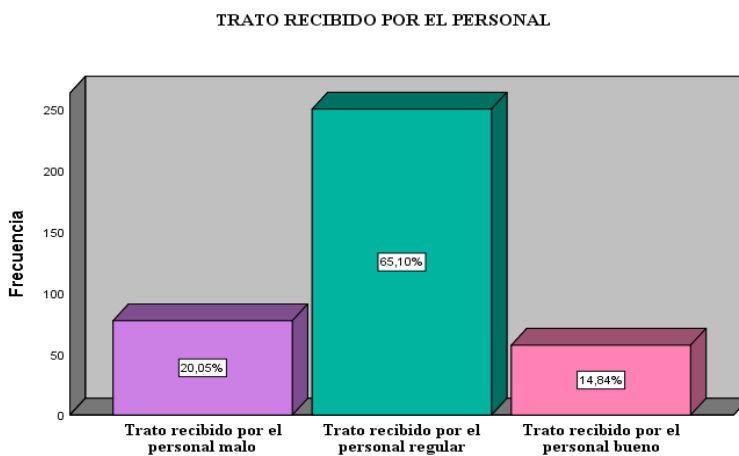
Tabla N° 9: Resultados de la dimensión trato recibido por el personal de las 5 boticas

TRATO RECIBIDO POR EL PERSONAL

		frecuencia	porcentaje	porcentaje válido	porcentaje acumulado
válido	Trato Recibido por el Personal Malo	77	20,1	20,1	20,1
	Trato Recibido por el Personal Regular	250	65,1	65,1	85,2
	Trato Recibido por el Personal Bueno	57	14,8	14,8	100,0
	total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Gráfico N° 6: Resultados de la dimensión trato recibido por el personal de las 5 boticas



Fuente: Elaboración propia

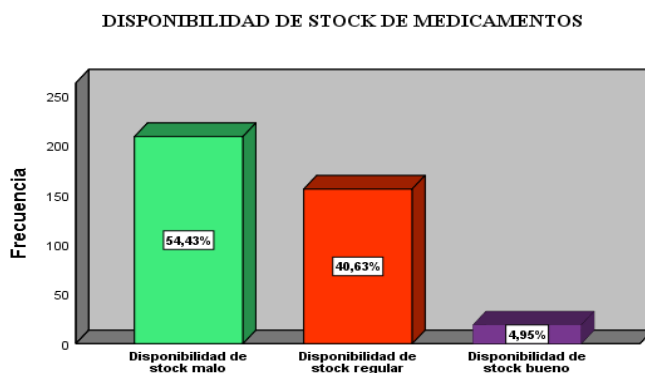
En la tabla N° 9 y figura N°6 tenemos los resultados de la dimensión trato recibido por el personal. Los encuestados del estudio fueron 384 usuarios. Se encontró que el 65,10% de los usuarios percibieron que el trato recibido fue regular, seguido por el 20,05% que percibieron que el trato por el personal fue malo y el 14,84 % de los usuarios indicaron que recibieron un buen trato.

Tabla N° 10: Resultados de la dimensión disponibilidad de stock medicamentos de las 5 boticas

DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTOS					
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Disponibilidad de Stock Malo	209	54,4	54,4	54,4
	Disponibilidad de Stock Regular	156	40,6	40,6	95,1
	Disponibilidad de Stock Bueno	19	4,9	4,9	100,0
	Total	384	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

Figura N° 7: Resultados de la dimensión disponibilidad de stock de medicamentos de las 5 boticas



Fuente: Elaboración propia

En la tabla N°10 y figura N°7 tenemos los resultados de la dimensión disponibilidad de stock de medicamentos de las 5 boticas. Los encuestados del estudio fueron 384 usuarios. Se pudo observar que el 54,43% de los usuarios indicaron que disponibilidad de stock de medicamentos fue malo, seguido del 40,63% de los usuarios que señalaron que la disponibilidad de stock de medicamentos fue regular y el 4,95% de los usuarios indicaron que la disponibilidad de stock de medicamentos fue buena.

4.1.2. Prueba de hipótesis

HIPOTESIS GENERAL

Tabla N° 11: Resultados de la hipótesis general

H₀: No existe relación entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021

H₁: Si existe relación entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021

Prueba de hipótesis general				
			Calidad	Grado
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,778**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Grado	Coefficiente de correlación	,778**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Fuente: Elaboración propia

Después de observar los resultados de la hipótesis general, se encontró que el p valor es 0,000 para las variables calidad de atención y grado de satisfacción, con esto se evidencia que existe relación entre ambas variables, se comprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula. Así mismo se muestra una correlación de Spearman de 0,778** lo que significa que es una correlación positiva alta.

HIPOTESIS ESPECÍFICAS

Tabla N° 12: Resultados de la hipótesis específica 1

H₀: No existe relación entre calidad de atención y el trato recibido por el personal de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.

H₁: Si existe relación entre calidad de atención y el trato recibido por el personal de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.

Prueba de hipótesis específica 1				
			Calidad	Trato
Rho de Spearman	Calidad	Coeficiente de correlación	1,000	,706**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Trato	Coeficiente de correlación	,706**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Fuente: Elaboración propia

Después de observar los resultados de la hipótesis específica 1, se encontró que el p valor es 0,000 para la variable calidad de atención y la dimensión trato recibido por el personal, así mismo se muestra que la correlación de Spearman es de 0,706** lo que significa que es una correlación positiva alta. Se concluye que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N°13: Resultados de la hipótesis específica 2

H₀: No existe relación entre calidad de atención y la disponibilidad de stock de los medicamentos de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.

