



## **Facultad de Farmacia y Bioquímica**

“Calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma,  
Huancabamba – Piura 2022”

Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico

**Autoras:**

**Br. Zegarra Monja, Alondra Esteffany**

**Código orcid: 0000-0001-6995-1611**

**Br. Cruz Neira, Keyla Alexandra**

**Código orcid: 0000-0001-7572-7798**

**Lima – Perú**

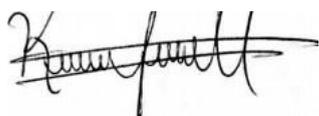
**2022**

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSION: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Keyla Alexandra, Cruz Neira egresada de la Facultad de Farmacia y Bioquímica / Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción de los Usuarios en la Botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022”. Asesorado por el docente: Mg. Ñañez Del Pino Daniel, DNI:23528875 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9605-8594>, tiene un índice de similitud de 19 (diecinueve) % con código oid:14912:234315311 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



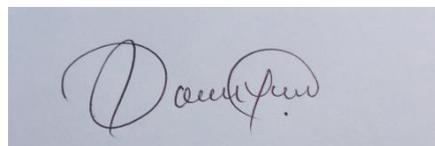
.....  
 Keyla Alexandra, Cruz Neira.

DNI: 77417150



.....  
 Alondra Esteffany, Zegarra Monja

DNI: 70324760



.....  
 Mg. ÑAÑEZ DEL PINO, DANIEL

DNI: 23528875

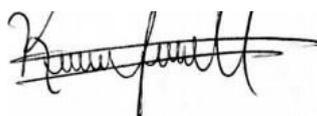
Lima, 10 de marzo de 2023

 Universidad Norbert Wiener	<b>DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN</b>	
	<b>CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033</b>	<b>VERSION: 01</b> REVISIÓN: 01

Yo, Zegarra Monja Alondra Esteffany egresada de la Facultad de Farmacia y Bioquímica / Escuela Académica Profesional de Farmacia y Bioquímica / Escuela de Posgrado de la Universidad Privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico "Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción de los Usuarios en la Botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022". Asesorado por el docente: Mg. Ñañez Del Pino Daniel, DNI:23528875 ORCID: <https://orcid.org/0000-0002-9605-8594>, tiene un índice de similitud de 19 (diecinueve) % con código oid:14912:234315311 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

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



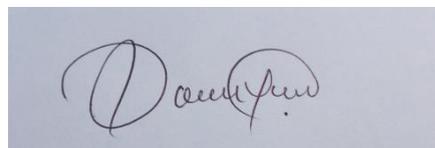
.....  
 Keyla Alexandra, Cruz Neira.

DNI: 77417150



.....  
 Alondra Esteffany, Zegarra Monja

DNI: 70324760



.....  
 Mg. ÑAÑEZ DEL PINO, DANIEL

DNI: 23528875

Lima, 10 de marzo de 2023

## **Tesis**

“Calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma,  
Huancabamba – Piura 2022”

### **Línea de Investigación**

Salud y bienestar

### **Asesor**

Mg. Ñañez del Pino, Daniel

CÓDIGO ORCID: 0000 - 0002 - 9605 - 8594

## Dedicatoria

“A Dios por darme la vida y ser siempre mi guía para darme la fortaleza en cada momento difícil y sobre todo permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi carrera profesional”

“A mis padres y hermano que, con su amor y su apoyo incondicional son mi motivo para conseguir mis objetivos y metas”

Br. Zegarra Monja, Alondra

“A Dios, quien supo guiarme y darme fuerzas en este largo camino de mi carrera universitaria”

“A mis padres que, con su amor, paciencia, dedicación y esfuerzo me han permitido llegar a cumplir hoy un sueño”

“A mis hermanas por los consejos que recibía día a día, y a mis sobrinos que son mi motivación diaria para conseguir cada objetivo que me propongo”.

Br. Cruz Neira Keyla

## Agradecimientos

A Dios, por ser nuestro guía y por hacer esto posible.

A nuestros padres por su apoyo moral y económico.

A la Universidad Norbert Wiener por todas sus enseñanzas y por la oportunidad de formar parte de su institución.

Al Mg. Ñañez Del Pino, Daniel, por aceptar ser nuestro asesor y estar presente con su orientación para el desarrollo de la presente investigación.

Al Mg. Esteves, Ambrosio por ser nuestro docente de enseñanza para esta investigación, compartiendo sus conocimientos y recomendaciones.

A los usuarios que colaboraron para que esta investigación se concrete.

## ÍNDICE

Dedicatoria	i
Agradecimientos	ii
Resumen	ix
Abstract	x
INTRODUCCIÓN	xi
CAPÍTULO 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	4
1.3.1. Objetivo General	4
1.3.2. Objetivos Específicos	4
1.4. Justificación de la Investigación	5
1.4.1. Justificación Teórica	5
1.4.2. Justificación Metodológica	6
1.4.3. Justificación práctica	6
1.5. Limitaciones de la Investigación	7
CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO	8
2.1 Antecedentes de la Investigación	8
2.2. Bases Teóricas	13
2.3. Formulación de hipótesis	20

2.3.1. Hipótesis General	20
2.3.2. Hipótesis Específicas	20
<b>CAPÍTULO III. METODOLOGÍA</b>	<b>22</b>
3.1. Método	22
3.2. Enfoque	22
3.3. Tipo de la Investigación	22
3.4. Diseño de la Investigación	23
3.5. Población, muestra y muestreo	23
3.6. Variables y operacionalización	25
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	27
3.7.1. Técnica:	27
3.7.2. Descripción de Instrumento:	27
3.7.3 Validación	27
3.7.4. Confiabilidad	28
3.8. Procesamiento y análisis de datos	29
3.9. Aspectos Éticos	30
<b>CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS</b>	<b>31</b>
4.1. Resultados	31
4.1.1. Análisis descriptivo de resultados	31
4.1.2. Prueba de Hipótesis	44
4.2. Discusión de los resultados	54
<b>CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES</b>	<b>58</b>
5.1. Conclusiones	58
5.2. Recomendaciones	60

Referencias Bibliográficas	61
ANEXOS	66
Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA:	66
Anexo 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	67
Anexo 3: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS	71
Anexo 4: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS	77
Anexo 5: CARTA DE APROBACIÓN DE COMITÉ DE ÉTICA	78
Anexo 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO	79
Anexo 7: CARTA DE ACEPTACIÓN	81
Anexo 8: CONFORMIDAD DE TESIS	82
Anexo 9: INFORME DE TURNITIN	85
Anexo 10: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA	86

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Análisis de confiabilidad de Calidad de Atención Farmacéutica.....	28
Tabla 2. Análisis de confiabilidad de Satisfacción de los usuarios .....	29
Tabla 3. Rango de edades de los usuarios de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura. ....	31
Tabla 4. Sexo de los usuarios de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura.....	32
Tabla 5. Calidad de atención farmacéutica de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura.....	34
Tabla 6. Satisfacción del usuario de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura. ....	35
Tabla 7. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión Consejo Farmacéutico.....	36
Tabla 8. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión, Dispensación.....	37
Tabla 9. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión, Seguimiento farmacoterapéutico. ..	38
Tabla 10. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Fiabilidad.....	39
Tabla 11. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Sensibilidad. ....	40
Tabla 12. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Seguridad.....	41
Tabla 13. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Empatía. ....	42
Tabla 14. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Tangibilidad.....	43
Tabla 15. Prueba de normalidad de las variables, calidad de la atención farmacéutica y satisfacción del usuario .....	44
Tabla 16. Correlación entre variables, calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario .....	45
Tabla 17. Correlación entre variable, calidad de atención y dimensión, consejo farmacéutico....	46
Tabla 18. Correlación entre variable, calidad de atención farmacéutica y dimensión, dispensación.....	47

Tabla 19. Correlación entre variable calidad de atención farmacéutica y dimensión, seguimiento farmacoterapéutico.....	48
Tabla 20. Correlación entre variable, satisfacción del usuario y dimensión, fiabilidad. ....	49
Tabla 21. Correlación entre variable satisfacción del usuario y dimensión, sensibilidad. ....	50
Tabla 22. Correlación entre variable satisfacción del usuario y dimensión seguridad. ....	51
Tabla 23. Correlación entre variable satisfacción del usuario y dimensión empatía .....	52
Tabla 24. Correlación entre variable satisfacción del usuario y dimensión, tangibilidad.....	53

## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Rango de edades de los usuarios de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura	32
Figura 2. Sexo de los usuarios de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura .....	33
Figura 3. Calidad de atención farmacéutica de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura. ....	34
Figura 4. Satisfacción del usuario de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura .....	35
Figura 5. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión Consejo Farmacéutico.....	36
Figura 6. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión, Dispensación. ....	37
Figura 7. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión, Seguimiento farmacoterapéutico. .	38
Figura 8. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Fiabilidad. ....	39
Figura 9. Satisfacción de los usuarios en la dimensión Sensibilidad.....	40
Figura 10. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Seguridad .....	41
Figura 11. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Empatía. ....	42
Figura 12. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Tangibilidad. ....	43

## Resumen

La presente investigación tuvo como objetivo principal determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. Investigación descriptiva correlacional, diseño observacional y de corte transversal, con una muestra de 278 usuarios que acudían a la botica Emifarma, se realizó el cuestionario para Calidad de atención farmacéutica con 10 ítems y el cuestionario de Satisfacción del usuario con 22 ítems bajo modelo SERVQUAL. Se obtuvo como resultado que en la botica Emifarma, hubo una calidad de atención farmacéutica regular (51,8%) y una satisfacción de los usuarios media (68,3%) y para comprobar de que existe correlación entre ambas variables, se realizó la prueba correlacional de Rho Spearman, donde se determinó que existe una relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del usuario  $p = 0,00$  con una fuerza de correlación moderada 0,416. Respecto a la calidad de atención farmacéutica sus dimensiones obtuvieron una calidad buena (55,8%) en consejo farmacoterapéutico, calidad regular (47,1%) en dispensación y una calidad regular (56,5%) en seguimiento farmacoterapéutico; y en cuanto a la satisfacción al usuario sobresalió una satisfacción media, en fiabilidad (55,8%), sensibilidad (49,6%) y empatía (62,2%), por el contrario, se obtuvieron una satisfacción alta de seguridad (50%) y tangibilidad (52,9%). Se concluyó que existe correlación positiva y moderada, entre la Calidad de atención farmacéutica y la Satisfacción del usuario en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022, siendo que, una buena calidad lleva a una satisfacción alta del usuario.

**Palabras Clave:** *calidad de atención farmacéutica, satisfacción al usuario, botica, usuario*

## Abstract

The present research had as main objective to determine the relationship between the quality of pharmaceutical care and the satisfaction of the users in the Emifarma pharmacy, Huancabamba - Piura 2022. Correlational descriptive research, observational and cross-sectional design, with a sample of 278 users who went to the Emifarma drugstore, the questionnaire for Quality of pharmaceutical care with 10 items and the questionnaire for User Satisfaction with 22 items under the SERVQUAL model were completed. It was obtained as a result that in the Emifarma drugstore, there was a regular quality of pharmaceutical care (51,8%) and an average user satisfaction (68,3%) and to verify that there is a correlation between both variables, the Rho Spearman correlational test, where it was determined that there is a relationship between the quality of pharmaceutical care and user satisfaction  $p = 0.00$  with a moderate strength of correlation 0,416. Regarding the quality of pharmaceutical care, in its dimensions, a good quality (55,8%) was obtained in pharmacotherapeutic advice, a regular quality (47,1%) in dispensing and a regular quality (56,5%) in pharmacotherapeutic follow-up; and in terms of user satisfaction, medium satisfaction was noted for reliability (55,8%), sensitivity (49,6%) and empathy (62,2%); on the other hand, high satisfaction was obtained for safety (50%) and tangibility (52,9%). It is concluded that there was a positive and moderate correlation between the quality of pharmaceutical care and user satisfaction in the Emifarma pharmacy, Huancabamba - Piura 2022, and that good quality leads to high user satisfaction.

*Key words: quality of pharmaceutical care, user satisfaction, pharmacy, user.*

## INTRODUCCIÓN

En las boticas se encuentra el personal farmacéutico encargado de la dispensación y expendio de los medicamentos, siendo estos responsables de una calidad de atención farmacéutica a los usuarios, buscando así su satisfacción al ser atendido. Basado en este concepto, este trabajo de investigación buscó determinar si existe relación entre la calidad la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios.

Este trabajo de investigación consta de cinco capítulos. En el primer capítulo se presenta “el problema” especificando el planteamiento del problema, seguido por la formulación del problema, los objetivos, finalizando con la justificación y limitaciones. En el segundo capítulo, “el marco teórico”, donde se detalla los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y las hipótesis. Continuando, en el tercer capítulo, se muestra “la metodología”, presentando el método, el enfoque, tipo y diseño de la investigación, así también, la población, la muestra con el muestreo que se aplica; variables, la técnica e instrumento de la recolección de datos, también su procesamiento y análisis, igualmente los aspectos éticos considerados en la investigación. En el cuarto capítulo, se encuentra la “presentación y discusión de los resultados”. Finalmente, en el quinto capítulo, las “conclusiones y recomendaciones” de la investigación, además de las referencias bibliográficas que fueron de utilidad para la investigación.

Con la estructura presentada, se espera que esta investigación contribuya a la sociedad con la información recolectada, así también a la botica Emifarma, a fin de que haga una mejora en los aspectos que deban, relacionado a la calidad de atención farmacéutica y a la satisfacción al usuario.

# CAPÍTULO I. EL PROBLEMA

## 1.1. Planteamiento del problema

La atención farmacéutica es un rol fundamental que realiza principalmente el profesional Químico Farmacéutico, dicha función cumple debido a su formación. El crecimiento descontrolado de los establecimientos farmacéuticos o boticas a nivel nacional ha conllevado a un problema de deficiencias relacionados a una atención farmacéutica de calidad; afectando indirectamente en muchos casos la salud de los pacientes (1). Los profesionales que realizan la atención farmacéutica, no siempre cuentan con el conocimiento adecuado en la orientación al paciente acerca del medicamento, debido a deficiencias de capacitación, como también en algunos casos solo expenden (1). Para la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud no solo es la ausencia de alguna enfermedad, sino define que la salud es donde el individuo goza de su serenidad (2), situación que pocas veces la vemos priorizada. En tanto, la atención farmacéutica, abarca acciones, conocimiento, calidad, comunicación y práctica del profesional farmacéutico hacia el usuario o paciente para satisfacción y calidad de atención de este, para así lograr favorables resultados terapéuticos (3,4); sin embargo, muy pocas veces encontramos en el establecimiento al químico farmacéutico. La atención farmacéutica, debe ser acompañada con el profesional farmacéutico para dar seguridad a los usuarios, en su asistencia, dispensación y seguimiento farmacoterapéutico de su tratamiento, y así lograr su satisfacción del servicio brindado (5). Por otro lado, es muy frecuente, casi a diario, que el paciente acuda a un

establecimiento farmacéutico para adquirir algún medicamento, buscando atención farmacéutica y rápida con precios bajos, siendo esto influyente en la satisfacción del usuario. De manera que, la mala calidad de atención es de los mayores obstáculos presentes en la gestión de salud, siendo esta la causante de la insatisfacción del usuario. La calidad de atención debe ser fiable, sensible, segura, empática y tangible. En salud, es importante una atención de calidad, ya que su ausencia puede tener repercusiones no solamente en la eficiencia del sistema de salud o en la percepción que los usuarios tienen, sino que, literalmente, puede costarles su vida (6). Por ello todo establecimiento debe mejorar sus servicios de salud, realizando estrategias que garanticen la calidad de atención y satisfacción del usuario siendo esto fundamental para la gestión de salud (7). Logrando satisfacer al usuario, la calidad de la atención es valorada, permitiendo conseguir información que luego será analizada por los gestores y a la vez plantear estrategias de mejora continua (8). Sin embargo, en las organizaciones de salud, continuamente necesitan aumentar estrategias de mejora, como objetivo primordial, para superar o satisfacer las expectativas del usuario. Hablar de calidad no solo abarca la calidad de un producto, sino también las formas posibles en que la empresa satisface las expectativas y necesidades, de los usuarios, empleados y, en particular, de la sociedad en general. Dado la situación es fundamental fortalecer las capacidades de los profesionales en los sistemas de salud, estableciendo procesos fundamentados en gestión (9). Asimismo, se sabe que la razón de ser y preservación de los establecimientos son los clientes, conseguir su satisfacción es primordial en Gestión de Calidad; siendo esta la medida de complacencia del usuario al recibir su producto, así mismo, que cumplan con sus expectativas, es decir, la satisfacción del usuario forma parte de la atención, y es estímulo para determinar la calidad del mismo (10). Por otro lado, a causa de la Pandemia del Covid – 19, la

satisfacción del usuario en obtener productos farmacéuticos, era muy frustrante al no encontrar algún medicamento. Se tuvo que renovar muchas estrategias para lograr la satisfacción del usuario, pero no todas las cadenas de farmacias lograron dichas estrategias, algunas boticas pequeñas perdieron usuarios al no contar con el servicio implementado en la pandemia, el delivery; otras no lograron abastecerse, por lo que tuvieron que cerrar. Sin embargo, hubo boticas, en su mayoría las de cadena, incrementaron sus ventas, ya que se propusieron implementar nuevas estrategias para lograr la satisfacción del usuario (11). Por lo expuesto, se realizará este trabajo de investigación con el fin de determinar la relación entre calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma- Huancabamba. Piura.

