



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y
BIOQUÍMICA**

TESIS

**NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN
FARMACÉUTICA DE LA BOTICA INKAFARMA, LIMATAMBO - SAN
BORJA, 2022**

**PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

AUTORES:

Bach. Campos Togas, Carmen Yanet

Bach. Ponce Torres, Grabiela Susana

ASESOR:

Mg. Qf. Díaz Uribe, Julio Luis

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias Farmacéuticas

HUANCAYO - PERÚ

2022

DEDICATORIA

A Dios por darme la vida y permitirme lograr mis objetivos.

A mi padre que siempre me brinda su apoyo.

A mi madre que desde el cielo ilumina mi camino.

A mi hijo por ser mi motivación más importante.

A mi familia en general que siempre confiaron en mí.

Grabiela Ponce

A Dios por bendecirme siempre

A mi padre por su apoyo incondicional

A mi madre quien desde el cielo me acompaña

A mis hermanos y demás familiares quienes siempre me dan un mensaje de aliento para seguir adelante.

Carmen Campos

AGRADECIMIENTOS

A la prestigiosa Universidad Franklin Roosevelt por acogernos en sus aulas y la formación universitaria brindada.

A nuestro asesor Mg. Julio Luis Díaz Uribe por brindarnos su apoyo y ser nuestro guía constante en todo el proceso de este trabajo, por su paciencia, dedicación y ánimos para culminar con satisfacción.

A los docentes en general de la Universidad Franklin Roosevelt por compartirnos sus conocimientos, ayudarnos a superar nuestras debilidades y formarnos como profesionales.

A la Químico Farmacéutica Margarita Agreda Montes, director técnico de la botica Limatambo Inkafarma por permitirnos llevar a cabo este trabajo en el establecimiento farmacéutico a su cargo.

Grabiela y Carmen

JURADOS

PRESIDENTE

DR.Q.F. AYALA PICOAGA, VICENTE MANUEL

MIEMBRO SECRETARIO

MG. Q.F QUEZADA REYES, ANTONIO FERNANDO

MIEMBRO VOCAL

MG. Q.F DIAZ URIBE, JULIO LUIS

MIEMBRO SUPLENTE

MG. Q.F. ROJAS AIRE, CARLOS MAX

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotras: Bach. Carmen Yanet Campos Togas, de nacionalidad peruana, identificada con DNI N°: 46002871 y Bach. Grabiela Susana Ponce Torres, de nacionalidad peruana, identificada con DNI N°: 47030983; Tesistas de la Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt” de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, autoras de la tesis titulada: **“NIVEL DE PERCEPCIÓN DE LOS USUARIOS EN LA ATENCIÓN FARMACÉUTICA DE LA BOTICA INKAFARMA, LIMATAMBO, SAN BORJA 2022”**.

DECLARAMOS BAJO JURAMENTO QUE:

Toda la información presentada es auténtica y veraz. Nos afirmamos y ratificamos en lo expresado en señal de lo cual firmamos el presente documento en los 10 días del mes de julio del 2022.



Bach. Carmen Yanet Campos Togas
DNI N° 46002871



Bach. Grabiela Susana Ponce Torres
DNI N° 47030983

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	ii
AGRADECIMIENTOS.....	iii
JURADOS.....	iv
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD.....	v
ÍNDICE.....	vi
RESUMEN.....	7
ABSTRACT.....	8
1. INTRODUCCIÓN.....	9
2. MÉTODO.....	20
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
2.2. Operacionalización de variables.....	20
2.3. Población, muestra y muestreo.....	20
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	21
2.5. Procedimiento.....	23
2.6. Método de análisis de datos.....	24
2.7. Aspectos éticos.....	25
3. RESULTADOS.....	26
4. DISCUSIÓN.....	38
5. CONCLUSIONES.....	42
6. RECOMENDACIONES.....	43
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	44
ANEXOS.....	50
ANEXO 1: TABLA DE OPERABILIDAD DE VARIABLES.....	50
ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN.....	51
ANEXO 3: FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS.....	55
ANEXO 4: IMÁGENES DE LOS PROCEDIMIENTOS.....	59
ANEXO 5: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO.....	62

RESUMEN

El **objetivo** principal de nuestra investigación fue determinar el nivel de percepción de los usuarios en la atención farmacéutica de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022. La **metodología** de esta investigación propuso un estudio cuantitativo no experimental de tipo descriptivo observacional de corte transversal en donde se solicitó a 122 usuarios de dicho establecimiento farmacéutico el responder un cuestionario SERVQUAL para conocer la percepción sobre la calidad de la atención recibida y su satisfacción. Los **resultados** muestran que el 100% de los entrevistados percibió una calidad en la atención de buena (7.4%) a muy buena (92.6%), sin registrar ninguna evaluación mala o regular; mientras que, la percepción de satisfacción de los usuarios se observó que 1.6% de ellos estaba poco satisfecho y 98.4% se mostraron satisfechos. No se encontró relación con la edad y sexo de los participantes, pero sí asociación entre la calidad y el nivel educativo (Chi-cuadrado= 16.030; p= 0.003) y entre la satisfacción y el estado civil (Chi-cuadrado= 9.372; p= 0.025). Como **conclusiones** de nuestros resultados se puede mencionar que la botica Inkafarma ubicada en la zona de Limatambo en el distrito de San Borja cumple con las necesidades de los usuarios al ofrecer una buena percepción de calidad y satisfacción.