H₁: Si existe relación entre calidad de atención y la disponibilidad de stock de los medicamentos de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.

Prueba de hipótesis específica 2				
			Calidad	Disponibilidad
Rho de Spearman	Calidad	Coefficiente de correlación	1,000	,723**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Disponibilidad	Coefficiente de correlación	,723**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Fuente: Elaboración propia

Después de observar los resultados de la hipótesis específica N°2, se encontró que el p valor es 0,000 para la variable calidad de atención y la dimensión disponibilidad de stock de medicamentos, con esto se evidencia que existe relación entre las dos variables, también se muestra la correlación de Spearman de 0,723** lo que significa que es una correlación positiva alta. Se concluye que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N: 14: Resultados de la hipótesis específica 3

H₀: No existe relación entre el grado de satisfacción y la capacidad de respuesta de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.

H₁: Si existe relación entre el grado de satisfacción y la capacidad de respuesta de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.

Prueba de hipótesis específica 3				
			Grado	Capacidad
Rho de Spearman	Grado	Coefficiente de correlación	1,000	,788**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Capacidad	Coefficiente de correlación	,788**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Fuente: Elaboración propia

Después de observar los resultados de la hipótesis específica N°3, se encontró que el p valor es 0,000 para la variable grado de satisfacción y la dimensión capacidad de respuesta, con esto se evidencia que existe relación entre las dos variables, así mismo se puede observar la correlación de Spearman de 0,788** lo que significa que es una correlación positiva alta. Se concluye que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 15: Resultados de la hipótesis específica 4

H₀: No existe relación entre el grado de satisfacción y la seguridad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.

H₁: Si existe relación entre el grado de satisfacción y la seguridad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.

Prueba de hipótesis específica 4				
			Grado	Seguridad
Rho de Spearman	Grado	Coefficiente de correlación	1,000	,769**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Seguridad	Coefficiente de correlación	,769**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Fuente: Elaboración propia

Después de observar los resultados de la hipótesis específica N°4, se encontró que el p valor es 0,000 entre la variable grado de satisfacción y la dimensión seguridad, con esto se evidencia que existe relación entre ambas variables, de la misma manera se muestra la correlación de Spearman de 0,769** lo que significa que es una correlación positiva alta. Se concluye que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

Tabla N° 16: Resultados de la hipótesis específica 5

H₀: No existe relación entre el grado de satisfacción y la empatía de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.

H₁: Si existe relación entre el grado de satisfacción y la empatía de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021.

Prueba de hipótesis específica 5				
			Grado	Empatia
Rho de Spearman	Grado	Coefficiente de correlación	1,000	,841**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	384	384
	Empatia	Coefficiente de correlación	,841**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	384	384

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

Fuente: Elaboración propia

Después de observar los resultados de la hipótesis específica N°5, se encontró que el p valor es 0,000 para la variable grado de satisfacción y la dimensión empatía, con esto se evidencia que existe relación entre las dos variables, podemos observar que la correlación de Spearman es de 0,841** lo que significa que es una correlación positiva alta. Se concluye que se aprueba la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

4.1.3. Discusión de resultados

A partir de los hallazgos encontrados, aceptamos la hipótesis alternativa general, que establece que, si existe relación entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima-2021, encontrando una correlación de Spearman de 0,778** y con un p valor de 0,000 lo que significa que existe una correlación alta. Estos resultados guardan relación con los hallazgos de Barrientos (19) indicando que existe correlación alta entre las variables de calidad de atención y grado de satisfacción. De este modo, podemos decir que los resultados hallados por este estudio tienen semejanza con los resultados de los estudios encontrados en los antecedentes.

Así mismo Caruajulca y Vargas (17) tienen como resultados que ambas variables; calidad de atención y grado de satisfacción se relacionan significativamente con un p valor ($p=0,00$), la explicación a estos resultados está en lo expresado por Ganga, Alarcón y Pedraja (20) que la calidad de atención es la opinión de los clientes, donde comparan sus ideas o expectativas de cómo quieren que las empresas les ofrezcan sus productos o servicios y cómo realmente les han ofrecido considerando el trato o atención, teniendo así su opinión si se les atendió de buena o mala forma y Chiavenato (2009) actualizado por Gonzales y Mendo (25), indica que la satisfacción es de suma importancia para la organización, pues el grado que esta posee, ayuda a atraer y mantener un ambiente jerárquico.

Igualmente, al realizar la prueba de la hipótesis específica N°1 aceptamos la hipótesis alternativa donde se indica que, si existe relación entre calidad de atención y el trato recibido por el personal, el estudio tiene como resultados; el 14,84% considera buena el trato recibido frente a un 65,10% que la considera regular. Este hallazgo coincide con los resultados de Barzola y Mondaca (18) que concluye que el 26,2% de los usuarios considera buena el trato recibido por el personal, frente a un 55,4% que considera regular el trato recibido. Asimismo, nuestro estudio no coincide con los hallazgos de Vázquez, et al., (15) que concluye que el 74% de los usuarios considera buena el trato recibido por el personal. Con los resultados obtenidos podemos decir que se necesita hacer mejoras en cuanto al trato que se le brinda al

usuario, más paciencia al momento de la atención, mostrar amabilidad hacia el usuario para poder lograr que el usuario este satisfecho con la atención brindada.