## **1.2. Formulación del problema**

### **1.2.1. Problema general**

¿Qué relación existe entre la calidad de atención farmacéutica con la satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022?

### **1.2.2. Problemas específicos**

- a. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención farmacéutica con el consejo farmacéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022?
- b. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención farmacéutica con la dispensación en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022?
- c. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención farmacéutica con el seguimiento farmacoterapéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022?

- d. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios con la fiabilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022?
- e. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios con la sensibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022?
- f. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios con la seguridad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022?
- g. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios con la empatía en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022?
- h. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios con la tangibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022?

### **1.3. Objetivos de la Investigación**

#### **1.3.1. Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

#### **1.3.2. Objetivos Específicos**

- a. Determinar la relación entre calidad de atención farmacéutica y el consejo farmacéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
- b. Determinar la relación entre calidad de atención farmacéutica y la dispensación en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
- c. Determinar la relación entre calidad de atención farmacéutica y el seguimiento farmacoterapéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

- d. Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la fiabilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
- e. Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la sensibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
- f. Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la seguridad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
- g. Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la empatía en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
- h. Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la tangibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

## **1.4. Justificación de la Investigación**

### **1.4.1. Justificación Teórica**

Los establecimientos farmacéuticos, deben contar con profesionales calificados para la dispensación y expendio de los medicamentos. El responsable de la Dirección Técnica es el profesional, Químico Farmacéutico, que tiene el compromiso de salvaguardar la salud de las personas, mediante el uso racional de los medicamentos, la calidad de atención farmacéutica sea buena y así contribuir en la recuperación del usuario, con el acompañamiento de los técnicos que están bajo su supervisión (12). Por lo que esté presente trabajo de investigación, mediante teoría y aplicación, nos ayudará a determinar la calidad y atención farmacéutica que recibe el usuario, y la relación que existe entre ambas variables, además de aportar información del tema. Ante los

posibles resultados de una falta de calidad de la atención farmacéutica e insatisfacción hacia los usuarios, la investigación servirá para que se tomen ciertas acciones para corregir los aspectos relacionados al tema.

#### **1.4.2. Justificación Metodológica**

Para determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción de usuario, se hace uso de diferentes estrategias como brindar información, tener buena comunicación con el usuario y además de estar disponibles ante cualquier duda. Luego de ello, los resultados obtenidos de la investigación podrán brindar a futuros investigadores realizar un estudio más a fondo sobre el tema o realizar un estudio de comparación con el presente.

#### **1.4.3. Justificación práctica**

Los resultados del presente estudio permitirán conocer si existe una correlación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del usuario. Siendo así que el uso de las diferentes estrategias interviene en una adecuada calidad de atención farmacéutica y lograr la satisfacción del usuario. Con dichos resultados se tendrá la posibilidad de proponer mejoras en las diferentes estrategias que se realizan en la calidad de atención farmacéutica para lograr la satisfacción de los usuarios.

## **1.5. Limitaciones de la Investigación**

El trabajo de investigación se realizó desde el mes de mayo 2022 hasta noviembre del 2022, a pesar de que el país seguía bajo la pandemia de Covid 19, la toma de datos para los instrumentos de la investigación no fue postergada. El trabajo de investigación tiene un alcance de estudio a los usuarios que asisten a la botica Emifarma. Huancabamba – Piura. Y eso que no todos los usuarios querían participar, se logró encuestar al número de muestra. Además, el estudio fue autofinanciado.

## CAPÍTULO II. MARCO TEÓRICO

### 2.1 Antecedentes de la Investigación

#### 2.1.1. Antecedentes internacionales

**Lucca, et al., (2022)** en su investigación tuvieron como objetivo “*evaluar los niveles de satisfacción de los pacientes con enfermedades crónicas con respecto a los servicios de atención farmacéutica brindados durante la COVID-19*”. En su metodología aplicó un estudio transversal realizando un cuestionario en línea (google forms), donde las personas elegibles fueron residentes sauditas con enfermedades crónicas y que recibían atención farmacéutica de una farmacia comunitaria durante la pandemia de COVID-19, en la cual estuvo conformada por 385 participantes y como muestras e incluye a 317 pacientes. Obtuvieron como resultado una puntuación media global  $\pm$  desviación estándar para el nivel de satisfacción con los servicios de atención farmacéutica de  $22,0 \pm 10,3$  en una escala de 0-36 con diferentes niveles de satisfacción para diferentes servicios. Concluyeron que los farmacéuticos deben asumir un papel más proactivo y consultivo para satisfacer las necesidades de atención farmacéutica de los pacientes con una afección crónica en situaciones como la actual pandemia (13).

**Rodríguez, (2021)** su investigación tuvo como objetivo “*evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala*”. Utilizó el método deductivo, de alcance descriptivo, utilizó para su estudio el modelo SERVQUAL, en la cual tuvieron dos cuestionarios basados en este modelo en la cual

midieron expectativas y percepciones utilizando la escala numérica tipo Likert, Como resultado, respecto a expectativas, las dimensiones más sobresalientes fueron seguridad, capacidad de respuesta y confiabilidad; mientras que, en percepciones, con puntajes más bajos fueron las dimensiones de aspectos físicos, confiabilidad y capacidad de respuesta. Concluyendo que la satisfacción de las expectativas y percepción de los usuarios es altamente subjetiva, ya que cada uno tienen necesidades y expectativas diferentes (14).

**Lobuteva L, et al (2020)** en su investigación tuvieron como objetivo “*evaluar la satisfacción del cliente con productos farmacéuticos y servicios de asesoramiento que utilizan el enfoque del modelo Kano*”. Empleó el diseño no experimental, transversal y aplicó un cuestionario transversal a 508 personas. Siguiendo las categorías del modelo Kano, sus resultados, incluyeron dos elementos, información necesaria y relevante, y, por otro lado, características y posibilidad del producto a comprar, estos dos elementos se vincularon al alto nivel de satisfacción entre 2,50 y 2,81 respectivamente, el elemento de información que logro la satisfacción de usuarios fueron los precios de los medicamentos alternativos y la asesoría farmacéutica. Concluyéndose que, la satisfacción de los usuarios fue alta, gracias a una buena información respecto a los precios y la consejería farmacéutica (15).

**Rincón, et al., (2019)** su objetivo fue “*evaluar el estado de la Atención Farmacéutica en las farmacias como contribución a la implementación de una práctica más ética y orientada al mejoramiento de la calidad de vida del paciente*”. Realizó una investigación descriptiva y transversal, mediante entrevistas y encuestas al personal, y usuarios que asistieron a las cuatro farmacias en Riobamba, Ecuador, para luego ser analizados estadísticamente en Excel y SPSS. Lo

que permitió saber que gran cantidad de las personas acuden a la farmacia que está más cerca (43,3%), por la presencia del bioquímico farmacéutico (10,8%), además, es importante que el farmacéutico se encuentre en la farmacia por su conocimiento (40,8%) y tener una receta proporciona seguridad para el uso del medicamento (31,7%). Concluyendo que hay incumplimientos con la atención farmacéutica en los establecimientos debido a la ausencia del farmacéutico (16).

**Choque, et al., (2019)** su objetivo de su investigación fue “*determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019*”. Estudio cuantitativo, correlacional, transversal, teniendo como población clientes internos y externos de diferentes farmacias de la ciudad de Sucre. Referente a la percepción del cliente externo, resultó que la mayor parte fue el sexo femenino (61,11%), buena localización y fácil acceso a la farmacia (53,7%), según horario de atención (59,26%), del personal farmacéutico según trato y amabilidad (56,48%), en sala de espera (43,52%) siendo un resultado regular. En cuanto al cliente interno, se obtuvo resultados buenos en sala de espera (50,94%), horario de atención (41,51%). Concluyéndose que ambos clientes, externos e internos, perciben un buen grado de satisfacción (17).

#### 2.1.2. Antecedentes Nacionales

**Caruajulca, et al. (2022)** en su investigación tuvieron como objetivo “*determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la Botica Rocío, San Juan de Lurigancho*”. Estudio cuantitativo, no experimental, con diseño descriptivo, realizó dos cuestionarios, el primero, acerca de calidad de atención farmacéutica y, el segundo, acerca de

satisfacción del cliente. Mostró como resultado que los clientes reciben una excelente calidad de atención farmacéutica (59,7%) y excelente satisfacción (59,2%). Por lo que concluyeron que los clientes asistentes de la botica Rocío, presentan una excelente calidad de atención farmacéutica y una satisfacción al cliente. Y que estadísticamente hay una significativa relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción al cliente (18).

**Chavarria y Suasnabar (2022)** su investigación tuvo como objetivo *“determinar la relación que existe entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios que acuden a Boticas Rey Pastor en el contexto Covid 19, Santa Anita”* de método hipotético deductivo, con enfoque cuantitativo, de nivel descriptivo correlacional y corte transversal, aplicando un cuestionario de 40 preguntas a 379 usuarios, donde logró comprobar que la calidad de servicio estaba relacionada con la satisfacción al usuario donde obtuvieron una fuerza de correlación moderada 0,474 y con una significancia de  $p= 0,000$ , comprobando la hipótesis principal. Concluyeron que una buena calidad de servicio da una buena satisfacción al usuario (19).

**Febres y Mercado (2020)** su investigación tuvo como objetivo *“determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión”* el estudio fue observacional, descriptivo, de corte transversal, tuvieron a 292 pacientes como muestra, aplicando una metodología con el cuestionario estandarizado modelo SERVQUAL. Obtuvieron como resultado que el 61% de pacientes fueron mujeres y 39% hombres. Los valores porcentuales se dieron con las dimensiones seguridad con 86,8 % y empatía con 80,3 % de satisfacción. En lo que respecta a una insatisfacción del usuario, la insatisfacción más alta la obtuvo la dimensión de aspectos tangibles con 57,1 %, capacidad de respuesta de los servicios de

salud con el 55,5%. Concluyeron y recomendaron que el sistema de salud debe aumentar estrategias de mejora de los servicios de atención para así proporcionar una atención adecuada y de calidad a los usuarios (20).

**Paredes, (2020)** en su trabajo de investigación tuvieron como objetivo determinar la relación entre las variables de estudio (Calidad de atención y satisfacción del usuario) y sus dimensiones. Estudio no experimental, descriptivo, correlacional y de corte transversal. La población estudiada fue de 240 usuarios, con muestra de 148 mayores de edad, atendidos en consulta externa. En su metodología usaron dos instrumentos, calculando la confiabilidad con el alfa de cron Bach resultando para la calidad de atención 0,989 y para la satisfacción 0,996. Mediante el software estadístico SPSS.25 fueron procesados los datos y posteriormente presentados en tablas y figuras. Obtuvieron como resultado que, están correlacionadas significativamente con la satisfacción del usuario externo, las dimensiones de fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y fidelización. Por lo que llegaron a la conclusión que hay una relación positiva entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario (21).

**Díaz y Yampi. (2018)** su investigación tuvo como objetivo *“establecer el nivel de satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima”*. Estudio descriptivo, observacional, transversal y prospectivo. Se tuvo de población 91346 y de muestra 383 clientes. Aplicaron un cuestionario con Modelo SERVPERF tipo escala de Likert, que consta de 22 preguntas. En su análisis estadístico, obtuvieron un nivel de satisfacción de acuerdo a los siguientes valores: 1,00 – 3,00 (baja), 3,01 – 5,00 (media) y 5,01 – 7,00 (alta), donde la satisfacción obtuvo 6,24, en resultados porcentuales la satisfacción obtuvo 91,3%, en la cual el

sexo masculino percibe una buena satisfacción 94% y el sexo femenino 92%, siendo similares el nivel de satisfacción de ambos géneros. Concluyó, que la atención recibida en las farmacias Mifarma a los clientes del Sector Angamos de Surquillo – Lima en el año 2017 es satisfactoriamente alta (22).

**Pacahuala, (2018)** en su investigación se plantearon como objetivo, “*determinar el grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero - Abril 2018*”. Siendo una investigación descriptiva, de tipo no experimental, y correlacional, con corte transversal, para conocer el grado de satisfacción del usuario se midió en escala de Likert. La muestra fue de 374 usuarios, donde se tuvo en cuenta a los que adquieren medicamentos con o sin receta médica, utilizaron la técnica de encuesta de 20 preguntas, con un instrumento de evaluación respecto a los objetivos, SERVQUAL. Obtuvieron que el 37,19% de usuarios se siente satisfecho a nivel de satisfacción, el 36,36% satisfecho en la calidad de atención. Han concluido, que los factores del nivel de satisfacción en los usuarios se deben a la atención profesional y al tiempo concedido para resolver sus dudas (23).

## **2.2. Bases Teóricas**

### **2.2.1. Calidad de atención farmacéutica**

#### Definición

Una buena calidad de atención farmacéutica depende de la apreciación que se lleva el usuario respecto al servicio recibido en un establecimiento farmacéutico, desde un agradable saludo, hasta el estado de ánimo para su atención y sin algún tipo de discriminación, y lograr

satisfacer las expectativas y necesidades respecto al medicamento recibido, así el usuario podrá calificarlo (24,25).

### **Atención farmacéutica**

Consiste en el seguimiento farmacoterapéutico del paciente, con la participación activa del farmacéutico en relación con otros profesionales de la salud para lograr resultados de calidad de vida, bajo la una asistencia afable y de calidad <sup>4</sup>. La atención farmacéutica (AF), presenta entre sus funciones prevenir el factor de riesgo de alguna enfermedad, el cumplimiento del tratamiento indicado y la disminución o detención de la sintomatología y así garantizar la efectividad de los tratamientos prescritos por el médico (26).

Este proceso de AF está dirigido por el profesional químico farmacéutico encargado de diseñar, ejecutar y monitorear un plan terapéutico, a fin de lograr resultados positivos terapéuticos en los pacientes con la capacidad de identificar, prevenir y resolver los PRM (25).

### **Tipos de Atención Farmacéutica**

#### ✓ Ambulatoria

Este es un proceso que ofrece el farmacéutico prestando servicios de salud a instituciones donde asisten pacientes externos, brindándoles una correcta y buena dispensación, seguimiento farmacológico para prevenir enfermedades, formar una buena actitud hacia la salud y mejorar su calidad de vida (26).

#### ✓ Clínica

Es el proceso farmacéutico dirigido a los usuarios o pacientes, brindándoles una oportuna educación sanitaria, farmacovigilancia, actividades para prevenir las enfermedades, seguimiento farmacoterapéutico y un adecuado uso racional de medicamentos (26).

### **Acciones de la Atención Farmacéutica**

De acuerdo con la OMS, las acciones de la atención farmacéutica, incluyen la identificación, evaluación y valoración de los problemas relacionados con los medicamentos (PRM), así como el inicio o modificación de tratamientos, la educación, el asesoramiento y el seguimiento de los resultados terapéuticos. En el consenso de Granada acerca de los PRM los define como los resultados clínicos negativos, derivados de un tratamiento farmacológico no adecuado (27), por lo que los clasifica en seis tipos según problema de salud:

- 1) PRM 1: por no adquirir la medicación que necesita.
- 2) PRM 2: por tomar un medicamento que no requiere.
- 3) PRM 3: por el uso de un medicamento mal seleccionado.
- 4) PRM 4: por dosificación inferior a lo que necesita.
- 5) PRM 5: por dosificación superior a lo que se necesita.
- 6) PRM 6: por presencia de alguna reacción adversa.

### **Importancia De La Calidad De Atención Farmacéutica**

Ocurre un debate respecto a la evolución en las oficinas farmacéuticas, lo que se hacía años atrás y lo que se hace ahora, el aumento de las competencias físicas y online. Por ello, la farmacia debe abandonar el modelo tradicional y centrarse en pasar a ser una farmacia orientada al usuario/paciente, ofreciéndoles un buen servicio, una adecuada dispensación y consejo

farmacéutico. Es importante tener una buena calidad de atención farmacéutica (dispensación, consejo farmacéutico y seguimiento farmacoterapéutico), porque al establecer los servicios ideales en la farmacia resalta ante la competencia, ganándose al usuario que acude o que queremos captar. Por ello, todo el personal farmacéutico debe ser paciente y mostrar importancia al preguntar al usuario sobre sus síntomas o necesidades, además de encontrarse motivado para orientarle y aconsejarle para la mejor elección según su caso (28).

### **Pasos de la atención farmacéutica**

La atención farmacéutica engloba las actividades del personal farmacéutico orientadas hacia el usuario o paciente:

- Consulta farmacéutica: es la petición de información y servicio prestado para el usuario con algún problema de salud que asiste a la farmacia sin el conocimiento de que medicamento debe adquirir (29).
- Dispensación: es el acto profesional del farmacéutico, donde se hace cargo desde la recepción o solicitud de un medicamento (con o sin receta), con previa verificación, hasta la proporción de entrega del medicamento al usuario, con las indicaciones respectivas de su tratamiento (29).
- Educación sanitaria: es la formación educativa de nuevo conocimiento sobre la salud, que realiza el farmacéutico dirigidas al paciente, al usuario, a la familia y la comunidad para promover una saludable vida y prevenir enfermedades (29).