Palabras clave: percepción, calidad, satisfacción, botica

ABSTRACT

The main **objective** of our research was to determine the level of perception of people about the pharmaceutical care in Inkafarma drugstore, Limatambo, San Borja 2022. The **methodology** of this research proposed a non-experimental quantitative study of a descriptive observational cross-sectional type where 122 clients of the pharmaceutical establishment were asked to answer a SERVQUAL questionnaire to find out their perception of the quality level and their satisfaction of the received service. The **results** show that 100% of the interviewees perceived a quality of service from good (7.4%) to very good (92.6%), without registering any bad or regular evaluation; meanwhile, regarding the perception of the client's satisfaction, it was observed that 1.6% of them felt a low satisfaction and 98.4% were satisfied. No relationship was found with the age and sex of the participants, but there was an association between quality and educational level (Chi-square= 16.030; p= 0.003) and between satisfaction and marital status (Chi-square= 9.372; p= 0.025). As **conclusions** of our results, it can be mentioned that the Inkafarma drugstore located in Limatambo area in the district of San Borja meets the needs of users by offering a good perception of quality and satisfaction.

Keywords: perception, quality, satisfaction, drugstore.

1. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), la salud no debe considerarse como solo la ausencia de algún tipo de molestia o enfermedad, si no también debe incluir el alcanzar un completo nivel de bienestar físico, mental y social ⁽¹⁾. En nuestro país, la Ley General de Salud menciona que la salud un requisito fundamental para lograr un desarrollo humano por medio de la obtención del bienestar, tanto individual como colectivo, teniendo el Estado Peruano la misión de regularla, vigilarla y promoverla. A su vez, cada persona tiene el derecho de elegir con autonomía el sistema de prestación de salud de su preferencia y que la atención corresponda a las características y atributos previamente señalados por el proveedor sanitario cumpliendo los estándares de calidad señalados por ley ⁽²⁾.

Según el informe de la Organización Panamericana de la Salud (OPS) sobre el Sistema de Servicios de Salud en el Perú, se considera a los servicios de atención farmacéutica, farmacias y boticas, públicas o privadas, como prestadores de servicios en salud ⁽³⁾. De hecho, ante la presencia de un problema de salud, las boticas y farmacias son uno de los primeros lugares donde asiste la población ⁽⁴⁾. Estos centros, públicos o privados, fuera o dentro de hospitales, son los encargados de la venta de medicamentos de venta libre o con receta médica y son dirigidos por un Químico Farmacéutico, quien es el profesional de la salud que pueden recibir consultas sobre condiciones de salud primarias y sobre el uso de medicamentos, y, además, tiene el criterio de derivar a las personas a profesionales de la salud más especializados ^(5,6).

Sobre esto, la OMS y la Federación Internacional Farmacéutica (FIP) han establecido las directrices sobre las Buenas Prácticas en Farmacia (BPP) con el objetivo de que los profesionales farmacéuticos puedan ofrecer un mejor acceso a una atención sanitaria de calidad para el beneficio de las personas. Además, las BPP pretenden promover la salud y el correcto uso de medicamentos, siendo, finalmente, los usuarios los que califiquen a los centros y profesionales farmacéuticos. Dentro de los principios de las BPP resaltan: (a) el bienestar de los pacientes, (b) garantizar el suministro de medicamentos y otros productos sanitarios de calidad, (c) brindar información y asesoramiento adecuado cuando sea requerido, (d) promover la prescripción apropiada y económicamente viable de los medicamentos y una correcta dispensación, y (e) ofrecer productos y servicios de

relevancia para sus usuarios ⁽⁷⁾. Estas directrices son seguidas a nivel internacional, regional y nacional ⁽⁷⁻⁹⁾.

Por lo mencionado, los servicios de atención farmacéutica, como toda organización prestadora de servicio, deben buscar que sus usuarios perciban una plena satisfacción luego de su visita como base de un buen sistema de gestión de calidad; por lo tanto, para lograr que las personas tengan una alta percepción en la calidad de atención, los profesionales farmacéuticos deben conseguir que sus usuarios sientan un alto nivel de satisfacción en el servicio brindado ⁽¹⁰⁻¹³⁾. Es así que se hace importante que todos los establecimientos de salud, incluyendo los centros de atención farmacéutica, deben tener sistemas de gestión que les permita determinar la percepción de sus clientes sobre la calidad de atención y la satisfacción que sienten los usuarios al terminar su visita. Por este motivo, la presente investigación propone determinar el nivel de percepción de los usuarios de la botica Inkafarma, ubicada en Limatambo, San Borja.