Al realizar la prueba de la hipótesis específica N°2, aceptamos la hipótesis alternativa donde se indica que, si existe relación entre calidad de atención y la disponibilidad de stock de los medicamentos, se concluyó que el 4,95% de los usuarios considera buena la disponibilidad de stock de medicamentos, frente a un 54,43% que la consideran mala, por otro lado estos resultados no coinciden con los hallazgos de Salinas y Albertis (16) que concluyeron que el 55,7% de los usuarios están totalmente de acuerdo que si existe stock de medicamentos frente a un 5,1% de usuarios que dice no hay suficiente stock de medicamentos. De igual forma no coincide con los hallazgos de Barzola y Mondaca (18) que concluyeron que el 43,8% la considera buena el stock de medicamentos frente a un 42,2% que considera mala el stock de medicamentos. De este modo podemos decir que en el estudio realizado no se está satisfaciendo a los usuarios que asisten a las boticas con respecto a la disponibilidad de stock de medicamentos recetados por el médico, no existe suficiente stock de medicamentos genéricos y de dispositivos médicos.

De igual importancia, al realizar la prueba de la hipótesis específica N°3, aceptamos la hipótesis alternativa donde afirmamos que, si existe relación entre el grado de satisfacción y la capacidad de respuesta, se concluyó que el 44,24% de los usuarios considera buena la capacidad de respuesta por parte del personal frente a un 55,76% que la considera regular. Estos resultados si coinciden con los hallazgos de Caruajulca y Vargas (17) que concluyeron que el 46,5% la considera buena la capacidad de respuesta, frente a un 48% que considera la capacidad de respuesta regular. Podemos decir con los resultados hallados que el personal no tiene una buena capacidad de respuesta, no les están brindando una solución inmediata a cualquier problema o dificultad que se presenta durante la atención, también que no les ofrecen alternativas adecuadas y eficaces o que la atención no es rápida.

Igualmente, al realizar la prueba de la hipótesis específica N°4, aceptamos la hipótesis alternativa donde se establece que, si existe relación entre el grado de satisfacción y la seguridad hacia el personal, se concluyó que, el 45,57% de los usuarios considera la seguridad alta, frente a un 54,43% que la considera regular. Estos resultados no coinciden con los hallazgos de Caruajulca y Vargas (17) donde concluyeron que el 49% de los usuarios

considera alta la seguridad hacia el personal frente a un 46,4% que considera regular la seguridad hacia el personal. Con los resultados obtenidos podemos decir que el personal no genera una alta seguridad, posiblemente debido a que no lograron aclarar las dudas del usuario, el personal no demostró conocimientos sólidos, el usuario no sintió confianza hacia el personal que le atendió o que no se sintieron seguros con los medicamentos que adquirieron, es decir, se necesita hacer mejoras en cuanto a la seguridad que se le brinda al usuario.

Igualmente, al realizar la prueba de la hipótesis específica N°5, aceptamos la hipótesis alternativa donde se indica que, si existe relación entre el grado de satisfacción y la empatía, se concluyó que el 35,42% de los usuarios considera alta empatía, frente a un 59,64% que la considera regular. Estos resultados no coinciden con los hallazgos de Caruajulca y Vargas (17) que concluyen que el 50% de los usuarios considera alta la empatía del personal. Con los resultados obtenidos podemos decir que el personal no muestra empatía hacia los usuarios, posiblemente debido a que no ofrecieron una atención individualizada, no brindaron información útil para el tratamiento del usuario, no mostraron preocupación por los pacientes o no entendieron el estado salud y emocional del paciente. Se necesita hacer mejoras en cuanto a la empatía que se le brinda al usuario.

CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Se determinó la relación que existe entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima-2021. Si bien el resultado de calidad de atención salió bueno es debido que tuvieron buena capacidad de respuesta, empatía, seguridad y los resultados obtenidos por la variable grado de satisfacción entre sus dimensiones trato recibido por el personal los usuarios indican que no fueron tratados de la mejor manera, en la dimensión disponibilidad de stock de medicamentos los usuarios respondieron que es malo la disponibilidad, faltaría mejorar en las dos dimensiones ya mencionadas para que el usuario también pueda tener un grado de

satisfacción alta. Asimismo, se analizó y procesó la información de las respuestas de los usuarios y se afirma que existe una correlación positiva alta con una correlación de Spearman de 0,778** y una Sig. Bilateral de 0,000.

Se determinó la relación que existe entre calidad de atención y el trato recibido por el personal de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021. Con el hallazgo obtenido podemos decir que se tiene que hacer mejoras en el trato que se le brinda al usuario, se necesita tener más paciencia al momento de la atención, mostrar mucha amabilidad, para poder lograr que el usuario este satisfecho con la atención brindada, y se afirma que existe una correlación positiva alta presentando así una correlación de Spearman de 0,706** y una Sig. Bilateral de 0,000.

Se determinó la relación que existe entre calidad de atención y la disponibilidad de stock de los medicamentos de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021, Con los datos obtenidos nos damos cuenta que los usuarios no están siendo satisfechos y que se necesita hacer mejoras con respecto a la disponibilidad de stock de medicamentos recetados por el médico, aumentar el stock de medicamentos genéricos o de dispositivos médicos, así mismo se afirma que existe una correlación positiva alta presentando así una correlación de Spearman de 0,723** y una Sig. Bilateral de 0,000.