- Farmacovigilancia: actividad donde se realiza la identificación, evaluación y prevención de los riesgos del uso del medicamento, tales como reacciones adversas u otros posibles problemas relacionados al medicamento (29).

### **2.2.2. Satisfacción del usuario**

#### Definición

Es la prestación que el establecimiento o empresa brinda a su consumidor mediante el servicio o producto que ofrece, llenando sus expectativas (30). El usuario al sentirse satisfecho por la atención brindada, este recomendará el lugar, lo que aportará positivamente al establecimiento (31).

#### **Medición de la Satisfacción: Modelo SERVQUAL (32,33)**

El modelo e instrumento SERVQUAL, denominado Servqual (Quality Service) ha sido difundido mundialmente. El cual se emplea para medir el nivel de satisfacción asociado a la calidad del servicio que se le brinda al usuario. El modelo emplea únicamente 22 afirmaciones, en el que mide dimensiones como:

1. Tangibilidad: aspecto de las instalaciones físicas, personal, equipos y materiales de comunicación.
2. Fiabilidad: funciones realizadas adecuadamente.
3. Capacidad de respuesta (sensibilidad): coordinación y rapidez del servicio proporcionado a los usuarios.

4. Seguridad: Personal inspira confianza y presenta conocimiento acerca del servicio.
5. Empatía: Atención individualizada que ofrece el personal a sus usuarios.

### **Beneficios de la satisfacción del usuario**

Todo establecimiento o empresa dedicada a ofrecer algún servicio y logre satisfacer al usuario obtendrá beneficios, las cuales son:

- 1) Lealtad: el usuario al salir satisfecho del establecimiento queda con esa intención de volver a comprar, logrando posteriormente que asista seguidamente a realizar su compra. Por tanto, el establecimiento obtiene como beneficio su lealtad y, por ende, la posibilidad de productos adicionales en el futuro (34).
- 2) Difusión gratuita: el usuario satisfecho comunica a otros sus experiencias positivas con la calidad de atención, servicio o producto adquirido, por lo que hará una difusión gratuita a sus familiares, amistades y conocidos, logrando beneficioso para el establecimiento (34).
- 3) Una determinada participación en el mercado: el usuario satisfecho al saber que tiene una buena atención y que consigue su producto de interés, deja de lado a la competencia, lo que es beneficioso para el establecimiento ocupando un lugar en el mercado (34).

Por otro lado, MINSA (35) comunica que todos los ciudadanos deben acceder a medicamentos de buena calidad, buen precio para sentirse satisfechos de cada compra que realizan, ya que de ello depende mucho la estabilidad y equilibrio de la empresa.

### **Elementos de la satisfacción del usuario (34)**

Se considera tres elementos:

- ✓ El Rendimiento Percibido: es lo que el usuario percibe, a través del producto o servicio que obtuvo, siendo esto importante para la empresa ya que dependiendo de esas opiniones que relate, influirán en nuevos usuarios.
- ✓ Las Expectativas: es lo que los usuarios esperan experimentar en la atención de su compra. El usuario se fija en la velocidad, eficiencia, facilidad y sobre todo comodidad y lograr todo eso, se logrará su satisfacción.
- ✓ Los Niveles de Satisfacción: posterior a la compra o adquisición del producto o servicio, dependiendo de su nivel de satisfacción el usuario mostrará lealtad al establecimiento, por lo que pueden mostrar estos tres niveles de satisfacción:

Insatisfacción: el servicio o producto no logró las expectativas del cliente.

Satisfacción: el servicio o producto alcanza las expectativas del cliente.

Complacencia: el servicio o producto supera las expectativas del cliente.

### **Consecuencias de la insatisfacción del cliente (36)**

Cada usuario elige un producto basado en sus expectativas y claro el costo en que lo puede conseguir. Al conseguir su producto necesitado y lograr su satisfacción, volverán a comprar y contarán su experiencia vivida en tal establecimiento. Si el usuario se va insatisfecho no volverá a comprar en el mismo lugar y se ira con la competencia, dando a conocer su insatisfacción de las experiencias desagradables que paso. Lo que trae como consecuencia:

- Disminución del número de transacciones concluidas
- Pérdida de la confianza y credibilidad
- Reducción de usuarios asistentes
- Menos ingreso monetario

## **2.3. Formulación de hipótesis**

### **2.3.1. Hipótesis General**

Existe correlación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios en la botica Emi arma, Huancabamba – Piura 2022.

### **2.3.2. Hipótesis Específicas**

1. Existe una correlación entre la calidad de atención farmacéutica y el consejo farmacéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
2. Existe una correlación entre la calidad de atención farmacéutica y la dispensación en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
3. Existe una correlación entre la calidad de atención farmacéutica y el seguimiento farmacoterapéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
4. Existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la fiabilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
5. Existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la sensibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
6. Existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la seguridad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

7. Existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la empatía en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.
8. Existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la tangibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

## **CAPÍTULO III. METODOLOGÍA**

### **3.1. Método**

Método hipotético-deductivo

Bernal (37), menciona que el método hipotético deductivo es parte de ciertas aseveraciones en calidad de hipótesis, donde busca cuestionar o incluso falsear ciertas hipótesis, de modo que se pueda llegar a conclusiones que se confronten con los hechos.

Basado en esa definición se tiene en cuenta: observación de las variables a estudiar, creación de una hipótesis para tales variables, deducción de consecuencias o proposiciones más elementales que la propia hipótesis, y comprobación de los enunciados deducidos comparándolos con la experiencia.

### **3.2. Enfoque**

Enfoque cuantitativo (38), ya que se midió estadísticamente a las variables del estudio, mediante la recolección de datos, básicamente usando métodos estadísticos y numéricos.

### **3.3. Tipo de la Investigación**

El tipo de investigación es básica, descriptiva, ya que se recopila datos e informaciones, dado que la recolección de datos nos permite probar la hipótesis y responder a las preguntas planteadas (39).

### 3.4. Diseño de la Investigación

El diseño de estudio es observacional y de corte transversal; observacional porque se limitó a observar las variables de estudio durante recopilación de datos; transversal porque la medición de los datos se realiza por única vez en un determinado periodo de tiempo (38).

#### Nivel de la Investigación

El nivel de investigación es correlacional, porque se mide dos variables y la relación que existe, sin ser manipuladas, estableciendo la relación estadística existente entre las variables calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del usuario (38).

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### Población

La población será conformada por los 1000 usuarios asistentes a la farmacia Emifarma, Huancabamba – Piura.

#### Muestra

Fórmula de poblaciones finitas:

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 * (N - 1) + Z^2 * p * q}$$

Donde:

n= tamaño de muestra

N= Población

Z= 1,96 parámetro estadístico dependiente del nivel de confianza

e= 0,05 error muestral

p= 0,50 Probabilidad del evento (ámbito de estudio)

q= 0,50 Probabilidad del evento (no factible).

$$n = \frac{1000 * (1,96)^2 * 0,50 * 0,50}{0,05^2 * (1000 - 1) + 1,96^2 * 0,50 * 0,50}$$

$$n = \frac{960,4}{3,4579} = 277,74$$

Muestreo

El tipo aleatorio simple, técnica en la que participan los elementos de la población y tiene la probabilidad de ser seleccionados para la muestra.

Criterios de Inclusión:

- ✓ Personas de ambos sexos a partir de los 18 años
- ✓ Personas que acuden adquirir medicamentos a la botica Emifarma

Criterio de Exclusión:

- ✓ Menores de 18 años y mayores de 70 años.
- ✓ Personas sin voluntad de participar del estudio
- ✓ Personas con alteraciones conductuales y emocionales.

### 3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa (Niveles o rangos)		
Variable 1 Calidad de atención farmacéutica	Es la apreciación que se lleva el usuario con el servicio recibido del establecimiento farmacéutico, y es el usuario encargado de calificarlo como un servicio de buena, regular o mala calidad y así comprobar si el establecimiento farmacéutico alcanza satisfacer sus expectativas y necesidades	La operacionalización se desarrollará usando el instrumento llamado cuestionario la cual se medirá mediante las dimensiones: - Consejo Farmacéutico - Dispensación - Seguimiento Farmacoterapéutico	Consejo del Farmacéutico	Empático en la atención brindada.	Ordinal Casi nunca Nunca Ocasionalmente Siempre Casi Siempre	1 2 3 4 5		
				Comparte conocimiento sobre el medicamento.				
				Capacidad de respuesta adecuada a su necesidad.				
				Comodidad sin diferencia alguna en su atención				
				Disponibilidad del medicamento.			Ordinal Casi nunca Nunca Ocasionalmente Siempre Casi Siempre	1 2 3 4 5
			Dispensación oportuna y rápida.					
			Indicación del uso racional del medicamento					
			Seguimiento Farmacoterapéutico	Brinda información para identificar el problema relacionado al medicamento.	Ordinal Casi nunca Nunca Ocasionalmente Siempre Casi Siempre	1 2 3 4 5		
				Brinda información para prevenir el problema relacionado al medicamento.				
				Brinda información para resolver el problema relacionado al medicamento.				
Variable 2 Satisfacción del Usuario	Es la prestación que el establecimiento o empresa brinda a su consumidor mediante el servicio o producto que ofrece, llenando sus expectativas. El cliente al sentirse satisfecho	La operacionalización se desarrollará usando el instrumento llamado cuestionario la cual se medirá mediante las dimensiones: -Fiabilidad -Sensibilidad -Seguridad - Empatía - Tangibilidad	Fiabilidad	- Atención en el tiempo determinado	Ordinal: Altamente insatisfecho Insatisfecho Aceptable Satisfecho Altamente satisfecho	1 2 3 4 5		
				- Resolución de problema ante un reclamo				
				- Atención sin discriminación				
				- Atención por orden de llegada.				
				- Atención correcta y sin errores				
			Sensibilidad	- Información adecuada y eficaz	Ordinal: Altamente insatisfecho Insatisfecho Aceptable Satisfecho Altamente satisfecho	1 2 3 4 5		
				- Atención rápida.				
				- Solución inmediata al problema o dificultad del usuario.				
				- Prioriza al usuario para atenderlo				

por la atención brindada, este recomendará el lugar, lo que aportará positivamente al establecimiento.

Seguridad	- Confianza.	Ordinal:	
	- Transacción limpia	Altamente insatisfecho	1
	- Cortes durante la atención.	Insatisfecho	2
	- Conocimientos sólidos para responder dudas.	Aceptable	3
		Satisfecho	4
		Altamente satisfecho	5
Empatía	- Brinda atención individualizada	Ordinal:	
	- Trato afable y respetuoso.	Altamente insatisfecho	1
	- Entiende el estado de salud, y es comprensivo con la enfermedad del usuario.	Insatisfecho	2
	- Respeta sus ideas o puntos de vista.	Aceptable	3
	- Horario conveniente.	Satisfecho	4
		Altamente satisfecho	5
Tangibilidad	- Equipamiento moderno.	Ordinal:	
	- Ambiente acogedor.	Altamente insatisfecho	1
	- Adecuadamente uniformado e identificado.	Insatisfecho	2
	- Los afiches y propagandas	Aceptable	3
		Satisfecho	4
		Altamente satisfecho	5

### **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, consistiendo en la interrogación de las personas asistentes con el fin de obtener información necesaria para el estudio de investigación.

#### **3.7.2. Descripción de Instrumento:**

En el presente estudio se realiza dos cuestionarios:

- Cuestionario de calidad de la atención farmacéutica, conjunto de preguntas relacionadas a la variable. El número de ítems o preguntas por cada dimensión es la siguiente: consejo farmacéutico (1–4), Dispensación: (5- 7) y Seguimiento farmacoterapéutico (8 -10). Tendrá opciones de respuesta de 1 a 5.
- Cuestionario para la satisfacción del usuario basado en el modelo SERVQUAL, modificado, es un instrumento que se utiliza para determinar el nivel de satisfacción del usuario con la calidad del servicio que se le brinda (40). El número de ítems o preguntas por cada dimensión es la siguiente: Fiabilidad (1–5), Sensibilidad (6-9); Seguridad (10-13), Empatía (14–18) y Tangibilidad (19–22).

#### **3.7.3 Validación**

El proceso de validación empieza con la entrega de: la carta de presentación, certificado de validación y matriz operacional. Los instrumentos son dos cuestionarios, que son sometidos a criterio y validez del juicio de algunos expertos, tres para ser exactos, con conocimientos en

relación al tema. Los jueces expertos evaluarán el instrumento, sobre las variables respectivas para su validación.

### 3.7.4. Confiabilidad

#### Alfa de Cronbach

Es un indicador de confiabilidad que evalúa la magnitud en que los ítems del instrumento a usar, estén correlacionados (41). Se realizó una prueba piloto a 28 usuarios (10% de la muestra elegida), para cada una de las variables.

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left[ 1 - \frac{\sum V_i}{V_t} \right]$$

$\alpha$ : Alfa de Cronbach

$K$ : Número de ítem

$V_i$ : Varianza de cada ítem

$V_t$ : Varianza del total

Tabla 1. Análisis de confiabilidad de Calidad de Atención Farmacéutica

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	10

Fuente: Elaboración Propia

Tabla 2. Análisis de confiabilidad de Satisfacción de los usuarios

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0,916	22

Fuente: Elaboración Propia

En la tabla 1 y tabla 2, en relación a la estadística de fiabilidad o alfa de cronbach se obtuvo un valor de 0,962 para calidad de atención farmacéutica y 0.916 para satisfacción del usuario siendo dicho valor cercano a la unidad “1”, se puede afirmar que el instrumento y sus resultados tienen un índice o grado de confiabilidad bueno. Por lo que, los resultados de la presente investigación desde una perspectiva científica son fiables.

### 3.8. Procesamiento y análisis de datos

Procesamiento de datos

- ✓ Realizar un documento dirigido hacia la empresa solicitando permiso para la realización de la investigación.
- ✓ Coordinación y permiso, para realizar los cuestionarios e ingresar a la botica “Emifarma”
- ✓ Anticipadamente de realizar el instrumento, se explicará y se darán las recomendaciones precisas al usuario.
- ✓ Será en forma aleatoria, considerando los criterios de inclusión y exclusión.
- ✓ La aplicación del instrumento se efectúa al usuario, luego de realizada la dispensación.

## Análisis de datos

La base de datos se realizó en un archivo Excel para luego ser traspasada al programa estadístico SPSS Versión 25, luego se verificó la consistencia de los datos mediante un análisis estadístico.

Para el análisis estadístico se realizó la prueba de normalidad, para saber si nuestras muestras cumplen con una distribución normal, tomando en cuenta la significancia de la prueba de Kolmogorov – Smirnov, posteriormente se realizó la prueba de correlación de estadísticos No Paramétricos, Rho de Spearman, lo que nos indicó la fuerza de la relación entre las variables.

### **3.9. Aspectos Éticos**

El estudio de investigación se realizará con responsabilidad y con respeto a los usuarios que asistan a la botica “Emifarma”, se tomará los principios bioéticos de: la autonomía, ya que los usuarios podrán desarrollar el cuestionario de forma autónoma y de acuerdo a su forma de pensar, cumpliendo los principios bioéticos en salud; la beneficencia, ya que no se hará daño a ningún usuario; la no maleficencia, ya que el trabajo es con buena intención, al usuario se le explicará sobre su participación y que habrá ningún riesgo; la justicia basada en que participaran los usuarios sin ningún tipo de discriminación con cordialidad.

## CAPÍTULO IV. PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

### 4.1. Resultados

En relación al análisis de resultados se tuvo en consideración las variables calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del usuario. Manterola, menciona que los resultados en una investigación, que desde su concepción deben tener premisas que tienen que corroborarse por medio de procedimientos para probar su veracidad (42).