Bajo esta propuesta, la revisión bibliográfica ha encontrado que diferentes investigadores, a nivel nacional e internacional, han buscado determinar la percepción de los usuarios en la atención farmacéutica bajo la determinación de la descripción de la calidad y satisfacción de los usuarios. A continuación, se presentan los antecedentes nacionales relacionados:

Samamé (2015) propuso un estudio retrospectivo con diseño descriptivo correlacional de corte transversal en 356 usuarios del servicio de farmacia del Hospital Nacional Hipólito Unanue en el distrito de El Agustino en Lima Metropolitana, con el objetivo de determinar la percepción de calidad de atención mediante el modelo SERVQUAL. Se observó que la percepción de una mala calidad de atención fue de 53.9%; mientras que una percepción alta fue vista en el 40.2% de los entrevistados, habiendo una relación directa con sus dimensiones de tangibilidad y fiabilidad ⁽¹⁴⁾.

Paredes y cols. (2017) propusieron un estudio de tipo prospectivo con diseño descriptivo observacional de corte transversal en donde se tomó el cuestionario SERVPERF a 324 pacientes con el objetivo de determinar la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil Juan Pablo II, en el distrito de Villa el Salvador en Lima Metropolitana. Los autores determinaron la percepción de satisfacción de los

usuarios en base a la determinación de la calidad de atención, encontrando que de sus 5 dimensiones solo la “seguridad” tuvo un nivel de percepción alto; mientras que, las otras dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y tangibilidad) tuvieron una calificación media ⁽¹⁵⁾.

Arica y cols. (2018) desarrollaron un estudio de diseño descriptivo de corte transversal en donde se encuestó a 377 clientes de la farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo, en la ciudad del mismo nombre con el objetivo de determinar la calidad del servicio de atención de dicha institución por medio del cuestionario SERVQUAL y su relación la satisfacción de los usuarios. Los resultados muestran que todas las dimensiones relacionadas a la calidad y satisfacción tuvieron una percepción deficiente; mientras que, se observó una relación significativa entre ambas variables ⁽¹⁶⁾.

Barzola y cols. (2019) realizaron un estudio de tipo no experimental con diseño descriptivo correlacional de corte transversal con el objetivo de determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención de 202 usuarios de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. A través del uso de un cuestionario SERVQUAL se encontró que las percepciones de calidad y satisfacción de los usuarios fue deficiente pues solo el 33.7% y 13.4% de los encuestados declaró haber sentido un buen nivel de satisfacción y calidad durante su atención. La mala percepción de la atención farmacéutica de este establecimiento es tuvo correlacionada con la información que se brinda a los usuarios, el horario de atención y las instalaciones de la farmacia ⁽¹⁷⁾.

Barrientos (2018) desarrolló una investigación con enfoque cuantitativo de tipo no experimental de diseño descriptivo de corte transversal que tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller ubicado en el distrito de los Olivos en Lima Metropolitana. En este estudio se aplicó un cuestionario de tipo SERVQUAL a 60 usuarios de dicho establecimiento farmacéutico encontrando una correlación fuerte del 0.852 entre ambas variables, con 75% de los encuestados mostrando una percepción muy buena a buena de la calidad de atención y un 83.3% declarando una percepción de satisfecha a muy satisfecha ⁽¹⁸⁾.

Castillo y cols. (2020) por medio de un estudio descriptivo y comparativo determinaron la percepción de 286 pacientes sobre la calidad de atención de los servicios farmacéuticos de los Hospitales La Caleta y Eleazar Guzmán Barrón, pertenecientes al MINSA, en la ciudad de Chimbote. Por medio del uso de un instrumento elaborado bajo del modelo SERVQUAL, los autores encontraron que el 51.4% de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital La Caleta percibieron una alta calidad de atención y solo el 29.3% de pacientes tuvieron la misma percepción en el Hospital Eleazar Guzmán Blanco; a su vez, este último hospital presentaba un mayor porcentaje de personas con una percepción baja y medio con respecto al primero hospital. Los autores sugieren que esta diferencia puede estar relacionada al elevado número de pacientes que atiende el Hospital Eleazar Guzmán Blanco ⁽¹⁹⁾.

Caruajulca y cols. (2020) realizaron un estudio con enfoque cuantitativo de tipo no experimental de diseño descriptivo en donde se sometió a 196 clientes de una botica en el distrito de San Juan de Lurigancho a un cuestionario SERVQUAL con el objetivo de determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción. Se observó que el 59.7% y 59.2% de los participantes tuvieron una percepción de la calidad de atención excelente y satisfacción alta, respectivamente; mientras que, las dimensiones de “empatía” y “tangibilidad” fueron la de mejor percepción en cuanto a la calidad de atención; y, la dimensión “entorno” mostró la percepción más elevada con respecto a la satisfacción de los clientes. Además, se observó una correlación significativa y directa entre la calidad y satisfacción ⁽²⁰⁾.