Se determinó la relación que existe entre el grado de satisfacción y la capacidad de respuesta de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021, podemos decir que el personal de las boticas no está ofreciendo alternativas adecuadas y eficaces para el tratamiento del usuario, también que no dan solución inmediata a cualquier problema o dificultad que se presenta durante la atención. Se encontró que existe una correlación positiva alta, el Sig. Bilateral de 0,000 con una correlación de Spearman de 0,788**.

Se determinó la relación que existe entre el grado de satisfacción y la seguridad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021, con los resultados obtenidos se logra evidenciar que el personal no genera una alta seguridad al usuario, debido a que el personal no demostró conocimientos sólidos, no lograron aclarar las dudas, el usuario

no sintió confianza hacia el personal que le atendió o que no se sintieron seguros con los medicamentos adquiridos, es decir, se necesita hacer mejoras en cuanto al conocimiento del personal para que el usuario se sienta seguro. Presentando así una correlación positiva alta con un valor de Spearman de 0,769** y un Sig. Bilateral de 0,000.

Se determinó la relación que existe entre el grado de satisfacción y la empatía de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021, podemos decir que la empatía del personal hacia el usuario es regular, debido a que los usuarios no sintieron que les brindaron una información útil para su tratamiento, no les ofrecieron una atención individualizada, el personal no entendió el estado emocional del usuario. Se encontró una correlación positiva alta con un valor de Spearman de 0,841** y una Sig. Bilateral de 0,000.

5.2. Recomendaciones

Primera: El grado de satisfacción tiene como resultado que es regular, por ende, se sugiere a las 5 boticas mejorar el trato que se les brinda al usuario y contar con el stock de medicamentos requeridos, el grado de satisfacción de los usuarios es de suma importancia para las boticas, pues el grado que esta posee, ayuda a atraer y fidelizar a los usuarios, todo ello con el objetivo de ayudar a los clientes y a la empresa.

Segunda: El trato recibido por el personal tiene como resultado regular, por lo tanto, se propone a las boticas diseñar nuevas estrategias, capacitaciones al personal enfocadas al trato amable, respetuoso y paciente con los usuarios, es decir que las boticas realicen cambios dentro de las posibilidades para poder cumplir con las expectativas de los usuarios, en base a ello obtener un grado de satisfacción alta.

Tercera: La disponibilidad de stock de medicamentos salió como resultado malo, de modo que, se sugiere que las boticas apliquen mejoras en la toma de decisiones para poder contar con stock de medicamentos requeridos por los usuarios, como los medicamentos genéricos y dispositivos médicos, y así lograr que los usuarios estén satisfechos al momento de solicitar algún medicamento.

Cuarta: La capacidad de respuesta tiene como resultado regular, de tal manera que se sugiere que el personal de las boticas ofrezca alternativas adecuadas y eficaces para el tratamiento del usuario, previamente habiendo recibido capacitaciones, para que puedan dar solución inmediata a cualquier problema o dificultad que se presenta durante la atención.

Quinta: La seguridad hacia el personal salió regular, por ende, se recomienda a las boticas aplicar nuevas técnicas, considerando brindar capacitaciones enfocadas a los medicamentos (dosis, indicación terapéutica, contraindicaciones, etc.) para que el personal tenga conocimientos sólidos y logren aclarar las dudas del usuario, así mismo para que el usuario se sienta seguro con el medicamento adquirido y lograr una buena seguridad hacia el personal.

Sexta: La empatía salió regular, por lo tanto, se sugiere que las boticas mejoren las herramientas de empatía, como practicar la escucha activa para poder entender a los usuarios, respetar las opiniones, así mismo ofrecer una atención individualizada, entrenar la capacidad de comprender las propias emociones para lograr una correcta empatía.

REFERENCIAS

- (1) Pincay Morales YM, Parra Ferié C. Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras. Una mirada en Ecuador [Internet]. 2020 [Consultado 8 Oct 2021]; 6(3). 1118-1142. Disponible en: <https://dominiodelasciencias.com/ojs/index.php/es/article/view/1341/2340>
- (2) Sánchez Jaeger MJ. Calidad de la atención de salud y satisfacción del usuario externo, Centro de Salud Pachacútec, Cajamarca, 2017. [Tesis]. Cajamarca: Universidad Nacional de Cajamarca; 2019. Recuperado a partir de: <https://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/2822/CALIDAD%20DE%20LA%20ATENCI%C3%93N%20DE%20SALUD%20Y%20SATISFACCI%C3%93N>

[%20DEL%20USUARIO%20EXTERNO.%20CENTRO%20DE%20SALUD%20PACHAC%C3%A9ATEC.%20C.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a18v36n2.pdf)