#### 4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

##### Datos Generales

Tabla 3. Rango de edades de los usuarios de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	18-25 años	29	10.4%	10.4%	10.4%
	26-35 años	53	19.1%	19.1%	29.5%
	36-50 años	76	27.3%	27.3%	56.8%
	51-60 años	63	22.7%	22.7%	79.5%
	61 a más años	57	20.5%	20.5%	100.0%
	Total	278	100.0%	100%	

Fuente: Elaboración Propia

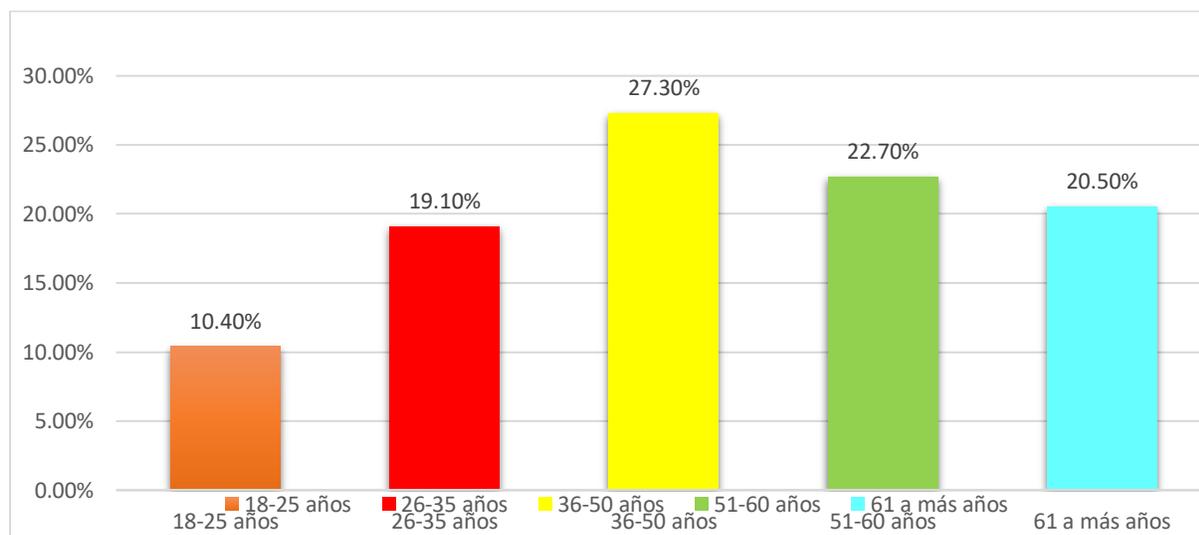


Figura 1. Rango de edades de los usuarios de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura.

Fuente: Elaboración Propia.

**Interpretación:** En la tabla 3 y figura 1, se observa que un 27.3% son la mayoría de los usuarios recurrentes de la botica Emifarma tienen un rango de edades entre los 36 a 50 años, y la minoría 10.4% aquellos usuarios con edades entre los 18 a 25 años.

Tabla 4. Sexo de los usuarios de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Masculino	111	39.9%	39.9%	39.9%
	Femenino	167	60.1%	60.1%	100.0%
	Total	278	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia.

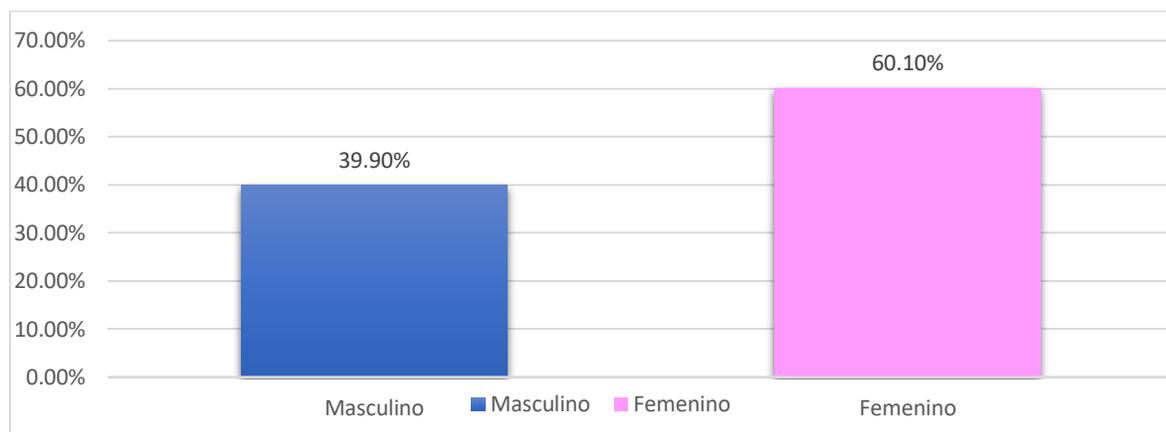


Figura 2. Sexo de los usuarios de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 4 y figura 2, se observa que un 60.1% de los usuarios recurrentes de la botica Emifarma son del sexo femenino; por consiguiente, un 39.9% son del sexo masculino.

## Variables

Tabla 5. Calidad de atención farmacéutica de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Calidad Mala	7	2.5%	2.5%	2.5%
	Calidad Regular	144	51.8%	51.8%	54.3%
	Calidad Buena	127	45.7%	45.7%	100.0%
	Total	278	100.0%	100%	

Fuente: Elaboración Propia

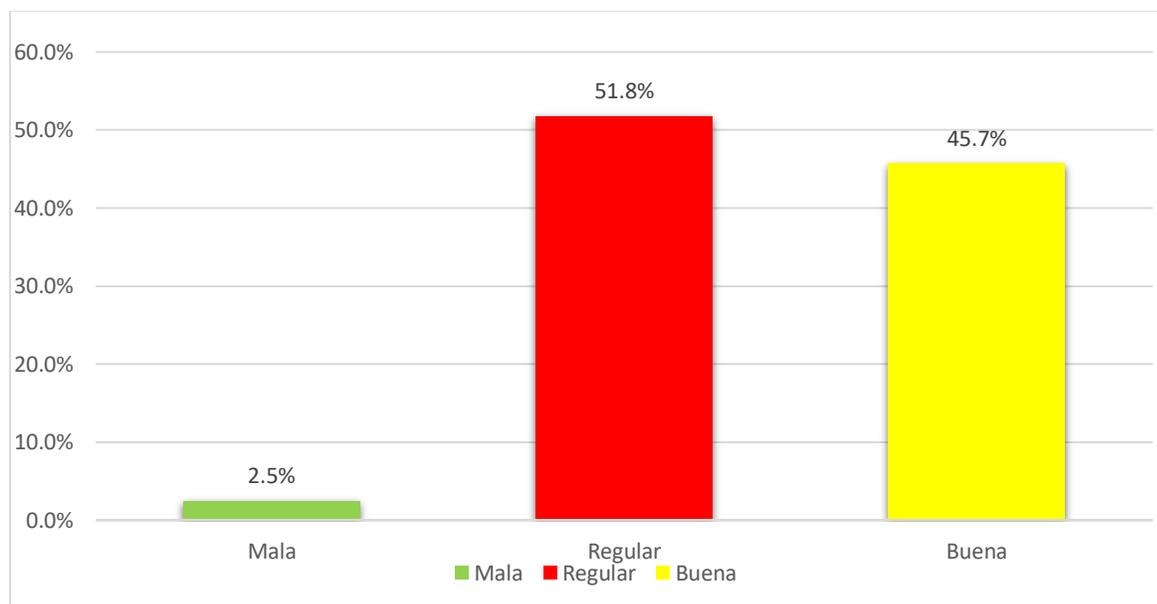


Figura 3. Calidad de atención farmacéutica de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura.

Fuente: Elaboración propia.

**Interpretación:** En la tabla 5 y figura 3, se observa que mayormente los usuarios asistentes a la botica Emifarma perciben una calidad de atención farmacéutica regular, representando un 51,8%.

Tabla 6. Satisfacción del usuario de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Satisfacción Baja	2	0.7%	0.7%	0.7%
	Satisfacción Media	190	68.3%	68.3%	69.0%
	Satisfacción Alta	86	31%	31%	100.0%
	Total	278	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

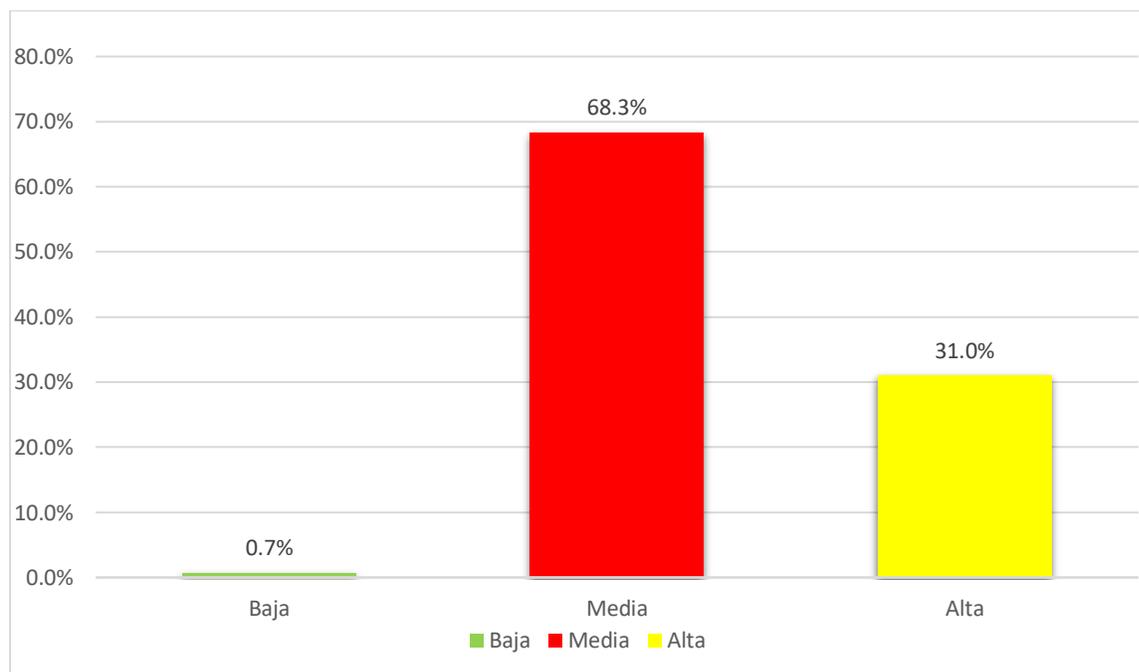


Figura 4. Satisfacción del usuario de la botica Emifarma, Huancabamba – Piura

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 6 y figura 4, se observa que mayormente los usuarios asistentes a la botica Emifarma, percibieron una satisfacción media, representando un 68,3%.

## Calidad de Atención Farmacéutica

Tabla 7. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión Consejo Farmacéutico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Válido	Calidad Mala	4	1.4%	1.4%	1.4%
	Calidad Regular	119	42.8%	42.8%	44.2%
	Calidad Buena	155	55.8%	55.8%	100.0%
	Total	278	100.0%	100%	

Fuente: Elaboración Propia

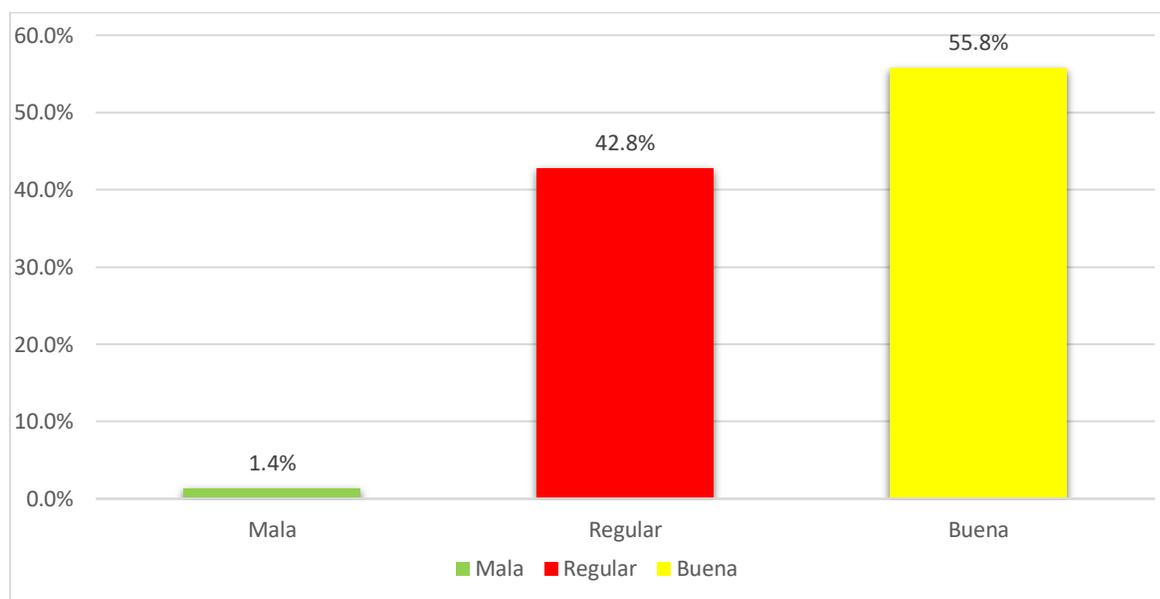


Figura 5. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión Consejo Farmacéutico.

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 7 y figura 5, se percibe una calidad buena del consejo farmacéutico, representando un 55,8%, dando a conocer que la botica Emifarma, Huancabamba – Piura muestra empatía, conocimientos capacidad de respuesta y una atención sin diferencia alguna.

Tabla 8. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión, Dispensación.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Valido.	Calidad Mala	31	11.2%	11.2%	11.2%
	Calidad Regular	131	47.1%	47.1%	58.3%
	Calidad Buena	116	41.7%	41.7%	100.0%
	Total	278	100.0%	100%	

Fuente: Elaboración Propia

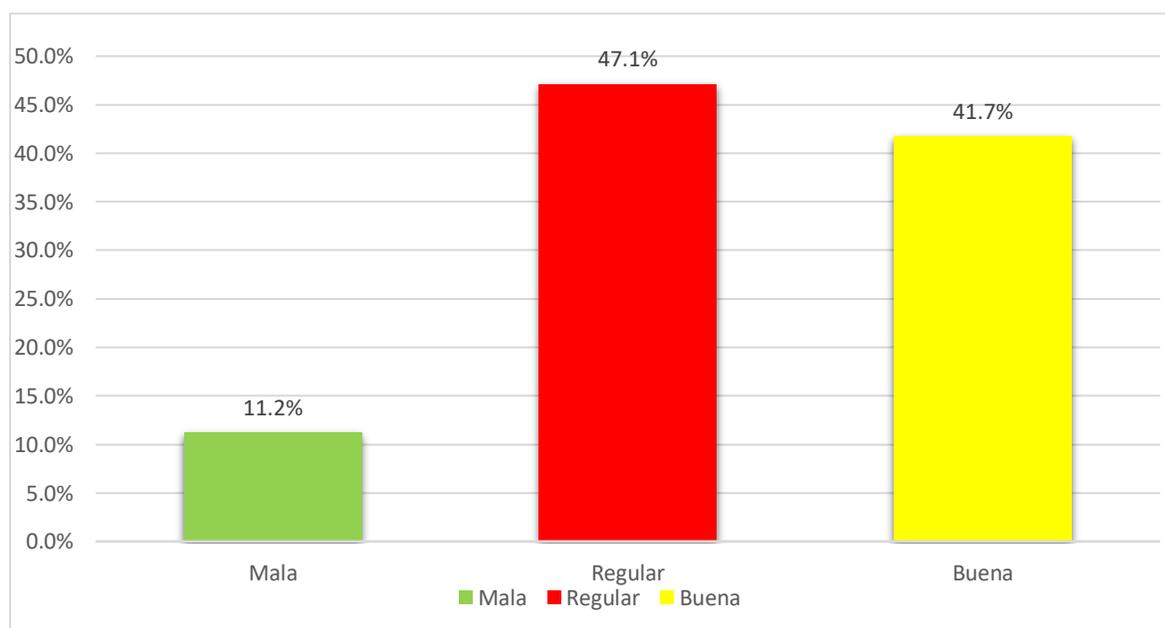


Figura 6. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión, Dispensación.

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 8 y figura 6, se perciben una calidad regular en la dispensación, representando un 47,1%, dando a conocer que la botica Emifarma, Huancabamba – Piura regularmente muestra disponibilidad, rapidez e indicación del uso racional de los medicamentos.

Tabla 9. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión, Seguimiento farmacoterapéutico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Valido	Calidad Mala	29	10.4%	10.4%	10.4%
	Calidad Regular	157	56.5%	56.5%	66.9%
	Calidad Buena	92	33.1%	33.1%	100.0%
	Total	278	100.0%	100%	

Fuente: Elaboración Propia

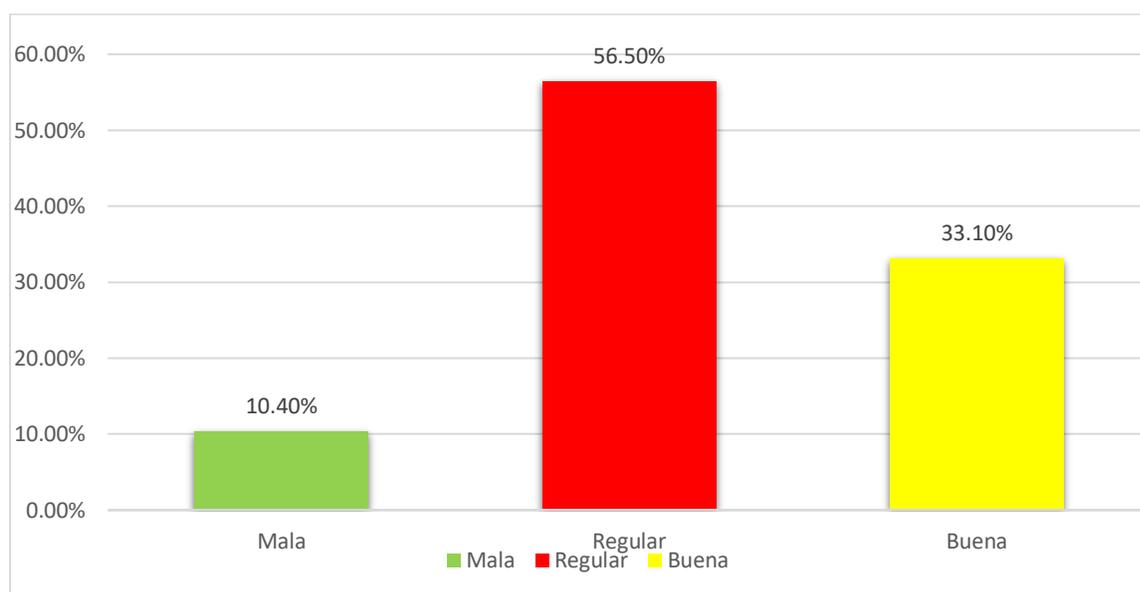


Figura 7. Calidad de atención farmacéutica en la dimensión, Seguimiento farmacoterapéutico.