Huerta y cols. (2021) presentaron los resultados de un estudio de tipo no experimental y nivel básico con diseño descriptivo de corte transversal en donde se utilizó un cuestionario como instrumento para determinar la calidad de servicio y su influencia en la fidelidad de 367 clientes de la botica Inkafarma en el distrito de Comas en Lima Metropolitana durante la pandemia por COVID-19. Los investigadores reportaron que cerca del 50% de los entrevistados estuvieron totalmente de acuerdo y de acuerdo con la calidad de atención y sus dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía); mientras que, aproximadamente el mismo porcentaje se sienten satisfechos por la atención brindada. Los autores mencionan, además, que existe una relación directa entre la calidad de atención y la fidelidad ⁽²¹⁾.

García (2021) desarrolló un estudio de tipo no experimental prospectivo de diseño descriptivo observacional de corte transversal donde buscó determinar la calidad de la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de 100 usuarios de la botica Inkafarma ubicada en el distrito de Barranco en Lima Metropolitana mediante el cuestionario SERVQUAL. La percepción de la calidad de atención fue considerada como buena en el 82% de los entrevistados; mientras que, la percepción de la satisfacción fue del 100%. Además, se encontró un coeficiente de correlación del 0.862, demostrando una relación directa y estadísticamente significativa ⁽²²⁾.

Sobre los antecedentes a nivel internacional en cuanto a la percepción en la atención farmacéutica, podemos mencionar las siguientes investigaciones:

de Andrade y cols. (2009) desarrollaron un estudio de diseño descriptivo observacional de corte transversal que tenía como objetivo comparar el nivel de satisfacción de la implementación de un programa de servicio de atención farmacéutica entre farmacias comunitarias del municipio de Vitoria en Brasil. Los resultados revelaron un nivel de satisfacción mayor en los usuarios de aquella farmacia que implementó los programas de atención farmacéutica que en aquellas que no. Además, se determinó una relación entre el interés y compromiso del químico farmacéutico en la salud del paciente con la percepción de satisfacción, sugiriendo la implementación de programas de mejora de la gestión de la atención con el propósito de lograr una mejor satisfacción de los usuarios. Los resultados de un mejor nivel de satisfacción se relacionaron con un mayor interés y compromiso por parte del químico farmacéutico en la salud del paciente. Se sugiere que la implementación de programas de atención adecuados puede mejorar la percepción de satisfacción de los usuarios ⁽²³⁾.

Surur y cols. (2015) desarrollaron un estudio de diseño descriptivo y de corte transversal en Etiopía que tuvo como propósito el de determinar la percepción de satisfacción de 400 usuarios de servicios de farmacia externa del Hospital de Referencia de Gondar en Etiopía. Se observó que ninguno de los participantes logró alcanzar el puntaje máximo de satisfacción, siendo la media del puntaje de 2.48 de 5 puntos posibles. La rapidez de la atención y el profesionalismo del personal fueron las dimensiones en las que obtuvo un mayor puntaje; mientras que, las variables con menor calificación fueron la desconfianza

a la información que se proporciona sobre los procesos de almacenamiento de los medicamentos y la explicación de los eventos adversos por parte de los farmacéuticos ⁽²⁴⁾.

Khudair y Raza (2015) desarrollaron una investigación de diseño descriptivo de corte transversal con el objetivo de determinar el impacto del servicio de atención farmacéutica sobre la percepción de satisfacción de los pacientes del Hospital General de Hamad en Qatar y los factores asociados. Los resultados revelaron que la velocidad de atención, la actitud del profesional farmacéutico, el brindar consejos sobre los medicamentos, la ubicación del centro y la comodidad de la sala de espera del mismo fueron las variables que mostraron una relación directa y estadísticamente significativa con la percepción de satisfacción de los usuarios ⁽²⁵⁾.

Maidana y cols. (2018) desarrollaron un estudio de diseño descriptivo observacional de corte transversal en el que se aplicó un cuestionario a 108 pacientes diabéticos que se atienden en el servicio de farmacia del Programa Nacional de Diabetes con el objetivo de determinar su percepción de satisfacción con el servicio brindado como un indicador de la calidad de atención. Se observó que la zona de dispensación fue la que mayor puntaje de satisfacción alcanzó (en promedio 4.16 de 5 puntos posibles); mientras que, la menor percepción se obtuvo en la información al paciente y evaluación del estado de salud (puntaje promedio de 2.44). Por otro lado, los motivos de insatisfacción con mayor número de respuestas fueron la falta de cortesía y inadecuada o nula presencia de información ⁽²⁶⁾.