- (3) Del Carmen Sara JC. Lineamientos y estrategias para mejorar la calidad de la atención en los servicios de salud [Internet]. 2019 [Consultado 8 Oct 2021]; 36(2). 288-95. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rins/v36n2/a18v36n2.pdf>
- (4) Herrera Uchalin FJ. Mejora de la calidad de atención para aumentar la satisfacción del cliente en la empresa Olva Courier, Chimbote - 2017. [Tesis]. Nuevo Chimbote: Universidad César Vallejo; 2017. Recuperado a partir de: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/17068>
- (5) Zavaleta Correa EI, García Saldaña LS. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. [Tesis]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2018. Recuperado a partir de: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1
- (6) Pérez Temoche CM. Calidad de servicio y satisfacción de los clientes del mercado de abastos de Andahuasi-Sayán, 2017 [Tesis]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019. Recuperado a partir de: <http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3457/Cristina%20Margarita%20P%C3%A9rez%20Temoche.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (7) Molina Rodríguez A. Calidad del servicio y percepción de satisfacción del cliente en el condominio jardines de la católica, Lima 2019 [Tesis]. Lima: Universidad Peruanas de las Américas; 2019. Recuperado a partir de: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/591/CALIDAD%20DE%20SERVICIO%20Y%20PERCEPCI%C3%93N%20DE%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20EL%20CONDOMINIO%20JARDINES%20DE%20LA%20CAT%C3%93LICA,%20LIMA%202019.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (8) Espinoza De La Rosa LV, Encarnación Barreto AJ. Calidad de los servicios y satisfacción de los clientes en la tienda Estilos S.R.L, Distrito de Huacho, en el año 2018 [Tesis]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2019.

Recuperado a partir de:
<http://repositorio.unjfsc.edu.pe/bitstream/handle/UNJFSC/3328/ESPINOZA%20DE%20LA%20ROSA%20y%20ENCARNACI%C3%93N%20BARRETO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

- (9) Gonzales Guevara RV. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa comercializadora de Madera Arbolito S.A.C. Chiclayo - 2016 [Tesis]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2017. Recuperado a partir de:
<https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4485/Gonzales%20Guevara%20Robinson%20Vladimir.pdf?sequence=1>
- (10) Huaman Aquino J. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016 [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2017. Recuperado a partir de:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (11) Terán Ayay NT, Gonzáles Vásquez J, Ramirez López R, Palomino Alvarado GP. Calidad de servicio en las organizaciones de Latinoamérica [Internet]. 2019 [Consultado 15 Oct 2021]; 5(1). 1184-1197. Disponible en:
<https://ciencialatina.org/index.php/cienciala/article/view/320>
- (12) Suárez Lima GJ, Robles Salguero RE, Serrano Mantilla GL, Serrano Cobos HG, Armijo Ibarra AM, Anchundia Guerrero RE. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III [Internet]. 2019 [Consultado 15 Oct 2021]; 38(2). 153-169. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/ibi/v38n2/1561-3011-ibi-38-02-153.pdf>
- (13) De Jesús Vizcaino A, Vizcaíno Marín VP, Fregoso Jasso GS. Análisis de la satisfacción de pacientes del servicio de urgencias en un hospital público de Jalisco [Internet]. 2018 [Consultado 15 Oct 2021]; 18(1). 27-36. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/hs/v18n1/2007-7459-hs-18-01-27.pdf>
- (14) Morillo Verdugo R, Álvarez Díaz A, Gorgas Torner MQ, Poveda Andrés JL, Mugarza Borque F, Díaz Olmo J. Percepción de pacientes y profesionales respecto al papel del farmacéutico de hospital en el proceso asistencial. Proyecto

- Farmaconectados [Internet]. 2021 [Consultado 15 Oct 2021]; 45(5). 268-276. Disponible en: https://www.sefh.es/fh/211_11especial0211719esp.pdf
- (15) Vázquez-Cruz E, Sotomayor-Tapia j, González-López AM, Montiel-Jarquín AJ, Gutierrez-Gabriel I, Romero-Figueroa MS, Loría-Castellanos J, Campos-Navarroy LA. Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica [Internet]. 2018 [Consultado 4 Oct 2021]; 20(2). Disponible en: <https://www.scielosp.org/article/rsap/2018.v20n2/254-257/>
- (16) Salinas Condore OM, Albertis Cabezudo LN. Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú Distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 [Tesis]. Huancayo: Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2021. Recuperado a partir de: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/348/TESIS%20OLGA%20SALINAS%20-%20LUISA%20ALBERTIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (17) Caruajulca Vargas RJ, Vargas Quinto R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020 [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora. Recuperado a partir de: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/335/CALIDAD%20DE%20ATENCI%20C3%93N%20FARMAC%20C3%89UTICA%20Y%20SATISFACCI%20C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20BOTICA%20ROCIO%20C%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%20C%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (18) Barzola Elescano ML, Mondaca Luna R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de emergencias grau essalud. julio - setiembre 2018 [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener. Recuperado a partir de: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_1047003_9_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- (19) Barrientos Aguirre JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Tesis]. Lima: Universidad César Vallejo. Recuperado a partir de:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJ_D.pdf?sequence=1