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 9 y figura 7, se perciben una calidad regular en seguimiento farmacoterapéutico, representando un 56,5%, dando a conocer que la botica Emifarma, Huancabamba – Piura regularmente brinda información para identificar, prevenir y resolver el problema relacionado al medicamento.

## SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Tabla 10. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Fiabilidad.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Valido	Satisfacción Baja	6	2.2%	2.2%	2.2%
	Satisfacción Media	155	55.8%	55.8%	57.9%
	Satisfacción Alta	117	42.1%	42.1%	100,0%
	Total	278	100.0%	100%	

Fuente: Elaboración Propia

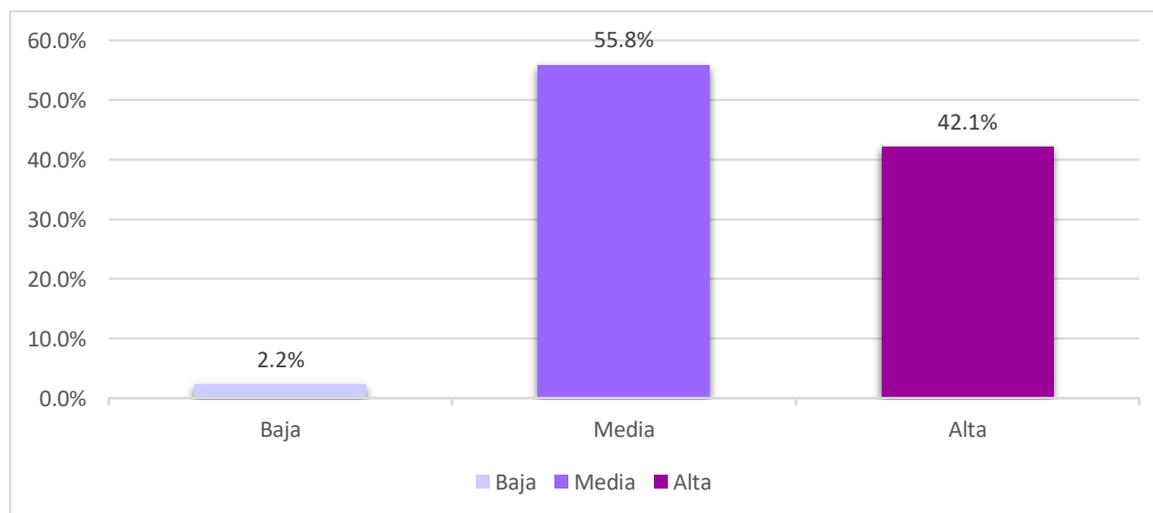


Figura 8. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Fiabilidad.

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 10 y figura 8, se observa que los usuarios recurrentes encuestados de la botica Emifarma en la fiabilidad, predomina un 55,8%, por lo que se evidencia que la botica tiene una satisfacción media, en cuanto al tiempo en el que se atiende, en la absolución ante un reclamo, en la atención sin discriminación, de acuerdo al orden de llegada y durante la dispensación.

Tabla 11. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Sensibilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción Baja	7	2.5%	2.5%	2.5%
Satisfacción Media	138	49.6%	49.6%	52.2%
Satisfacción Alta	133	47.8%	47.8%	100.0%
Total	278	100.0%	100%	

Fuente: Elaboración Propia

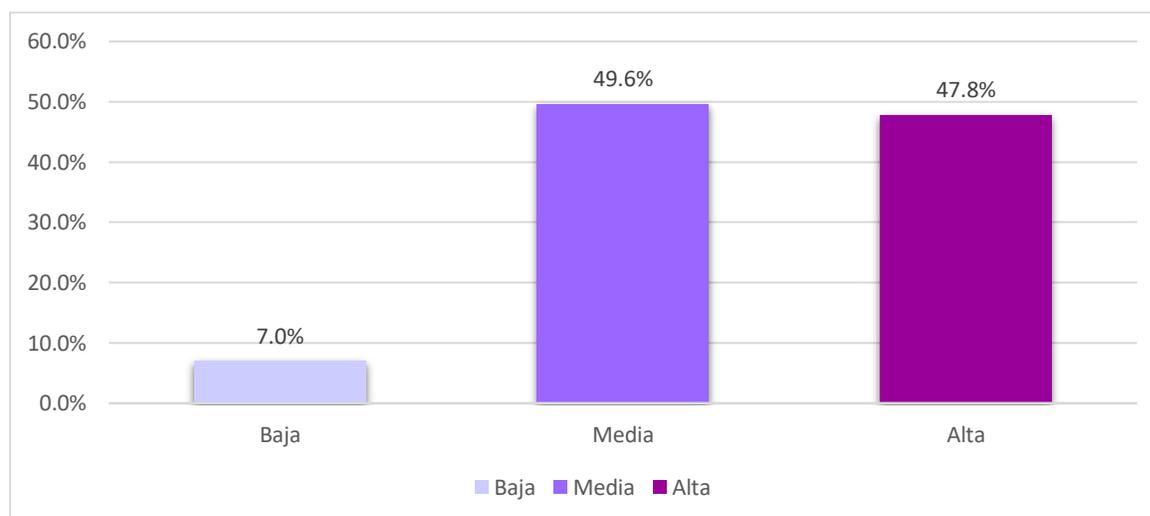


Figura 9. Satisfacción de los usuarios en la dimensión Sensibilidad.

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 11 y figura 9, se observa que los usuarios recurrentes encuestados de la botica Emifarma en sensibilidad, predomina un 49,6%, por lo que se evidencia que la botica tiene una satisfacción media, en cuanto a la información adecuada y eficaz del medicamento, en la rapidez de la dispensación, en dar una solución y al priorizar la atención.

Tabla 12. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Seguridad

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción Baja	14	5.0%	5.0%	5.0%
Satisfacción Media	125	45.0%	45.0%	50,0%
Satisfacción Alta	139	50.0%	50.0%	100.0%
Total	278	100.0%	100%	

Fuente: Elaboración Propia

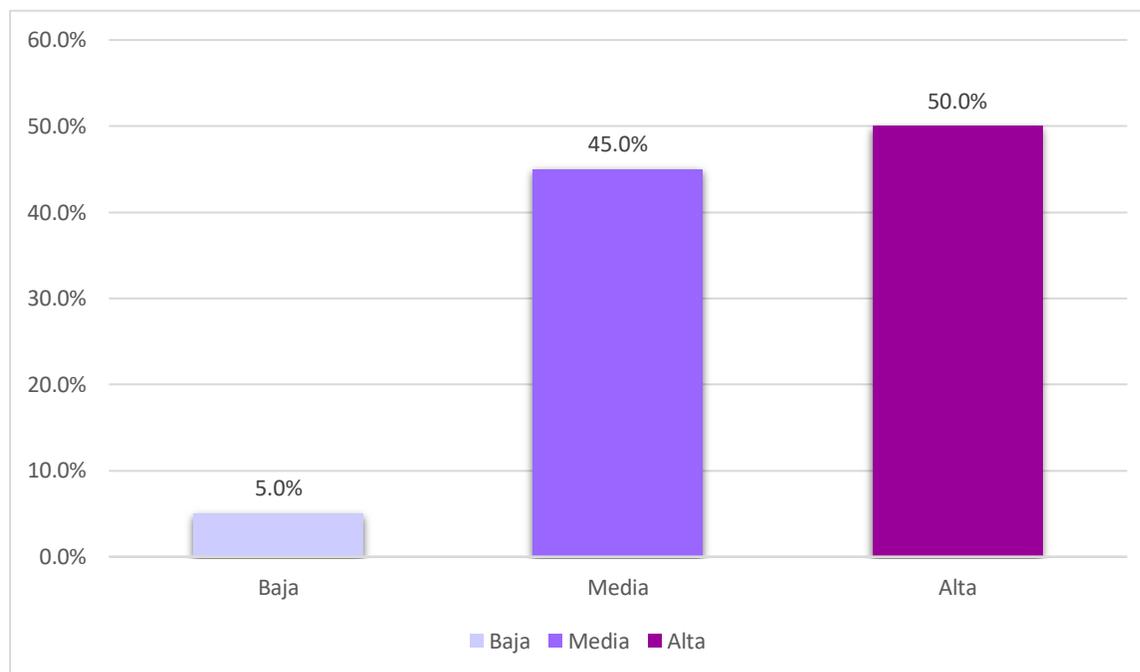


Figura 10. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Seguridad

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 12 y figura 10, se observa que los usuarios recurrentes encuestados de la botica Emifarma respecto a la satisfacción del usuario en la dimensión seguridad, predomina un 50%, por lo que se evidencia que la botica tiene una satisfacción alta, en cuanto a la confianza que le inspiró el personal farmacéutico, en el intercambio de servicio, la cortesía y conocimientos de respuesta ante una duda.

Tabla 13. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Empatía.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción Baja	3	1.1%	1.1%	1.1%
Satisfacción Media	173	62.2%	62.2%	63.3%
Satisfacción Alta	102	36.7%	36.7%	100.0%
Total	278	100.0%	100%	

Fuente: Elaboración Propia

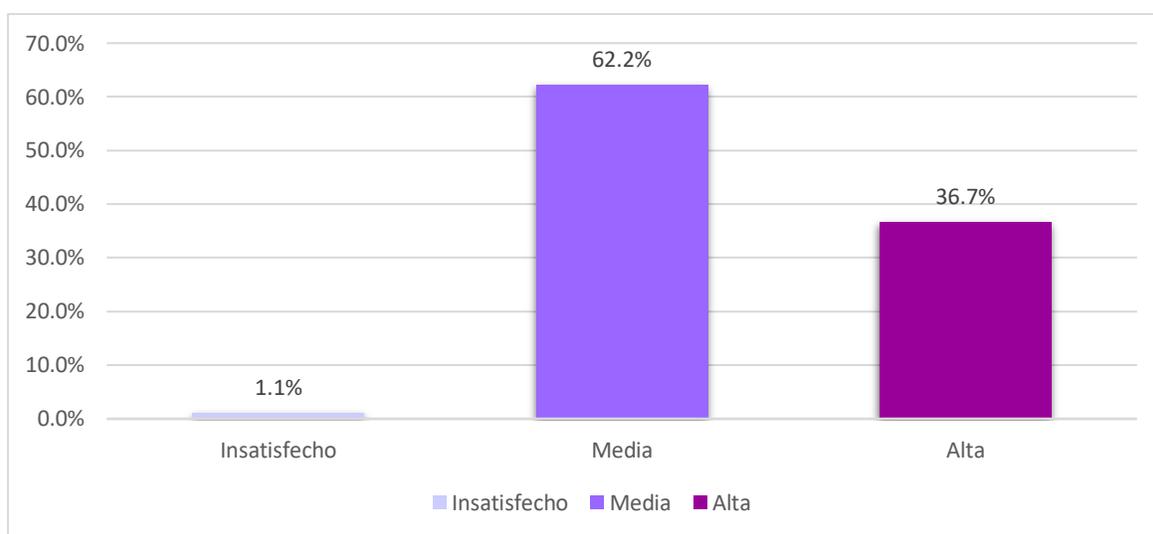


Figura 11. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Empatía.

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la tabla 13 y figura 11, se observa que los usuarios recurrentes encuestados de la botica Emifarma en la dimensión empatía, predomina un 62,2%, por lo que se evidencia que la botica tiene una satisfacción media, en cuanto al interés y explicación de un problema, valores, comprensión, tolerancia y en el horario de atención.

Tabla 14. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Tangibilidad.

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Válido	Porcentaje acumulado
Satisfacción Baja	3	1.1%	1.1%	1.1%
Satisfacción Media	128	46.0%	46.0%	47,1%
Satisfacción Alta	147	52.9%	52.9%	100.0%
Total	278	100.0%	100.0%	

Fuente: Elaboración Propia

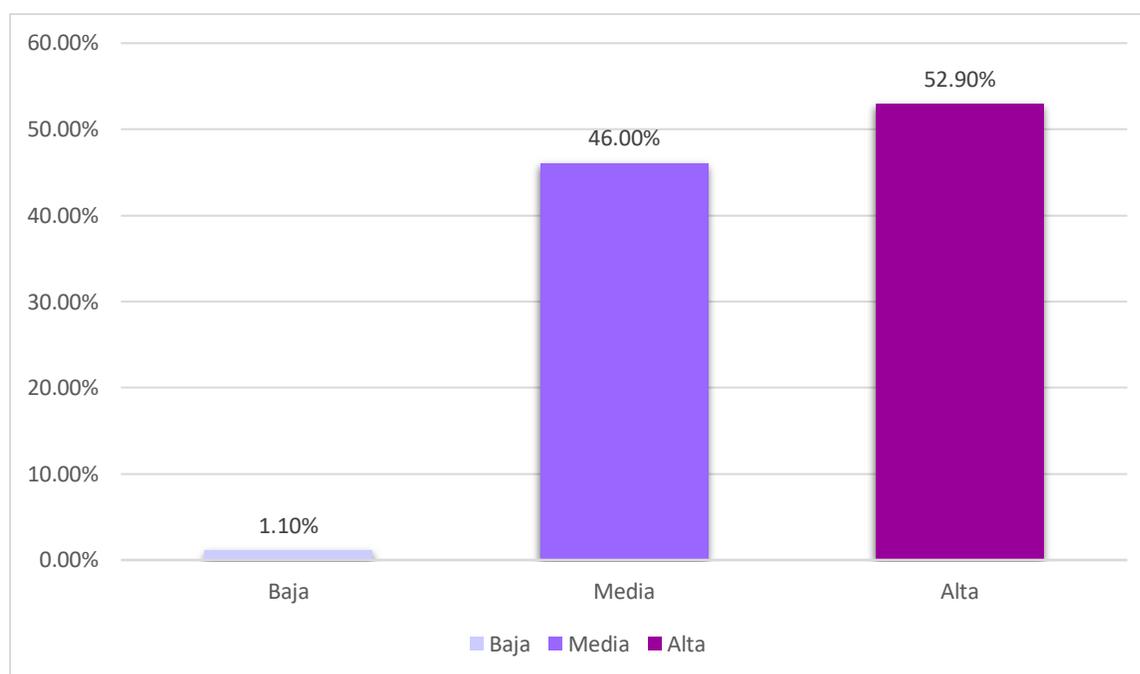


Figura 12. Satisfacción de los usuarios en la dimensión, Tangibilidad.

Fuente: Elaboración Propia

**Interpretación:** En la figura 10, se observa que los usuarios recurrentes encuestados de la botica Emifarma respecto a la satisfacción del usuario en la dimensión tangibilidad, predomina un 52,9%, por lo que se evidencia que la botica tiene una satisfacción alta, en cuanto al equipamiento, al ambiente, cómodo, limpio y acogedor de la botica, al personal adecuadamente uniformado y a los afiches que se encuentran en esta.

#### 4.1.2. Prueba de Hipótesis

Tabla 15. Prueba de normalidad de las variables, calidad de la atención farmacéutica y satisfacción del usuario

	<b>Pruebas de normalidad</b>					
	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención farmacéutica	.061	278	.013	.990	278	.060
Satisfacción del usuario	.093	278	.000	.979	278	.000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Fuente: Elaboración propia

Ho (Hipótesis nula): Los datos siguen una distribución normal.

Hi (Hipótesis alternativa): Los datos no siguen una distribución normal.

Para seguir con la prueba de correlación, se llevó a cabo la prueba de la normalidad, dado el resultado de significancia de la prueba  $< 0.05$ , se rechaza la Ho, por lo que podemos decir que se realiza una prueba no paramétrica, Rho de Spearman.

#### PRUEBAS DE CORRELACIÓN

Hipótesis General

Ho (Hipótesis nula): No existe una correlación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios en la botica Emi arma, Huancabamba – Piura 2022.

Ha (Hipótesis alternativa): Existe una correlación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios en la botica Emi arma, Huancabamba – Piura 2022

Tabla 16. Correlación entre variables, calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario

			Calidad de atención farmacéutica	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Calidad de atención farmacéutica	Coefficiente de correlación	1.000	.416**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	278	278
	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	.416**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	278	278

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

Fuente: Elaboración Propia

**Conclusión:** Según la tabla 16, la significancia bilateral es 0.000,  $p < 0.05$ ; declinando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis alternativa, existiendo una relación y correlación directa entre la calidad de la atención farmacéutica y satisfacción del usuario. Teniendo una fuerza de correlación 0,416, demostrando que hay una moderada correlación entre las variables.