Alotaibi y cols. (2021) presentaron los resultados de un estudio de diseño descriptivo de corte transversal que tuvo como objetivo el determinar la percepción de la satisfacción de 746 usuarios de diferentes servicios de farmacia en Arabia Saudita. Con este propósito se aplicó un cuestionario para determinar la satisfacción por la infraestructura de cada local y para la atención del servicio de farmacia. El puntaje general de satisfacción fue cerca de 3 de un máximo de 5; mientras que, los puntajes para la infraestructura fueron de aproximadamente 4 puntos y para la atención de los servicios fue de 3.9 en promedio. La baja percepción de satisfacción estuvo relacionada directamente con la mayor edad de los pacientes, el género masculino, nacionalidad Saudi y con aquellos pacientes que asisten a centros de atención primaria y con alguna enfermedad crónica ⁽²⁷⁾.

Druica y cols. (2021) realizaron un estudio de diseño descriptivo y de corte transversal que pretendió determinar el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacias y el grado de confianza con la información otorgada por el personal farmacéutico. El estudio involucró a 343 participantes con o sin diagnóstico de alguna enfermedad crónica. Los resultados demostraron que la mayor percepción de satisfacción se asoció con una buena atención del personal farmacéutico, disponibilidad y costos reducidos de medicamentos, menor tiempo de espera para la atención. Además, la confianza se relacionó significativamente con una buena atención, menor tiempo de espera, consejería sobre los medicamentos y si los pacientes padecían alguna enfermedad crónica ⁽²⁸⁾.

Kebede y cols. (2021), bajo la premisa de que la satisfacción de los pacientes es la clave para medir la calidad de atención de un centro farmacéutico, desarrollaron un estudio descriptivo de corte transversal para determinar el nivel de percepción de satisfacción de 414 usuarios externos de farmacias de diferentes hospitales de la ciudad de Dessie en Etiopía. Del total de participantes, 59.4% estuvieron satisfechos con la atención recibida. La percepción de satisfacción estuvo asociada positivamente con comodidad del área de espera, la frecuencia de visitas y la forma de pago; mientras que la edad, número de medicamentos atendidos y su disponibilidad estuvieron asociados negativamente ⁽²⁹⁾.

Además, en base a lo descrito hasta el momento, en las siguientes líneas se presentan las definiciones de las variables del presente estudio:

De forma general, el concepto de “calidad” se ha relacionado a la búsqueda del perfeccionamiento de un bien o servicio; sin embargo, la definición ha ido cambiando para adaptarse a los requerimientos, expectativas, personas, negocios y mercados e incluso, según determinado momento y lugar ⁽³⁰⁾. De hecho, una modificación de la definición de este término nos dice que la calidad refiere al desarrollo de obligaciones sin cometer errores o presentar deficiencias, en otras palabras, realizar una actividad o servicio de forma correcta ⁽³¹⁾. Además, otros conceptos relacionan la calidad con la capacidad de lograr la satisfacción de los clientes que reciben el servicio para los casos en los que se brinden servicios ⁽³²⁾. Por otro lado, el término “atención al cliente” es considerado como subjetivo pues dependerá de la percepción del cumplimiento de las expectativas de cada sujeto sobre un bien o servicio recibido. Por todo lo mencionado, la

“calidad de atención al cliente” tiene como objetivo lograr: la satisfacción, la fidelización, la confianza y el deseo de los usuarios de regresar en el futuro ⁽¹⁸⁾.

En caso de la calidad de atención en servicios de salud, la definición incluye los procesos de promoción, prevención, tratamiento, rehabilitación y alivio de la enfermedad teniendo en cuenta las necesidades y preferencias, no solo de los pacientes, si no también sus familiares y las comunidades ⁽³³⁾. Adicionalmente, se considera a un servicio de salud como de calidad cuando no se observan deficiencias y se logra satisfacer las necesidades del usuario, es decir, es la aplicación correcta en la atención de los pacientes y de los principios esenciales de las ciencias de la salud para lograr una calidad integral, en la cual debe estar incluida la calidad intrínseca o aquella relacionada al profesionalismo y/o competencia de los prestadores de servicio y a la tecnología disponible para ello, y también la calidad percibida, la cual es determinada por los usuarios y los condicionantes de la satisfacción: equidad, fiabilidad, efectividad, buen trato, respeto, información, continuidad y confortabilidad ^(33,34). Además, diferentes teorías para la determinación de la calidad de atención describen 5 dimensiones por las cuales puede ser evaluada ^(18,35):

- A. Fiabilidad: Capacidad de lograr un servicio a pesar de la existencia de posibles inconvenientes mediante la búsqueda de las mejores soluciones asegurando que todos los clientes tengan los mismos resultados en el servicio.
- B. Capacidad de respuesta: Capacidad de brindar un servicio en el momento y tiempo adecuado, lo cual se logra mediante la correcta capacitación del personal a cargo del servicio.
- C. Seguridad: Se relaciona con un servicio claro y con la capacidad de transmitir confianza y conocimientos sólidos.
- D. Empatía: Se relaciona con la capacidad de brindar un servicio comprensivo, comunicativo y solidario sin distinción por creencias, cultura, raza o religión desarrollándose de la mayor forma humana posible con claridad, elocuencia, amena y amable.
- E. Tangibilidad: Dimensión objetiva que se relaciona con la infraestructura y equipamiento del centro de atención. Esta dimensión se relaciona con las normas de “Buenas prácticas” para diferentes procesos, incluyendo los relacionados con la salud.