- (20) Ganga Contreras F, Alarcón Henríquez N, Pedraja Rejas L., Medición de calidad de servicio mediante el modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt – Chile [Internet]. 2019 [Consultado 22 Oct 2021]; 27(4). 668-681. Disponible en <https://scielo.conicyt.cl/pdf/ingeniare/v27n4/0718-3305-ingeniare-27-04-668.pdf>
- (21) AMA GLOBAL. Los 14 puntos sobre calidad de Edwards Deming. [Internet]. México; 2019 [Consultado 2021 Nov 13]. Disponible en: <https://www.amamex.org.mx/blog/los-14-puntos-sobre-calidad-de-edwards-deming.html>
- (22) Isaza, H. El farmacéutico siete estrellas. [Internet]. [Consultado 23 Oct 2021]. Disponible en: <https://revistablanca.com/farmacia/farmacutico-siete-estrellas/>
- (23) Alexander Pérez S. Caracterización de la atención farmacéutica en pacientes polimedicados con enfermedades crónicas no transmisibles, hospital nacional especializado rosales, atendidos en la farmacia especializada del minsa. agosto 2017 - agosto 2018 [Tesis]. San Salvador: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Recuperado a partir de: <https://repositorio.unan.edu.ni/10665/1/t1034.pdf>
- (24) Bustamante Ubilla MA, Zerda E, Obando F, Tello M. Fundamentos de la calidad de servicio, el modelo Servqual [Internet]. 2019 [Consultado 23 Oct 2021]; 13(2). 1-15. Disponible en: [file:///C:/Users/GAMA/Downloads/1%20servqual%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/GAMA/Downloads/1%20servqual%20(1).pdf)
- (25) Gonzales Chavarri J, Shupingahua Mendo M. compromiso organizacional y satisfacción laboral en el sector salud [Tesis]. Tarapoto: Universidad Peruana Unión; 2020. Recuperado a partir de: https://repositorio.upeu.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12840/3898/Janeth_Trabajo_Bachillerato_2020.pdf?sequence=4&isAllowed=y
- (26) Cajal A. Recursos de una empresa [Internet]. 2021 [Consultado 25 Oct 2021]. Disponible en: <https://www.lifeder.com/recursos-empresa/>

- (27) Contreras K. ¿Qué es un cliente insatisfecho? Escúchalos y mejora tu servicio. [Internet]. 2021 [Consultado 25 Oct 2021]. Disponible en: <https://www.crehana.com/pe/blog/negocios/que-es-cliente-insatisfecho/>
- (28) Serna Purizaca M, Yangua Elera IV. Estrategias de atención para mejorar la satisfacción de los clientes en la Agencia del Banco de la Nación de la Provincia de San Ignacio 2017 [Tesis]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2017. Recuperado a partir de: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/4383/Serna%20Purizaca%20-%20Yangua%20Elera.pdf?sequence=1>
- (29) Flores Chuctayo JS. Calidad del servicio y la satisfacción del cliente de la empresa de transporte Huapaya S.A.-2018 [Tesis]. Lima: Universidad Autónoma del Perú; 2018. Recuperado a partir de: <http://repositorio.autonoma.edu.pe/bitstream/AUTONOMA/711/1/Flores%20Chuctayo%2c%20Joan%20Sebastian.pdf>
- (30) Madero Gómez SM, Cabrera Vallejo M. Factores de la teoría de Herzberg y el impacto de los incentivos en la satisfacción de los trabajadores [Internet]. 2019 [Consultado 22 Oct 2021]; 29. 1-18. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/au/v29/2007-9621-au-29-e2153.pdf>
- (31) Hernandez, R., & Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. McGrawHill.
- (32) Ventura León J. ¿Población o muestra?: Una diferencia necesaria [Internet]. 2017 [Consultado 14 Nov 2021]; 43 (3). 648-649. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rcsp/v43n4/spu14417.pdf>
- (33) Díaz Sánchez D, Vega Torres M. Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de magdalena del mar. lima 2017 [Tesis]. Lima: Universidad Wiener. Recuperado a partir de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1670/TITULO%20-%20Vega%20Torres%2c%20Mireyda.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- (34) Febres Ramos RJ, Mercado Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo - Perú [Internet]. 2020 [Consultado 22 Oct 2021]; 20 (3). 397-403.

Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/rfmh/v20n3/2308-0531-rfmh-20-03-397.pdf>

- (35) López Fernández R, Avello Martínez R, Palmero Urquiza DE, Sánchez Gálvez S, Quintana Álvarez M. Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas [Internet]. Cuba; 2019 [Consultado 2021 Nov 14]. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/mil/v48s1/1561-3046-mil-48-s1-e390.pdf>
- (36) Universidad Privada Wiener. Código de ética para la investigación. [Internet]. Lima; 2019 [Consultado 2021 Nov 14]. 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)
- (37) SUNEDU. Ley Universitaria Ley N° 30220. [Internet]. Lima; 2020 [Consultado 2021 Nov 14]. Disponible en: http://www.minedu.gob.pe/reforma-universitaria/pdf/ley_universitaria.pdf

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima - 2021

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p>Problema General ¿Qué relación existe entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021?</p> <p>Problema Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> ¿Qué relación existe entre calidad de atención y el trato recibido por el personal de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021? ¿Qué relación existe entre calidad de atención y la disponibilidad de stock de los medicamentos de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021? ¿Qué relación existe entre calidad de atención y el tiempo para la atención de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021? ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la 	<p>Objetivo General Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021</p> <p>Objetivos Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el trato recibido por el personal 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 Determinar la relación que existe entre calidad de atención y la disponibilidad de stock de los medicamentos de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el tiempo para la atención de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 	<p>Hipótesis General Existe relación entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021</p> <p>Hipótesis Específica</p> <ul style="list-style-type: none"> Existe relación entre calidad de atención y el trato recibido por el personal 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 Existe relación entre calidad de atención y la disponibilidad de stock de los medicamentos 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 Existe relación entre calidad de atención y el tiempo para la atención de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 Existe relación entre el grado de satisfacción y la fiabilidad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 	<p>Variable 1 Calidad de atención</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Fiabilidad Seguridad Tangibilidad Capacidad de Respuesta Empatía <p>Variable 2 Grado de satisfacción</p> <p>Dimensiones</p> <ul style="list-style-type: none"> Trato recibido por el personal Disponibilidad de stock de medicamentos Tiempo para la atención 	<p>Tipo de investigación Básica</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método Deductivo - descriptivo</p> <p>Diseño La investigación es no experimental, correlacional de corte transversal.</p> <p>Población, muestra y muestreo</p> <p>Población Usuarios que acudan a 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021</p> <p>Muestra 384 Usuarios</p> <p>Muestreo Muestreo probabilístico aleatorio simple.</p>