Hipótesis Específica 1:

Ho (Hipótesis nula): No una existe correlación entre la calidad de atención farmacéutica y el consejo farmacéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Ha (Hipótesis alternativa): Existe una correlación entre la calidad de atención farmacéutica y el consejo farmacéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Tabla 17. Correlación entre variable, calidad de atención y dimensión, consejo farmacéutico.

			Calidad de atención farmacéutica	Consejo farmacéutico
Rho de Spearman	Calidad de atención farmacéutica	Coefficiente de correlación	de 1.000	.641**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	278	278
Consejo farmacéutico	Consejo farmacéutico	Coefficiente de correlación	de .641**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	278	278

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

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión:** Según la tabla 17, la significancia bilateral es 0.000,  $p < 0.05$ ; declinando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis alternativa, existiendo una relación y correlación directa entre la calidad de la atención farmacéutica y consejo farmacéutico. Teniendo una fuerza de correlación 0,641, demostrando que hay una moderada correlación entre variable y dimensión.

Hipótesis Específica 2:

Ho (Hipótesis nula): No una existe correlación entre la calidad de atención farmacéutica y la dispensación en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Ha (Hipótesis alternativa): Existe una correlación entre la calidad de atención farmacéutica y la dispensación en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Tabla 18. Correlación entre variable, calidad de atención farmacéutica y dimensión, dispensación.

				Calidad de atención farmacéutica	Dispensación
Rho de Spearman	Calidad de atención farmacéutica	Coeficiente de correlación	de	1.000	.746**
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		278	278
Dispensación	Dispensación	Coeficiente de correlación	de	.746**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		278	278

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

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión:** Según la tabla 18, la significancia bilateral es 0.000,  $p < 0.05$ ; declinando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis alternativa, existiendo una relación y correlación directa entre la calidad de la atención farmacéutica y dispensación. Teniendo una fuerza de correlación 0,746, demostrando que hay una fuerte correlación entre variable y dimensión.

Hipótesis Específica 3:

Ho (Hipótesis nula): No una existe correlación entre la calidad de atención farmacéutica y el seguimiento farmacoterapéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Ha (Hipótesis alternativa): Existe una correlación entre la calidad de atención farmacéutica y el seguimiento farmacoterapéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Tabla 19. Correlación entre variable calidad de atención farmacéutica y dimensión, seguimiento farmacoterapéutico.

			Calidad de atención farmacéutica	Seguimiento Farmacoterapéutico
Rho de Spearman	Calidad de atención farmacéutica	Coeficiente de correlación	de 1.000	.628**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	278	278
	Seguimiento Farmacoterapéutico	Coeficiente de correlación	de .628**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	278	278

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

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión:** Según la tabla 19, la significancia bilateral es 0.000,  $p < 0.05$ ; declinando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis alternativa, existiendo una relación y correlación directa entre la calidad de la atención farmacéutica y seguimiento farmacoterapéutico. Teniendo una fuerza de correlación 0,628, demostrando que hay una moderada correlación entre variable y dimensión.

Hipótesis Específica 4:

Ho (Hipótesis nula): No existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la fiabilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Ha (Hipótesis alternativa): Existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la fiabilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Tabla 20. Correlación entre variable, satisfacción del usuario y dimensión, fiabilidad.

				Satisfacción del usuario	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	de	1.000	.551**
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		278	278
	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	de	.551**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		278	278

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

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión:** Según la tabla 20, la significancia bilateral es 0.000,  $p < 0.05$ ; declinando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis alternativa, existiendo una relación y correlación directa entre satisfacción del usuario y fiabilidad. Teniendo una fuerza de correlación 0,551, demostrando que hay una moderada correlación entre variable y dimensión.

Hipótesis Específica 5:

Ho (Hipótesis nula): No existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la sensibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Ha (Hipótesis alternativa): Existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la sensibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Tabla 21. Correlación entre variable satisfacción del usuario y dimensión, sensibilidad.

		Satisfacción del usuario		Sensibilidad
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	de 1.000	.614**
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	278	278
	Sensibilidad	Coeficiente de correlación	de .614**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	278	278

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

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión:** Según la tabla 21, la significancia bilateral es 0.000  $p < 0.05$ ; declinando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis alternativa, existiendo una relación y correlación directa entre satisfacción del usuario y sensibilidad. Teniendo una fuerza de correlación 0,614, demostrando que hay una moderada correlación entre variable y dimensión.

Hipótesis Específica 6:

Ho (Hipótesis nula): No existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Ha (Hipótesis alternativa): Existe una correlación entre la satisfacción del usuario y la seguridad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Tabla 22. Correlación entre variable satisfacción del usuario y dimensión seguridad.

			Satisfacción del usuario	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción usuario	del	1.000	.496**
		Coefficiente de correlación		
		Sig. (bilateral)	.	.000
		N	278	278
	Seguridad	Coefficiente de correlación	.496**	1.000
		Sig. (bilateral)	.000	.
		N	278	278

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

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión:** Según la tabla 22, la significancia bilateral es 0.000,  $p < 0.05$ ; declinando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis alternativa, existiendo una relación y correlación directa entre satisfacción del usuario y seguridad. Teniendo una fuerza de correlación 0,496, demostrando que hay una moderada correlación entre variable y dimensión.

Hipótesis Específica 7:

Ho (Hipótesis nula): No existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la empatía en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022

Ha (Hipótesis alternativa): Existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la empatía en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Tabla 23. Correlación entre variable satisfacción del usuario y dimensión empatía

				Satisfacción del usuario	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	de	1.000	.550**
		Sig. (bilateral)		.	.000
		N		278	278
Empatía	Empatía	Coeficiente de correlación	de	.550**	1.000
		Sig. (bilateral)		.000	.
		N		278	278

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

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión:** Según la tabla 23, la significancia bilateral es 0.000,  $p < 0.05$ ; declinando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis alternativa, existiendo una relación y correlación directa entre satisfacción del usuario y empatía. Teniendo una fuerza de correlación 0,550, demostrando que hay una moderada correlación entre variable y dimensión.

Hipótesis Específica 8:

Ho (Hipótesis nula): No existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la tangibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Ha (Hipótesis alternativa): Existe una correlación entre la satisfacción de los usuarios y la tangibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.

Tabla 24. Correlación entre variable satisfacción del usuario y dimensión, tangibilidad.

				Satisfacción del usuario	Tangibilidad
Rho de Spearman	Satisfacción usuario	del	Coeficiente correlación	de	1.000
					.264**
			Sig. (bilateral)		.
			N	278	278
	Tangibilidad	Coeficiente	de	.264**	1.000
					.000
			Sig. (bilateral)		.
			N	278	278

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

Fuente: Elaboración propia

**Conclusión:** Según la tabla 20, la significancia bilateral es 0.000,  $p < 0.05$ ; declinando la hipótesis nula y aprobando la hipótesis alternativa, existiendo una relación y correlación directa entre satisfacción del usuario y tangibilidad. Teniendo una fuerza de correlación 0,264, demostrando que hay una baja correlación entre variable y dimensión.

## 4.2. Discusión de los resultados

El análisis de la investigación fue ejecutado en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura del 2022, siendo la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios, variables de estudio, donde nuestro instrumento de medición involucró la participación de 278 usuarios. Anterior a la aplicación del instrumento se realizó la fiabilidad con Alfa de Cronbach obteniendo un valor de 0,962 para el cuestionario de calidad de atención farmacéutica y 0,916 para el de satisfacción de los usuarios (Anexo 4).

De los resultados generales se apreció que las personas más recurrentes a la botica Emifarma se encuentra en el rango de 36 – 50 años (27,3%) y de sexo femenino (60,1%) al contrario del sexo masculino (39,9%). De los 278 usuarios encuestados que asisten a la botica Emifarma- Huancabamba, Piura, se evidenció, en dicha botica que, la calidad de atención farmacéutica es regular 51,8% (Tabla 5) y acorde a lo mencionado podemos decir que nuestra botica de investigación, la botica Emifarma en calidad de atención farmacéutica mostró una calidad regular; lo que difiere con lo manifestado en Caruajulca R (18), que obtuvo una calidad de atención excelente 59,7%, en la botica Rocío de San Juan de Lurigancho, mostrando así que hay una excelente relación entre personal farmacéutico y usuario, siendo una atención farmacéutica eficaz y oportuna. Entre la calidad regular 51,8% de la botica Emifarma y la calidad excelente 59,7% de la botica Rocío, hay una pequeña diferencia lo que posteriormente se podría recomendar mejorar la calidad de atención farmacéutica tanto en dispensación y seguimiento farmacoterapéutico como en el consejo farmacéutico; por otro lado Rincón (16) mencionó que la calidad de atención farmacéutica en cuatro farmacias de Riobamba en Ecuador, no se le da valor como tal, ya que ven a la atención farmacéutica como algo representativo y no como una

relación que debe tener el personal farmacéutico con el usuario, menciona que esto se debe al poco tiempo que el profesional pasa en el establecimiento farmacéutico. Es así que se puede apreciar que los resultados obtenidos en la presente investigación tienen una pequeña diferencia con algunos de los antecedentes. Sin embargo, a pesar que la variable calidad de atención farmacéutica se estima regular, su dimensión consejo farmacéutico es buena, sobresaliendo sobre las otras, deduciendo que los usuarios consideran que la botica Emifarma muestra empatía, conocimiento y una capacidad de respuesta adecuada para con ellos.

La variable satisfacción de los usuarios se obtuvo una satisfacción media 68,3% (Tabla 6), en relación a sus cinco dimensiones se encontró; las dimensiones fiabilidad 55,8%, sensibilidad 49,6% y empatía 62,2%, obtuvieron una satisfacción media, en cambio predominó con satisfacción alta el 50% en la dimensión seguridad y dimensión tangibilidad 52,9%. En este trabajo se utilizó para el cuestionario de satisfacción del usuario el modelo SERVQUAL, concordando con lo manifestado bajo este modelo encontramos a Pacahuala M. (22) sobresaliendo en sus resultados con una satisfacción buena, en la dimensión fiabilidad 36,36%, sensibilidad 38,37%, seguridad 37,43%, empatía 40% y una satisfacción regular en tangibilidad 38,58%. Esto nos indica que las estadísticas en la botica Emifarma en comparación con nuestro antecedente deben mejorar su nivel de satisfacción, considerando que la satisfacción del usuario asistente a la botica Emifarma es una satisfacción media. Sin embargo, las dimensiones seguridad y tangibilidad sobresalen sobre las demás estimándose buenas, pudiendo decir que la botica tiene una satisfacción alta en cuanto a la confianza que le inspiró el personal farmacéutico, en el intercambio de servicio y conocimientos de respuesta ante una duda, asimismo, en cuanto

al equipamiento, al ambiente, cómodo, limpio y acogedor de la botica y al personal adecuadamente uniformado.

En la prueba de correlación frente a las variables calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario (Tabla 16), se obtuvo un valor de significancia 0.000, con una fuerza de correlación 0,416, dado el valor de la significancia menor a 0.05 se acepta la hipótesis alternativa. Por consiguiente, la calidad de atención farmacéutica tiene correlación directa moderada con la satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba-Piura en el año 2022. En otros estudios concuerda con lo manifestado, Caruajulca (18), donde evidenció que en la botica Roció de San Juan de Lurigancho, hubo una fuerza de correlación de 0,572 entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del usuario; y Chavarría y Suasnabar (19), en la botica Rey Pastor en Santa Anita, hubo una fuerza de correlación de 0,474 en la calidad de servicio y satisfacción; comparando nuestros resultados con los antecedentes podemos decir que no existe mucha diferencia ya que se mantiene la fuerza de correlación dentro de un resultado moderado. Esto significa que, una buena calidad de atención farmacéutica va relacionada con una mejor satisfacción del usuario. Por otro lado, se encontró correlación entre variables con cada una de sus dimensiones, en cuanto a calidad de atención farmacéutica, con el consejo farmacéutico hubo una moderada correlación de 0,641 (tabla 17), con dispensación una fuerte correlación de 0.746 (tabla 18) y con seguimiento farmacoterapéutico una moderada correlación de 0,628 (tabla 19); lo que concierne a satisfacción de los usuarios, con la fiabilidad una moderada correlación de 0,551 (tabla 20), con la sensibilidad una moderada correlación de 0,614 (tabla 21), con seguridad una moderada correlación de 0,496 (tabla 22), con empatía una moderada correlación de 0,550 (tabla 23) y con la tangibilidad una baja correlación de 0,264

(tabla 24). Se puede decir que en la botica Emifarma, hay una moderada correlación en la satisfacción de los usuarios relacionado a sus dimensiones y eso lo podemos comparar con el estudio realizado por Chavarría y Suasnabar (19), donde obtuvieron una moderada correlación en satisfacción de los usuarios con seguridad 0,506, empatía 0.471, tangibilidad 0,400 y fiabilidad 0,462, diciéndose así, que para mejorar una satisfacción de los usuarios se debe centrar más en mejorar tales dimensiones.

## CAPÍTULO V. CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

### 5.1. Conclusiones

1. Si existe correlación directa y moderada entre calidad de atención farmacéutica y el consejo farmacéutico en la botica Emifarma, dado la correlación según Spearman fue de 0.641, lo que muestra un resultado moderado y de una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05.
2. También, existe correlación directa y fuerte entre calidad de atención farmacéutica y la dispensación en la botica Emifarma, dado la correlación según Spearman fue de 0.746, lo que muestra un resultado moderado y de una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05.
3. Asimismo, existe correlación directa y moderada entre calidad de atención farmacéutica y el seguimiento farmacoterapéutico en la botica Emifarma, dado la correlación según Spearman fue de 0.628, lo que muestra un resultado moderado y de una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05.
4. Del mismo modo, existe correlación directa y moderada entre la satisfacción de los usuarios y la fiabilidad en la botica Emifarma, dado la correlación según Spearman fue de 0.551, lo que muestra un resultado moderado y de una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05.

5. De tal manera, existe correlación directa y moderada entre la satisfacción de los usuarios y la sensibilidad en la botica Emifarma, dado la correlación según Spearman fue de 0.614, lo que muestra un resultado moderado y de una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05.
6. Igualmente, existe correlación directa y moderada entre la satisfacción de los usuarios y la seguridad en la botica Emifarma, dado la correlación de según Spearman fue de 0.496, lo que muestra un resultado moderado y de una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05.
7. Además, existe correlación directa y moderada entre la satisfacción de los usuarios y la empatía en la botica Emifarma, dado la correlación según Spearman fue de 0.550, lo que muestra un resultado moderado y de una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05.
8. Por último, se concluye que existe correlación directa y baja entre la satisfacción de los usuarios y la tangibilidad en la botica Emifarma, dado la correlación según Spearman fue de 0.264 , lo que muestra un resultado moderado y de una significancia estadística de  $p=0.000$  siendo menor que el 0.05.

## 5.2. Recomendaciones

- ✓ Proponer a la dueña de la botica Emifarma la continuidad o iniciativa de un programa de capacitación para el personal farmacéutico, y así fortalecer tanto la satisfacción del usuario como la calidad de atención farmacéutica.
- ✓ Tener iniciativa en desarrollar investigaciones en otras boticas del distrito para estudiar la relación entre la Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción del cliente, y así lograr una comparación con los resultados obtenidos del presente estudio.
- ✓ Mejorar la calidad de atención farmacéutica tanto en el seguimiento farmacoterapéutico, con la intención de cumplir la identificación, prevención y resolución del problema relacionado al medicamento (PRM).
- ✓ Fortalecer el vínculo del personal farmacéutico – usuario, en cuanto al interés y explicación de un problema, ya que fue la dimensión empatía la más alta en obtener una satisfacción media.
- ✓ Capacitaciones al personal farmacéutico, respecto a cómo lograr la satisfacción de los usuarios, especialmente relación a la tangibilidad, siendo de una fuerza de correlación baja, lo cual consiste en la mejora del ambiente del establecimiento, implementos e incluso al personal adecuadamente uniformado.
- ✓ Difundir la investigación realizada en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022, a fin de que puedan aprovechar los resultados y realizar futuras comparaciones.