En el caso de la “satisfacción”, esta variable es uno de los hitos más importantes para la determinación de la calidad y, por tanto, uno de los puntos que debe considerarse para lograr una buena atención debido a que es una forma en que los usuarios evalúan los servicios recibidos y ayuda a plantear estrategias para mejorar la planeación y organización. En general, “satisfacción” corresponde a la acción de satisfacer una necesidad y, dentro de la atención, complacer las necesidades de los usuarios. De esto podemos concluir que la satisfacción es subjetiva a la percepción de los usuarios debido a que es un proceso posterior a la recepción de un servicio. En el caso de la atención farmacéutica, la satisfacción de los pacientes por los servicios farmacéuticos es una medida determinada por los usuarios sobre el desempeño del personal de la botica o farmacia donde fueron atendidos y depende principalmente por las características, expectativas y rasgos psicosociales de los pacientes ^(5,22,36).

Al igual que la calidad de atención, diferentes autores han establecido tres dimensiones básicas para la determinación de la satisfacción de los usuarios ⁽⁵⁾:

- A. Humana o Interpersonal o Humanística: se relaciona con una atención eficiente garantizando el cuidado del usuario con respecto en todo sentido y respetando su individualidad y confidencialidad.
- B. Tecnológico científico: son los eventos específicos que se relacionan con la evaluación de la atención técnica, disponibilidad y características de los recursos humanos.
- C. Entorno: refiere a las facilidades presentes en los centros de atención que permiten alcanzar un mejor servicio generando un valor agregado para el usuario.

Dentro de todos los modelos de medición de la calidad de atención, el más utilizado es la herramienta SERVQUAL, la cual permite determinar la calidad de atención y el nivel de satisfacción que se le brinda a un usuario. Este instrumento incluye información de la opinión de los clientes sobre un servicio, el tipo de atención, expectativa de los empleados y, de manera principal, la percepción de los clientes sobre el servicio prestado. Esta herramienta permite la toma de decisiones con el objetivo de mejorar los servicios ofrecidos ⁽³⁷⁾.

Según lo planteado, se proponen el siguiente problema general:

- ¿Cuál es el nivel de percepción de los usuarios en la atención farmacéutica de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022?

Además, se plantean los siguientes problemas específicos:

- ¿Cuál es el nivel de percepción en la atención farmacéutica según la edad de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022?
- ¿Cuál es el nivel de percepción en la atención farmacéutica según el sexo de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022?
- ¿Cuál es el nivel de percepción en la atención farmacéutica según el nivel de estudio de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022?
- ¿Cuál es el nivel de percepción en la atención farmacéutica según el estado civil los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022?

La justificación del estudio se sustenta en el hecho de que todos los centros de servicios de salud, incluyendo los centros de atención farmacéutica, deben buscar la mejora continua en cuanto a la atención y preparación del personal, infraestructura, relación precio-beneficio, variedad y disponibilidad de medicamentos, entre otros. Para lograrlo deben ser conscientes de la percepción de sus usuarios sobre la calidad de atención y la satisfacción del servicio brindado. Por tanto, este estudio se realiza para ayudar a dar información a la empresa sobre los puntos en los cuales debería mejorar para lograr una mayor calidad y satisfacción de los usuarios con el objetivo de crear fidelidad y el deseo de volver. Es más, la importancia de que los centros farmacéuticos presenten una alta calidad de atención en estos tiempos de pandemia es mayor debido a la responsabilidad de los químicos farmacéuticos en la transmisión clara y confiable sobre los medicamentos y, a su vez, son una barrera contra la información falsa. Por estos motivos, el personal farmacéutico debe tener la capacidad de resolver dudas y tener empatía con sus pacientes con el fin de hacerlos sentir seguros y confiados ante la información que reciben.

Ante esto, la presente investigación presenta el siguiente objetivo general:

- ✓ Determinar el nivel de percepción de los usuarios en la atención farmacéutica de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.

También se presentan los siguientes objetivos específicos:

- ✓ Determinar el nivel de percepción en la atención farmacéutica según la edad de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.
- ✓ Determinar el nivel de percepción en la atención farmacéutica según el sexo de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.
- ✓ Determinar el nivel de percepción en la atención farmacéutica según el nivel de estudio de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.
- ✓ Determinar el nivel de percepción en la atención farmacéutica según el estado civil de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.