<p>fiabilidad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima-2021?</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la capacidad de respuesta 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021? • ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la seguridad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima-2021? • ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la empatía de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021? • ¿Qué relación existe entre el grado de satisfacción y la tangibilidad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima-2021? 	<ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción y la fiabilidad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 • Determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción y la capacidad de respuesta de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021. • Determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción y la seguridad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021. • Determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción y la empatía de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 • Determinar la relación que existe entre el grado de satisfacción y la tangibilidad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima-2021 	<ul style="list-style-type: none"> • Existe relación entre el grado de satisfacción y la capacidad de respuesta de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 • Existe relación entre el grado de satisfacción y la seguridad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 • Existe relación entre el grado de satisfacción y la empatía de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 • Existe relación entre el grado de satisfacción y la tangibilidad de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021 		
--	--	--	--	--

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO

I. PRESENTACIÓN

Sr (a) o Srta.

Buenos días somos estudiantes de la carrera Farmacia y Bioquímica de la Universidad Norbert Wiener. En la presente encuesta anónima, usted encontrará un listado de preposiciones relacionados al tema “Calidad de Atención” y “Grado de Satisfacción” Pido su colaboración para que nos facilite ciertos datos que nos permitirán llegar al objetivo.

II. INSTRUCCIONES GENERALES

Este cuestionario no contiene preguntas correctas ni incorrectas, solo marque con una (X) la respuesta que considere conveniente. Se requiere objetividad en cada respuesta.

III. DATOS GENERALES

EDAD:

SEXO: M () F ()

GRADO DE INSTRUCCIÓN: Sin estudios () Primaria () Secundaria ()

Técnico () Superior ()

A continuación, se presentan preposiciones, conteste marcando con una (X) la respuesta que considere conveniente de acuerdo al número de escala que se muestra en cada ítem.

1. NUNCA
2. CASI NUNCA
3. ALGUNAS VECES
4. MUCHAS VECES
5. SIEMPRE

CALIDAD DE ANTECIÓN					
MARQUE CON UN (X) SEGUN CREA CONVENIENTE					
PREPOSICIONES	(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Las boticas cumplen lo prometido con los bajos precios.				
2	El personal muestra interés por resolver los problemas, generando una buena calidad de atención.				
3	Existen mecanismos (malos tratos, no hay stock de medicamentos, etc.) para reclamar la calidad de atención.				
4	Cumplen con su horario establecido, lo cual causa una buena fiabilidad (confianza).				
5	No cometen errores en la calidad de atención que se le brinda.				
6	Siente seguridad o confianza hacia el personal que le atendió.				
7	Con los medicamentos adquiridos en las boticas se encuentran satisfechos				
8	El personal que lo atiende logra aclarar sus dudas generando una buena calidad de atención.				

9	Siente seguridad frente a los conocimientos solidos (conocimientos sobre los medicamentos) del personal que le atendió					
10	El personal presenta la vestimenta adecuado para generar una buena calidad de atención.					
11	Tienen el ambiente adecuado para el expendio de medicamentos, generando una buena calidad de atención.					
12	Presentan espacios disponibles y limpios, que generan una buena calidad de atención.					
13	Las boticas tienen la tecnología adecuada garantizando una buena calidad de atención.					
14	El personal tiene buena capacidad de respuesta para dar solución inmediata a su problema o dificultad.					
15	El personal tiene capacidad de respuesta para ofrecerles alternativas adecuadas y eficaces.					
16	Los colaboradores permanecen constantemente en el mesón, para brindarle una buena calidad de atención.					
17	La atención brindada por el personal es rápida, generando una buena calidad de atención.					
18	El personal muestra empatía (habilidad de entender y compartir los sentimientos y las experiencias de las demás personas) ofreciendo atención individualizada.					
19	Los colaboradores brindan información útil para su tratamiento mostrando empatía.					
20	El personal se preocupa por los pacientes y muestran empatía.					
21	El personal muestra empatía, comprendiendo su estado emocional durante la atención.					
22	El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad, generando una buena calidad de atención.					

A continuación, se presentan preposiciones, conteste marcando con una (X) la respuesta que considere conveniente de acuerdo al número de escala que se muestra en cada ítem.

1. NO SATISFECHO
2. POCO SATISFECHO
3. SATISFECHO
4. MUY SATISFECHO
5. TOTALMENTE SATISFECHO

GRADO DE SATISFACCIÓN						
MARQUE CON UN (X) SEGUN CREA CONVENIENTE						
PREPOSICIONES		(5)	(4)	(3)	(2)	(1)
1	Según el trato recibido por el personal se siente.					
2	Teniendo en cuenta la paciencia que tuvo el personal, se siente.					
3	Después que recibió la atención del personal se siente.					
4	En cuanto a la disponibilidad de stock de medicamentos recetados por el médico, se siente					
5	Con la disponibilidad de stock de medicamentos genéricos, se siente.					
6	Con la disponibilidad de stock de dispositivos médicos, se siente					
7	Teniendo en cuenta al tiempo que se tomó el personal para escucharlo, se siente.					
8	El tiempo para la atención de su receta fue rápida y se siente.					
9	Con respecto al orden de llegada y teniendo en cuenta al tiempo de atención, siente.					