## Referencias Bibliográficas

1. Organización Mundial de la Salud. El papel del farmacéutico en el sistema de atención de Salud. OMS. Tokio - Japón; 1993.
2. Organización Mundial de la Salud. OMS. Constitución de la Organización Mundial de la Salud. [Internet] [Consultado el 01 Feb 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/about/governance/constitution>
3. Elayeh E., Akour A., Almadaeen S., Alqhewil T., Basheti IA. Practice of pharmaceutical care in community pharmacies in Jordan. Tropical Journal of Pharmaceutical Research. 2017 [Consultado el 01 Feb 2022];16(2):463-470. Disponible en: <https://www.ajol.info/index.php/tjpr/article/view/152532>
4. Mukattash TL, Bazzi NH, Nuseir KQ, Jarab AS, Abu-Farha RK., Khmour MR. Pharmaceutical care in community pharmacies in Jordan: a public survey. Pharmacy Pract (Granada). 2018 [consultado el 01 Feb 2022];16(2):11-26. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6041206/>
5. Gómez A, Ramírez L Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Rev Médica Multimed. 2017; [consultado el 08 Feb 2022]; 16(2): Disponible en: <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939#:~:text=La%2>
6. Calderon A. La mala calidad de la atención de salud mata. [Internet] Setiembre 7, 2018 [Consultado el 09 Feb 2022]. Disponible en: <https://blogs.iadb.org/salud/es/la-mala-calidad-de-la-atencion-de-salud-mata/>
7. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. Recien. 2020; Vol. 9 / N° 1.
8. Soto A. Barreras para una atención eficaz en los hospitales de referencia del Ministerio de Salud del Perú: atendiendo pacientes en el siglo XXI con recursos del siglo XX. Rev Peru Med Exp Salud Publica. 2019 [consultado el 09 Feb 2022];36(2):304-11. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.17843/rpmpesp.2019.362.4425>

9. Camisón C., Cruz S., González T. Gestión de la Calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Pearson Educación, S. A., Madrid, 2006
10. Huamán J. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas MIFARMA de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2017.
11. Fernández, M. Las farmacias viven el efecto suflé. [Internet]. Madrid: El País; 25 de enero 2021 [consultado el 09 Feb 2022]. Disponible en: <https://elpais.com/economia/2021-01-24/las-farmacias-viven-el-efecto-sufle.html>
12. Ministerio de Salud - Dirección General de Medicamentos, insumos y drogas. Reglamento de Establecimientos Farmacéuticos. Ley de los Productos Farmacéuticos, Dispositivos Médicos y Productos Sanitarios N. ° 29459. Perú: DIGEMID; 2009.
13. Lucca JM, Kurdi S, Albaqshi B, Joseph R. Patient satisfaction with pharmaceutical care services for chronic diseases and their medication adherence during COVID-19 in Saudi Arabia. *Int J Pharm Pract.* 2022 May 26;30(2):136-142. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/35294010/>
14. Rodríguez A. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. [Tesis para optar el grado académico de magister en gerencia en servicios de la salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021.
15. Lobuteva L, Yermolaeva A, Lobuteva A, Zakharova O, Kartashova O. Evaluating Customer Satisfaction with Pharmaceutical Counselling Services using the Kano-Model Approach. *Sys Rev Pharm.* 2020; 11(6): 1-6.
16. Rincón A, Villalón P, Escudero E, Toaquiza C, Miran A, Aguilar C. Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador. *Rev Cubana de Farmacia.* 2019; 52(2). Disponible en: <http://www.revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/338/224>
17. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. *Bio Scientia.* 2019

- [consultado el 08 de Abril 2022]; 2(4), 19-29. Disponible en: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
18. Caruajulca R, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Perú: Universidad María Auxiliadora; 2020.
  19. Chavarría M, Suasnabar A. Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Rey Pastor en el contexto Covid-19 - Santa Anita, 2021. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2022.
  20. Febres-Ramos R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum. Julio 2020;20(3):397-403.
  21. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. Recién. 2020; Vol. 9 / Nº 1.
  22. Díaz J, Yampi T. Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector angamos de Surquillo – Lima, 2017. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2018.
  23. Pacahuala M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero – Abril 2018. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Perú: Universidad Norbert Wiener; 2018.
  24. Barrientos J D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [Consultado el 06 de Mayo del 2022]. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1)
  25. Duque D. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Bogotá; 2006.
  26. Bonal J., Aleracy C., Bassons T., Gascón P. Farmacia Clínica y Atención Farmacéutica. 3a ed. Madrid-España. Doyma. 2002.

27. Saldaña M. La atención Farmaceutica. Rev de la Soc Esp Dolor. 2006 [consultado el 06 de Mayo del 2022]; vol.13 no.4 Madrid. Disponible en: [https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-80462006000400001](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-80462006000400001)
28. De la Fuente L. Importancia del desarrollo de servicios para la farmacia. Rev Elsevier. 2017 [consultado el 11 de Julio del 2022]; Vol. 31, Núm. 6. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-articulo-importancia-del-desarrollo-servicios-farmacia-X0213932417620568>
29. Hidalgo R., Tames L. Atención farmacéutica: descripción del concepto y la aplicación de sus actividades por parte de farmacéuticos a nivel institucional y privado de los cantones centrales de san José y Cartago durante el período de octubre a noviembre, 2014. Rev Afam. 2014. Disponible en: [http://www.afam.org.ar/textos/articulo\\_atencion\\_farmaceutica.pdf](http://www.afam.org.ar/textos/articulo_atencion_farmaceutica.pdf)
30. Mejías, A. y Manrique, S. Dimensiones de la satisfacción de clientes bancarios universitarios: una aproximación mediante el análisis de factores. Revista Ingeniería Industrial. abril, 2011 [consultado el 07 de Mayo del 2022]; vol. 32(1). 43-47. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/3604/360433575007.pdf>
31. Cronin, JJ, Taylor SA. SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling performance- based and perceptions- minus- expectations measurement of service quality. En: Journal of Marketing. Vol.58.1994 [Consultado el 15 de Junio del 2022] Disponible en: <http://www.aiteco.com/servperf-una-alternativa-al-servqual/>
32. Mariños-Masías RM, Rubio-Andrada L, Rodríguez-Antón JM. Análisis de las dimensiones y variables que configuran la calidad de servicio asociada al factor humano. Una aplicación al sector bancario andorrano. 2013 [Consultado el 15 de Junio del 2022] Disponible en: [https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis\\_dimensiones.pdf](https://www.uda.ad/wp-content/uploads/2010/03/analisis_dimensiones.pdf)
33. Thompson I. La Satisfacción del Cliente [Internet] Julio, 2019 [consultado el 10 de Julio del 2022]. Disponible en: <https://www.promonegocios.net/clientes/satisfaccion-cliente.html>
34. Ministerio de Salud - Dirección General de Medicamentos, insumos y drogas. Resolución Ministerial R.M. N° 527-2011. Perú. MINSA, 2011.

35. Ministerio de Salud - Dirección General de Medicamentos, insumos y drogas. Módulo 2 de la Farmacia a la casa. Perú: DIGEMID; 2011.
36. Da Silva D. ¿Qué hacer cuando un cliente no está satisfecho? [Internet] Mayo, 202. Web Content & SEO Associate, LATAM. [Consultado el 11 de Julio del 2002]. Disponible en: <https://www.zendesk.com.mx/blog/insatisfaccion-del-cliente/#:~:text=%C2%BFEmpezamos%3F,%C2%BFQu%C3%A9%20es%20la%20insatisfacci%C3%B3n%20del%20cliente%3F,expectativas%2C%20necesidades%20o%20experiencias%20anteriores.>
37. Bernal C. Metodología de la Investigación. Sexta Edición. Colombia: PEARSON EDUCACIÓN, 2010. 60p
38. Hernández R. Metodología de la Investigación. Tercera Edición. México: MCGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V., 2014. 4 -5p
39. Esteban N. Tipos de Investigación. Universidad Santo Domingo de Guzmán. 24 Jun 2018. [consultado el 25 de Junio del 2022] Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/250080756.pdf>
40. Ministerio de Salud. Guía Técnica para evaluación del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. RM N° 527 – 2011. Perú. MINSA, 2011.
41. Oviedo H, Campo Arias A. Metodología de la Investigación y lectura crítica de estudios: Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Rev. Colombiana de Psiquiatría, vol. XXXIV. No. 4: 2005.
42. Manterola, C. ¿Cómo presentar los resultados de una investigación científica?. Abril, 2007 [consultado: 26 de mayo de 2021]Disponible: <http://dx.doi.org/10.4067/S0718-40262007000200014>

## ANEXOS

### Anexo 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA:

“CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BOTICA EMIFARMA, HUANCABAMBA – PIURA 2022”

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño Metodológico
<p><b>Problema General:</b> ¿Qué relación existe entre la calidad de atención farmacéutica con la satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022?</p>	<p><b>Objetivo General:</b> Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.</p>	<p><b>Hipótesis General:</b> Existe correlación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022..</p>	<p><b>Variable 1:</b> Calidad de Atención Farmacéutica</p>	<p><b>Método:</b> Método hipotético-deductivo</p>
<p><b>Problemas Específicos:</b> 1. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención farmacéutica con el consejo farmacéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022? 2. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención farmacéutica con la dispensación en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022? 3. ¿Qué relación existe entre la calidad de atención farmacéutica con el seguimiento farmacoterapéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022? 4. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios con la fiabilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022? 5. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios con la sensibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022? 6. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios con la seguridad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022? 7. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios con la empatía en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022? 8. ¿Qué relación existe entre la satisfacción de los usuarios con la tangibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022?</p>	<p><b>Objetivos Específicos:</b> 1. Determinar la relación entre calidad de atención farmacéutica y el consejo farmacéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 2. Determinar la relación entre calidad de atención farmacéutica y la dispensación en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 3. Determinar la relación entre calidad de atención farmacéutica y el seguimiento farmacoterapéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 4. Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la fiabilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 5. Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la sensibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 6. Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la seguridad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 7. Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la empatía en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 8. Determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la tangibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022.</p>	<p><b>Hipótesis Específicas:</b> 1. Existe correlación entre la calidad de atención farmacéutica y el consejo farmacéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 2. Existe correlación entre la calidad de atención farmacéutica y la dispensación en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 3. Existe correlación entre la calidad de atención farmacéutica y el seguimiento farmacoterapéutico en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 4. Existe correlación entre la satisfacción de los usuarios y la fiabilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 5. Existe correlación entre la satisfacción de los usuarios y la sensibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 6. Existe correlación entre la satisfacción de los usuarios y la seguridad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 7. Existe correlación entre la satisfacción de los usuarios y la empatía en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022. 8. Existe correlación entre la satisfacción de los usuarios y la tangibilidad en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022..</p>	<p><b>Dimensiones:</b> Consejo Farmacéutico Dispensación Seguimiento Farmacológico</p> <p><b>Variable 2:</b> Satisfacción del usuario</p> <p><b>Dimensiones:</b> Fiabilidad Sensibilidad Seguridad Empatía Tangibilidad</p>	<p><b>Enfoque:</b> Cuantitativo</p> <p><b>Tipo:</b> básica, descriptiva</p> <p><b>Nivel:</b> Correlacional</p> <p><b>Diseño:</b> observacional y de corte transversal</p> <p><b>Población:</b> 1000</p> <p><b>Muestra:</b> 278</p>

## Anexo 2: INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

### CUESTIONARIO 1: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

Estimado usuario, el presente cuestionario es parte de una investigación cuyo objetivo es determinar la calidad de atención farmacéutica que brinda la botica Emifarma, Huancabamba – Piura.

La información que nos brinde será estrictamente confidencial. Para lo cual le solicitamos amablemente pueda responder las preguntas del cuestionario con honestidad y responsabilidad.

Escribir del 1 al 5 según la calidad atención farmacéutica que recibe en la botica Emifarma.

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Ocasionalmente (4) Casi siempre (5) Siempre, marcar con una “x”

EDAD: 18 – 25 ( ) 26 – 35 ( ) 36 – 50 ( ) 51 – 60 ( ) 61 a más ( )							
SEXO: Masculino ( ) Femenino ( )							
N <sup>a</sup>	Dimensión	Preguntas	1	2	3	4	5
1	Consejo del Farmacéutico	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico muestra empatía en su atención?					
2	Consejo del Farmacéutico	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico comparte conocimiento sobre el medicamento adquirido?					
3	Consejo del Farmacéutico	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico posee una capacidad de respuesta adecuada a lo que usted necesita?					
4	Consejo del Farmacéutico	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico lo atendió sin diferencia alguna en relación a otras personas?					

5	Dispensación	¿La botica tiene una buena disponibilidad del medicamento de acuerdo a su necesidad?					
6	Dispensación	¿El tiempo de entrega de su medicamento es oportuna y rápida?					
7	Dispensación	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le dio indicación del uso racional del medicamento?					
8	Seguimiento Farmacoterapéutico	¿El químico farmacéutico le brindó información para identificar el problema relacionado al medicamento?					
9	Seguimiento Farmacoterapéutico	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le brindó información para prevenir el problema relacionado al medicamento?					
10	Seguimiento Farmacoterapéutico	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le brindó información para resolver el problema relacionado al medicamento?					

## CUESTIONARIO 2: SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Estimado usuario, el presente cuestionario es parte de una investigación cuyo objetivo es determinar la satisfacción de usuario que asiste a la botica Emifarma, Huancabamba – Piura.

La información que nos brinde será estrictamente confidencial. Para lo cual le solicitamos amablemente pueda responder las preguntas del cuestionario con honestidad y responsabilidad.

Escribir del 1 al 5 según la satisfacción que experimenta al asistir a la botica Emifarma.

(1) Altamente insatisfecho (2) Insatisfecho (3) Aceptable (4) Satisfecho (5) Altamente satisfecho.  
marcar con una “x”

EDAD: 18 – 25 ( ) 26 – 35 ( ) 36 – 50 ( ) 51 – 60 ( ) 61 a más ( )							
SEXO: Masculino ( ) Femenino ( )							
N <sup>a</sup>		Preguntas: ¿Cómo se siente? ...	1	2	3	4	5
1	Fiabilidad	El tiempo en que lo atendieron					
2	Fiabilidad	Absolución a su problema ante un reclamo					
3	Fiabilidad	¿Recibió atención sin discriminación, con respecto a otros usuarios?					
4	Fiabilidad	Atención de acuerdo al orden en el que llego a la botica.					
5	Fiabilidad	¿La atención fue correcta, durante todo el proceso de dispensación?					
6	Sensibilidad	La información adecuada y eficaz respecto a su medicamento solicitado.					
7	Sensibilidad	La rapidez de la dispensación de sus medicamentos					

8	Sensibilidad	Ante algún inconveniente, ¿El personal farmacéutico le dio solución inmediata al problema?					
9	Sensibilidad	¿Al llegar su turno el personal farmacéutico priorizó su atención?					
10	Seguridad	Durante su atención en la botica ¿El personal farmacéutico le inspiró confianza?					
11	Seguridad	Con el intercambio de servicio que se le brindó en la botica.					
12	Seguridad	La cortesía del personal farmacéutico para con usted. (buena educación, saludo al ingresar y consideración)					
13	Seguridad	Los conocimientos sólidos para responder sus dudas					
14	Empatía	¿El personal farmacéutico lo escuchó atentamente ante su problema, mostró interés para solucionarlo y comprendió la explicación que le brindó ante su tratamiento?					
15	Empatía	Con la amabilidad, respeto y paciencia					
16	Empatía	Con la comprensión personal farmacéutico respecto a su enfermedad y entiende su estado de salud					
17	Empatía	Capacidad del personal farmacéutico al ser tolerantes ante su punto de vista					
18	Empatía	Horario de atención en el que brinda la botica					
19	Tangibilidad	El equipamiento de la botica (computadoras, anaqueles) es moderno ¿Considera que las instalaciones son atractivas?					
20	Tangibilidad	La botica limpia, cómoda y en un ambiente acogedor.					
21	Tangibilidad	El personal que está adecuadamente uniformado e identificado.					
22	Tangibilidad	Los afiches y propagandas que se encuentran en la botica ¿Influyeron en su compra?					

### Anexo 3: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS

#### Validación del instrumento - experto 1.

##### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACEUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BOTICA EMIFARMA, HUANCABAMBA – PIURA 2022"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: Calidad de Atención Farmacéutica</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Consejo del Farmacéutico</b>								
1	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico muestra empatía en su atención?	X		X		X		
2	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico comparte conocimiento sobre el medicamento adquiere?	X		X		X		
3	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico posee una capacidad de respuesta adecuada a lo que usted necesita?	X		X		X		
4	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico lo atendió sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Dispensación</b>								
5	¿La botica tiene una buena disponibilidad del medicamento acuerdo a su necesidad?	X		X		X		
6	¿El tiempo de entrega de su medicamento es oportuna y rápida?	X		X		X		
7	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le dio indicación del uso racional del medicamento?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguimiento Farmacoterapéutico</b>								
8	¿El químico farmacéutico/personal farmacéutico le brindo información para identificar el problema relacionado al medicamento?	X		X		X		
9	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le brindó información para prevenir el problema relacionado al medicamento?	X		X		X		
10	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le brindó información para resolver el problema relacionado al medicamento.?	X		X		X		
<b>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
11	El tiempo en que lo atendieron	X		X		X		
12	Absolución a su problema ante un reclamo	X		X		X		
13	¿Recibió atención sin discriminación, con respecto a otros usuarios?	X		X		X		
14	La atendieron de acuerdo en el orden en el que llego a la botica.	X		X		X		
15	¿La atención fue correcta, durante todo el proceso de dispensación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>								
16	La información adecuada y eficaz respecto a su medicamento solicitado.	X		X		X		
17	La rapidez de la dispensación de sus medicamentos	X		X		X		
18	Ante algún inconveniente, ¿El personal farmacéutico le dio solución inmediata al problema?	X		X		X		
19	¿Al llegar si turno el personal farmacéutico priorizo su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>								
20	Durante su atención en la botica ¿El personal farmacéutico le inspiró confianza?	X		X		X		
21	Con el intercambio de servicio que se le brindó en la botica.	X		X		X		
22	La cortesía del personal farmacéutico para con usted. (buena educación, saludo al ingresar y consideración)	X		X		X		
23	Los conocimientos sólidos para responder sus dudas	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Empatía							
24	¿El personal farmacéutico lo escuchó atentamente ante su problema, mostró interés para solucionarlo y comprendió la explicación que le brindó ante su tratamiento?	X		X		X	
25	Con la amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
26	Con la comprensión personal farmacéutico respecto a su enfermedad y entiende su estado de salud	X		X		X	
27	Capacidad del personal farmacéutico al ser tolerantes ante su punto de vista	X		X		X	
28	Horario de atención en el que brinda la botica	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Tangibilidad							
29	El equipamiento de la botica (computadoras, anaqueles) es moderno ¿Considera que las instalaciones, atractivas?	X		X		X	
30	La botica limpia, cómoda y en un ambiente acogedor.	X		X		X	
31	El personal que está adecuadamente uniformado e identificado.	X		X		X	
32	Los afiches y propagandas que se encuentran en la botica ¿Influyeron en su compra?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: .....MARQUEZ CARO ORLANDO JUAN

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

Especialidad del validador:.....METÓDOLOGO

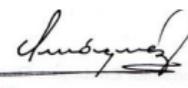
<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

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

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

.....31....de...julio.....de 2022.....