Con los objetivos planteados, se formula la siguiente hipótesis general:

- ❖ El nivel de percepción de los usuarios es bueno en la atención farmacéutica de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.

Igualmente, se formulan las siguientes hipótesis específicas:

- ❖ El nivel de percepción de la atención farmacéutica es bueno según la edad en los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.
- ❖ El nivel de percepción de la atención farmacéutica es bueno según sexo de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.
- ❖ El nivel de percepción de la atención farmacéutica es bueno según el nivel de estudio de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.
- ❖ El nivel de percepción de la atención farmacéutica es bueno según el estado civil de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.

2. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

La presente investigación es cuantitativa no experimental donde no se realizará ninguna manipulación de alguna de las variables de estudio y, en razón del objetivo general, se propone un estudio de tipo descriptivo observacional de corte transversal donde se buscó conocer, en un periodo de tiempo determinado, el nivel percepción sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios a la botica Inkafarma ubicada en urbanización Limatambo, distrito de San Borja, Lima-Perú. Además, el estudio presenta un diseño correlacional porque buscó determinar la asociación entre los niveles de percepción en la calidad y satisfacción con las características sociodemográficas de la muestra ⁽³⁸⁾.

2.2. Operacionalización de variables

La tabla de operabilidad de variables se encuentra en el ANEXO I

2.3. Población, muestra y muestreo

En la presente investigación, se consideró como población de interés para el estudio a los usuarios de la botica Inkafarma ubicada en la Avenida Aviación cuadra 34, Urbanización Limatambo, Distrito de San Borja en Lima Metropolitana.

El distrito de San Borja es principalmente urbano con más del 80% de su población en niveles socioeconómicos A y B. Se considera la ubicación de la botica como una zona de alto tránsito, pues cercana a ella se encuentran un centro comercial, un supermercado, el Hospital de Enfermedades Neoplásicas y dos clínicas particulares; además, la botica se encuentra forma parte del complejo de edificios denominado “Torres de Limatambo”.

Según datos proporcionados por el administrador de la botica, se atienden en promedio 250 personas por día, es decir, que al mes se reciben 7500 usuarios (N). A partir de este valor se procedió al cálculo del tamaño de la muestra mediante la fórmula para la estimación de una proporción para una población finita o conocida. El cálculo se realizó mediante el software estadístico EPIDAT:

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

Donde:

*N es la población de estudio. Este valor se determinó en base al dato brindado, en el cual se menciona que 250 personas son atendidas en promedio en la botica. Extrapolando este valor por día, se determinó el número de usuarios al mes = 7500 personas.

*Z es el nivel de confianza al 95% = 1.96

*p es la proporción que presenta el efecto deseado. Para el cálculo del tamaño muestral se utilizará el valor de 97.5% que corresponde a la percepción buena a excelente sobre la calidad de atención de los usuarios de una botica en San Juan de Lurigancho ⁽²⁰⁾.

*q es 1-p

*d es la precisión del estudio= 5%

El tamaño de muestra calculado con un nivel de confianza del 95% fue de 103 personas. A este se agregó el 15% del valor calculado para poder compensar el retiro de voluntarios durante su participación en el estudio o para compensar la eliminación de cuestionarios incompletos que puedan interferir con nuestros resultados. El tamaño de muestra final fue 121 personas. Al finalizar el último día de encuestas el cálculo final de voluntarios incluyó a 122 personas; en ese sentido se decidió no retirar a ninguna persona para evitar algún sesgo de selección.

Criterios de inclusión:

- ✓ Personas mayores de 18 años de edad al momento de la toma de la encuesta
- ✓ Personas que hayan entrado para adquirir algún medicamento
- ✓ Personas que acepten participar voluntariamente en el estudio firmando el formulario de consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- ✓ Personas menores de 18 años de edad
- ✓ Personas que hayan entrado a adquirir productos diferentes a medicamentos (Ejemplo: productos de belleza o de aseo personal)
- ✓ Personas que, al ser consultadas, no hayan aceptado participar voluntariamente en el estudio

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

En el presente estudio se utilizó como técnica de recolección de datos a la encuesta y como instrumento al cuestionario. El instrumento constó de tres partes (ANEXO II):

- Información sociodemográfica: 4 preguntas

- Puntaje de calidad de atención: 20 preguntas
- Puntaje de satisfacción del usuario: 15 preguntas

El instrumento que se utilizó es la encuesta SERVQUAL la cual fue diseñada para determinar la calidad y satisfacción de un servicio. Su versión para la atención farmacéutica ha sido ampliamente usado y validado a nivel nacional e internacional obteniendo valores de consistencia interna por juicio de expertos y confiabilidad (Alfa de Cronbach) mayores al 90% ^(5,18,20).