Anexo 3: Validez del instrumento

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

Opinión de aplicabilidad: Aplicable Aplicable después de corregir
No aplicable

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

DNI: 09075930.....

Especialidad del validador.....Metodólogo

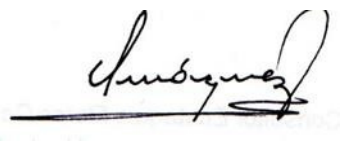
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

8 de diciembre del 2021



Firma del Experto Informante

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

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

Apellidos y nombres del juez validador: Dra. Emma Caldas Herrera

DNI: 08738787

Especialidad del validador: Farmacéutico Clínico

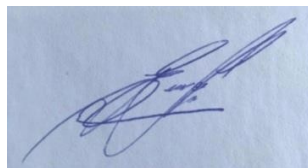
¹**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

04 de diciembre del 2021



Dra. Emma Caldas Herrera

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

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable [X]

Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador: Mg. AMANCIO GUZMÁN RODRÍGUEZ

DNI: 085194122

Especialidad del validador: Maestro en Ciencias con mención en Ingeniería Química

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

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

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

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

10 de diciembre del 2021



Firma del Experto Informante

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Confiabilidad General

Estadísticas de fiabilidad general

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,844	31

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad Variable

Estadísticas de fiabilidad de la variable Calidad de atención

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,813	22

Fuente: Elaboración propia

Confiabilidad Variable 2

Estadísticas de fiabilidad de la variable Grado de satisfacción

Alfa de	
Cronbach	N de elementos
,815	9

Fuente: Elaboración propia

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética

CONSIDERACIONES ETICAS

Resolución N° 010 -2022/DFFB/UPNW

Lima, 13 de enero de 2022

Investigador(a):

Masgo Hidalgo, Ruth

ACTA. N° 007

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado a la comisión de reconsideraciones éticas para la investigación de la EAP Farmacia y Bioquímica Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE 5 BOTICAS DEL PARADERO HUASCAR DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA- 2021”**, el cual tiene como investigadores principales a **Ccahuana Solano, Mariluz y Masgo Hidalgo, Ruth.**

Al respecto se informa lo siguiente:

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,



Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

CONSIDERACIONES ETICAS

Resolución N° 010 -2022/DFFB/UPNW

Lima, 13 de enero de 2022

Investigador(a):

Ccahuana Solano, Mariluz

ACTA. N° 007

Cordiales saludos, en conformidad con el proyecto presentado a la comisión de reconsideraciones éticas para la investigación de la EAP Farmacia y Bioquímica Universidad Privada Norbert Wiener, titulado: **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE 5 BOTICAS DEL PARADERO HUASCAR DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, LIMA- 2021”**, el cual tiene como investigadores principales a **Ccahuana Solano, Mariluz y Masgo Hidalgo, Ruth.**

Al respecto se informa lo siguiente:

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,



Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

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. No debe dar su consentimiento hasta que entienda la información y todas sus dudas hubiesen sido resueltas.

Título del proyecto: Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021

Nombre de los investigadores: Masgo Hidalgo Ruth, Ccahuana Solano Mariluz

Propósito del estudio: Determinar la relación que existe entre calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021

Participantes: Usuarios que acudan a comprar sus medicamentos a las boticas del paradero 10 de Huáscar.

Participación: Se les realizará 31 preposiciones para poder realizar el llenado de la encuesta, que fue validado por 3 expertos.

Participación voluntaria: La participación es voluntaria

Beneficios por participar: No tendrán ningún beneficio alguno, pero nos ayudara a determinar la relación que existe entre calidad de atención y el grado de satisfacción.

Inconvenientes y riesgos: Ninguno

Costo por participar: No deberá pagar nada

Remuneración por participar: No obtendrá ningún pago por participar.

Confidencialidad: La información que usted proporcione estará protegido, solo los investigadores pueden conocer, usted no será identificado cuando los resultados sean publicados.

Renuncia: Usted puede renunciar en cualquier momento.

DECLARACIÓN DE CONSENTIMIENTO

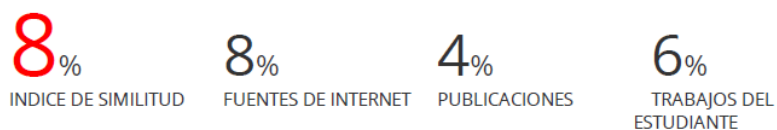
Declaro que he leído y comprendido la información proporcionada, se me ofreció la oportunidad de hacer preguntas y responderlas satisfactoriamente, no he percibido coacción ni he sido influido indebidamente a participar o continuar participando en el estudio y que finalmente el hecho de responder la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

Firma del participante

Anexo 7: Informe del asesor de turnitin

Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios de 5 boticas del paradero Huáscar del distrito de San Juan de Lurigancho, Lima- 2021

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	Submitted to Universidad Catolica Los Angeles de Chimbote Trabajo del estudiante	1 %
2	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1 %
3	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1 %
4	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1 %
5	Submitted to Universidad Andina Nestor Caceres Velasquez Trabajo del estudiante	1 %
6	www.amamex.org.mx Fuente de Internet	1 %
7	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1 %
8	hdl.handle.net	

Anexo 8: Foto de recolección de datos