-. 

---

Firma del Experto Informante

## Validación del instrumento - experto 2.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: "CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACEUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BOTICA EMIFARMA, HUANCABAMBA – PIURA 2022"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: Calidad de Atención Farmacéutica</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Consejo del Farmacéutico</b>								
1	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico muestra empatía en su atención?	X		X		X		
2	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico comparte conocimiento sobre el medicamento adquiere?	X		X		X		
3	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico posee una capacidad de respuesta adecuada a lo que usted necesita?	X		X		X		
4	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico lo atendió sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Dispensación</b>								
5	¿La botica tiene una buena disponibilidad del medicamento acuerdo a su necesidad?	X		X		X		
6	¿El tiempo de entrega de su medicamento es oportuna y rápida?	X		X		X		
7	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le dio indicación del uso racional del medicamento?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguimiento Farmacoterapéutico</b>								
8	¿El químico farmacéutico/personal farmacéutico le brindo información para identificar el problema relacionado al medicamento?	X		X		X		
9	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le brindó información para prevenir el problema relacionado al medicamento?	X		X		X		
10	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le brindó información para resolver el problema relacionado al medicamento.?	X		X		X		
<b>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
11	El tiempo en que lo atendieron	X		X		X		
12	Absolución a su problema ante un reclamo	X		X		X		
13	¿Recibió atención sin discriminación, con respecto a otros usuarios?	X		X		X		
14	La atendieron de acuerdo en el orden en el que llego a la botica.	X		X		X		
15	¿La atención fue correcta, durante todo el proceso de dispensación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>								
16	La información adecuada y eficaz respecto a su medicamento solicitado.	X		X		X		
17	La rapidez de la dispensación de sus medicamentos	X		X		X		
18	Ante algún inconveniente, ¿El personal farmacéutico le dio solución inmediata al problema?	X		X		X		
19	¿Al llegar si turno el personal farmacéutico priorizo su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>								
20	Durante su atención en la botica ¿El personal farmacéutico le inspiró confianza?	X		X		X		
21	Con el intercambio de servicio que se le brindó en la botica.	X		X		X		
22	La cortesia del personal farmacéutico para con usted. (buena educación, saludo al ingresar y consideración)	X		X		X		
23	Los conocimientos sólidos para responder sus dudas	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Empatía							
24	¿El personal farmacéutico lo escuchó atentamente ante su problema, mostró interés para solucionarlo y comprendió la explicación que le brindó ante su tratamiento?	X		X		X	
25	Con la amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
26	Con la comprensión personal farmacéutico respecto a su enfermedad y entiende su estado de salud	X		X		X	
27	Capacidad del personal farmacéutico al ser tolerantes ante su punto de vista	X		X		X	
28	Horario de atención en el que brinda la botica	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Tangibilidad							
29	El equipamiento de la botica (computadoras, anaqueles) es moderno ¿Considera que las instalaciones, atractivas?	X		X		X	
30	La botica limpia, cómoda y en un ambiente acogedor.	X		X		X	
31	El personal que está adecuadamente uniformado e identificado.	X		X		X	
32	Los afiches y propagandas que se encuentran en la botica ¿Influyeron en su compra?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia.

Opinión de aplicabilidad:  Aplicable  Aplicable después de corregir  No aplicable

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: CIQUERO CRUZADO MELIDA MERCEDES.

DNI: 10062499

Especialidad del validador: Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud / Doctora en Gestión Pública y Gobernabilidad.

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

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

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

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

Lima, 30 de Julio de 2022.



-----  
Firma del Experto Informante

## Validación del instrumento - experto 3.

## CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: “CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACEUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BOTICA EMIFARMA, HUANCABAMBA – PIURA 2022”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
<b>VARIABLE 1: Calidad de Atención Farmacéutica</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Consejo del Farmacéutico</b>								
1	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico muestra empatía en su atención?	X		X		X		
2	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico comparte conocimiento sobre el medicamento adquiere?	X		X		X		
3	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico posee una capacidad de respuesta adecuada a lo que usted necesita?	X		X		X		
4	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico lo atendió sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Dispensación</b>								
5	¿La botica tiene una buena disponibilidad del medicamento acuerdo a su necesidad?	X		X		X		
6	¿El tiempo de entrega de su medicamento es oportuna y rápida?	X		X		X		
7	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le dio indicación del uso racional del medicamento?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguimiento Farmacoterapéutico</b>								
8	¿El químico farmacéutico/personal farmacéutico le brindo información para identificar el problema relacionado al medicamento?	X		X		X		
9	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le brindó información para prevenir el problema relacionado al medicamento?	X		X		X		
10	¿El químico farmacéutico/ personal farmacéutico le brindó información para resolver el problema relacionado al medicamento.?	X		X		X		
<b>VARIABLE 2: Satisfacción del usuario</b>								
<b>DIMENSIÓN 1: Fiabilidad</b>								
11	El tiempo en que lo atendieron	X		X		X		
12	Absolución a su problema ante un reclamo	X		X		X		
13	¿Recibió atención sin discriminación, con respecto a otros usuarios?	X		X		X		
14	La atendieron de acuerdo en el orden en el que llego a la botica.	X		X		X		
15	¿La atención fue correcta, durante todo el proceso de dispensación?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 2: Sensibilidad</b>								
16	La información adecuada y eficaz respecto a su medicamento solicitado.	X		X		X		
17	La rapidez de la dispensación de sus medicamentos	X		X		X		
18	Ante algún inconveniente, ¿El personal farmacéutico le dio solución inmediata al problema?	X		X		X		
19	¿Al llegar si turno el personal farmacéutico priorizo su atención?	X		X		X		
<b>DIMENSIÓN 3: Seguridad</b>								
20	Durante su atención en la botica ¿El personal farmacéutico le inspiró confianza?	X		X		X		
21	Con el intercambio de servicio que se le brindó en la botica.	X		X		X		
22	La cortesía del personal farmacéutico para con usted. (buena educación, saludo al ingresar y consideración)	X		X		X		
23	Los conocimientos sólidos para responder sus dudas	X		X		X		

DIMENSIÓN 4: Empatía							
24	¿El personal farmacéutico lo escuchó atentamente ante su problema, mostró interés para solucionarlo y comprendió la explicación que le brindo ante su tratamiento?	X		X		X	
25	Con la amabilidad, respeto y paciencia	X		X		X	
26	Con la comprensión personal farmacéutico respecto a su enfermedad y entiende su estado de salud	X		X		X	
27	Capacidad del personal farmacéutico al ser tolerantes ante su punto de vista	X		X		X	
28	Horario de atención en el que brinda la botica	X		X		X	
DIMENSIÓN 5: Tangibilidad							
29	El equipamiento de la botica (computadoras, anaqueles) es moderno ¿Considera que las instalaciones, atractivas?	X		X		X	
30	La botica limpia, cómoda y en un ambiente acogedor.	X		X		X	
31	El personal que está adecuadamente uniformado e identificado.	X		X		X	
32	Los afiches y propagandas que se encuentran en la botica ¿Influyeron en su compra?	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

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

No aplicable [ ]

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

DNI: 21873096

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD

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

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

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

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



-----  
Firma del Experto Informante

4 de agosto de 2022

#### Anexo 4: CONFIABILIDAD DE LOS INSTRUMENTOS

##### Análisis de confiabilidad de Calidad de Atención Farmacéutica

---

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,962	10

---

Fuente: Elaboración Propia

##### Análisis de confiabilidad de Satisfacción al Cliente

---

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
0,916	22

---

Fuente: Elaboración Propia

## Anexo 5: CARTA DE APROBACIÓN DE COMITÉ DE ÉTICA



Universidad  
Norbert Wiener

### RESOLUCIÓN N° 248-2022-DFFB/UPNW

Lima, 31 de agosto de 2022

#### **VISTO:**

El Acta N° 224 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista ZEGARRA MONJA, ALONDRA ESTEFFANY y CRUZ NEIRA, KEYLA ALEXANDRA egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

#### **CONSIDERANDO:**

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

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

#### **RESUELVE:**

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BOTICA EMIFARMA, HUANCABAMBA – PIURA 2022" presentado por el/la tesista ZEGARRA MONJA, ALONDRA ESTEFFANY y CRUZ NEIRA, KEYLA ALEXANDRA autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

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

## Anexo 6: CONSENTIMIENTO INFORMADO

### CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LA PRESENTE INVESTIGACIÓN

**Instituciones:** Universidad Privada Norbert Wiener

Investigadoras:

- ✓ Zegarra Monja, Alondra Esteffany
- ✓ Cruz Neira, Keyla Alexandra

Título: “CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BOTICA EMIFARMA, HUANCABAMBA – PIURA 2022”

---

#### Propósito del estudio

Lo invitamos a participar en un estudio llamado: “**CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BOTICA EMIFARMA, HUANCABAMBA – PIURA 2022**” Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *Facultad de Farmacia y Bioquímica*. El propósito de este estudio es determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios.

#### Estimado participante:

Para que este estudio se lleve a cabo, necesitamos hacerle una encuesta por lo que tus respuestas nos ayudarán a determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios.

#### Procedimientos

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

- ✓ Explicar el propósito del estudio.
- ✓ Aplicar una encuesta con dos cuestionarios.
- ✓ Firmar/ rubricar el consentimiento informado.

La encuesta puede demorar unos 30 minutos y los resultados de la encuesta se le entregarán a usted en forma individual o almacenarán respetando la confidencialidad y el anonimato.

**Riesgos:** no se presentan durante el estudio. Tengan en cuenta que en cualquier momento usted es libre de retirarse si no está de acuerdo con alguna pregunta.

**Beneficios:** se darán a conocer los resultados a través de la página de la universidad a la cual usted se beneficiará en su ámbito profesional.

**Costos e incentivos:** Usted no deberá pagar nada por la participación. Tampoco recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

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

**Derechos del usuario:**

Si usted se siente incómodo durante la encuesta, podrá retirarse de este en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Alondra Zegarra tel: 972691367 o con Keyla Cruz tel: 916818312 o al comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, presidenta del Comité de Ética para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, tel. +51924569790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

**Consentimiento**

Acepto voluntariamente participar en este estudio. Comprendo qué cosas pueden pasar si participé en el proyecto. También entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento, tel. +51 924 569 790. E-mail: comite.etica@uwiener.edu.pe

Por consiguiente, por favor elija la opción que prefiera debajo.

Al elegir "Doy mi consentimiento" Usted indica que:

- ✓ He leído la información de la parte superior.
- ✓ Tiene 18 años o más
- ✓ Ha aceptado voluntariamente participar

Si usted NO desea participar en este estudio, por favor elija su participación en "No doy mi consentimiento"

- a. "Doy mi consentimiento"
- b. "No doy mi consentimiento"

Participante:



Investigadoras:



Zegarra Monja, Alondra

DNI: 70324760



Cruz Neira, Keyla

DNI:

## Anexo 7: CARTA DE ACEPTACIÓN



Lima, 08 de agosto de 2022

Señor Doctor  
Ruben Eduardo, Cueva Mestanza  
Decano de la universidad Norbert Wiener

Yo Nandy Isabel, Cruz Neira me dirijo a usted para en mi condición de Director técnico de la botica EMIFARMA, con R.U.C N° 10468021264 ubicada en la ciudad de Huancamba – Piura, correo electrónico [nandycruzneira@gmail.com](mailto:nandycruzneira@gmail.com) y a la vez permitir la autorización para que los bachillers de la facultad de Farmacia y Bioquímica: CRUZ NEIRA KEYLA ALEXANDRA Y ZEGARRA MONJA ALONDRA ESTEFFANY realicen la recolección de datos de su proyecto de tesis titulado: CALIDAD DE ATENCION FARMACEUTICA Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LA BOTICA EMIFARMA, HUANVABAMBA - PIURA 2022.

Sin más que acotar hago expresar mi cordial saludo y estima personal.

Atentamente

NANDY ISABEL CRUZ NEIRA  
QUÍMICA FARMACÉUTICA  
C.Q.F.P. 20979

-----  
NANDY ISABEL CRUZ NEIRA  
DIRECTOR TECNICO

**Anexo 8: CONFORMIDAD DE TESIS**

## CONFORMIDAD DE ASESOR TEMÁTICO

**CARTA DE CONFORMIDAD**

Lima 16 de noviembre de 2022

**Dr. Rubén Cueva Mestanza**  
**Director(a) de la EAP de Farmacia y Bioquímica**  
**Universidad Privada Norbert Wiener**  
Presente. -

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que he revisado la Tesis titulada “**CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BOTICA EMIFARMA, HUANCABAMBA – PIURA 2022**”, de la Br. Zegarra Monja, Alondra Esteffany, y de la Br. Cruz Neira, después de haber evaluado y verificar que las tesis han levantado todas las observaciones, considero que la tesis esta apta para seguir con los procedimientos.

Aprovecho la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente



.....  
**Mg. ÑAÑEZ DEL PINO, DANIEL**  
**Asesor Temático**

## CONFORMIDAD DEL METODÓLOGO



## CARTA DE CONFORMIDAD

Lima 16 de Noviembre de 2022

**Dr. Rubén Cueva Mestanza**  
**Director(a) de la EAP de Farmacia y Bioquímica**  
**Universidad Privada Norbert Wiener**

Presente. -

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que he revisado la Tesis titulada “**CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BOTICA EMIFARMA, HUANCABAMBA – PIURA 2022**”, de la Br. Zegarra Monja, Alondra Esteffany, y Br. Cruz Neira, después de haber evaluado y verificar que las tesis han levantado todas las observaciones, considero que la tesis esta apta para seguir con los procedimientos.

Aprovecho la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente



.....  
**Dr. AMBROCIO TEODORO ESTEVES PAIRAZAMAN**  
**Docente metodólogo**

## CONFORMIDAD DEL ESTADISTA



## CARTA DE CONFORMIDAD

Lima 16 de Noviembre de 2022

**Dr. Rubén Cueva Mestanza**  
**Director(a) de la EAP de Farmacia y Bioquímica**  
**Universidad Privada Norbert Wiener**  
Presente. -

De mi mayor consideración:

Por medio de la presente, me es grato dirigirme a Ud. para comunicarle que he revisado la Tesis titulada “**CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA BOTICA EMIFARMA, HUANCABAMBA – PIURA 2022**”, de la Br. Zegarra Monja, Alondra Esteffany, y Br. Cruz Neira, Keyla Alexandra, después de haber evaluado y verificar que las tesis han levantado todas las observaciones, considero que la tesis esta apta para seguir con los procedimientos. La revisión solamente se realizo sobre la parte estadística del trabajo de investigación.

Aprovecho la oportunidad para expresarle a usted los sentimientos de mi especial consideración y estima.

Atentamente

.....  
**Mgtr: LEÓN APAC, GABRIEL ENRIQUE**  
Estadístico

**Anexo 9: INFORME DE TURNITIN****Reporte de similitud**

NOMBRE DEL TRABAJO

**Tesis final Zegarra A & Cruz K.docx**

AUTOR

**Alondra Zegarra**

RECuento DE PALABRAS

**13548 Words**

RECuento DE CARACTERES

**78029 Characters**

RECuento DE PÁGINAS

**91 Pages**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**4.4MB**

FECHA DE ENTREGA

**Nov 17, 2022 8:31 PM GMT-5**

FECHA DEL INFORME

**Nov 17, 2022 8:32 PM GMT-5****● 17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base c

- 17% Base de datos de Internet
- Base de datos de Crossref
- 6% Base de datos de trabajos entregados
- 3% Base de datos de publicaciones
- Base de datos de contenido publicado de Crossr

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Coincidencia baja (menos de 8 palabras)

**Anexo 10: EVIDENCIA FOTOGRÁFICA**