El cuestionario sobre calidad de atención constó de 20 preguntas divididas en 5 dimensiones con 4 preguntas cada una:

- a) Fiabilidad
- b) Capacidad de respuesta
- c) Seguridad
- d) Empatía
- e) Tangibilidad

Además, cada pregunta constó de 5 opciones de respuesta: muy malo, malo, regular, bueno y muy bueno, las cuales recibieron los puntajes de 0, 1, 2, 3 y 4, respectivamente. Es así que el puntaje mínimo que se puede obtener por cada dimensión es de 0 y el valor máximo fue de 16; mientras que, el puntaje máximo del cuestionario fue de 80. El puntaje será además categorizado según lo descrito por **Barrientos (2018)** ⁽¹⁸⁾:

Puntaje	Niveles de calidad
0 a 20	Malo
21 a 39	Regular
40 a 59	Bueno
60 a 80	Muy Bueno

Fuente: Elaboración propia

Por otro lado, el cuestionario sobre satisfacción de los usuarios constó de 15 preguntas divididas en 3 dimensiones, cada una con 5 preguntas:

- a) Humanista
- b) Técnico-científica
- c) Entorno

Al igual que el cuestionario sobre calidad, en el cuestionario de satisfacción cada pregunta constó de 5 opciones de respuesta: muy satisfecho, insatisfecho, ni satisfecho ni insatisfecho, satisfecho y muy satisfecho, las cuales recibieron los puntajes de 0, 1, 2, 3 y 4, respectivamente. De esta forma, el puntaje mínimo que se pudo obtener en cada dimensión fue de 0 y el valor máximo fue de 20; mientras que, el puntaje máximo del cuestionario fue de 60. El puntaje será además categorizado según los descrito por **Barrientos (2018)** ⁽¹⁸⁾:

Puntaje	Niveles de calidad
0 a 15	No satisfactorio
16 a 29	Poco satisfactorio
30 a 45	Satisfactorio
46 a 60	Muy satisfactorio

Fuente: Elaboración propia.

Al considerar nuestra población como nueva, se decidió realizar un proceso de validación de contenido por juicio de 3 expertos en el tema, quienes recibieron un formulario de evaluación donde se adjuntó el cuestionario con sus tres partes, tabla de operabilidad de variables y matriz de consistencia según los establece nuestra facultad (ANEXO III). El formulario está diseñado para valorar el instrumento mediante una puntuación que va desde 0 a 100% y para determinar su aplicabilidad mediante una puntuación que va desde 1 (muy deficiente) a 5 (muy bueno). Los formularios completos fueron recibidos 1 semana después. Como resultado de la evaluación, ninguno de los expertos sugiero cambios al cuestionario y la opinión de aplicabilidad fue de 4 (Buena) por parte de los tres expertos; mientras que, el promedio de valoración del instrumento fue de 80%, considerado como una valoración buena según el formato otorgado por nuestra casa de estudios.

2.5. Procedimiento

Para la toma de las encuestas, las investigadoras solicitaron una carta de presentación a la Universidad Franklin Roosevelt para ser presentada al administrador de la botica Inkafarma de ubicada en la urbanización Limatambo en el distrito de San Borja con el objetivo de obtener la autorización correspondiente. Para las entrevistas, se abordó a las personas luego de haber realizado su compra. Luego, mediante la boleta de compra se

confirmó que se haya adquirido un medicamento, y mediante la declaración del entrevistado se comprobó su edad.

Luego de la aceptación oral del usuario para abordarlo, se le explicó los objetivos del estudio y se procedió a consultar por su confirmación voluntaria para participar en el estudio. Si el usuario da su visto bueno, se le solicitará que firme el formulario de consentimiento informado como comprobación de su aceptación voluntaria. Finalmente, se procederá a la toma del cuestionario, el cual no duró más de 15 minutos para cada voluntario. Todos los procedimientos se realizaron de manera personal y conservando las medidas de bioseguridad necesarias (ANEXO IV).

2.6. Método de análisis de datos

Después de completar el número necesario de cuestionarios, se procedió a revisar la búsqueda de cuestionarios incompletos o con incongruencias para ser separados. En nuestro caso, no se encontró cuestionarios que inválidos. Luego, la información fue pasada a una base de datos Microsoft Excel, en donde se realizaron los gráficos descriptivos.

Posteriormente, la base de datos fue subida al software estadístico SPSS versión 24.0, en donde se realizaron los análisis estadísticos correspondientes.

En el análisis descriptivo, para las variables cuantitativas (ejemplo: edad y puntajes) se calculó la media y su desviación estándar; mientras que, para variables cualitativas, se determinó la frecuencia y su porcentaje.

En el análisis inferencial, la comparación de las medias de los puntajes de calidad y satisfacción según las características sociodemográficas se realizó mediante las pruebas de T-student (para comparación de dos medias) y ANOVA (para la comparación de más de dos medias). Además, la asociación entre los niveles de calidad y satisfacción con las variables sociodemográficas se realizó mediante la prueba de Chi-cuadrado.

Para todos los casos, se consideró como estadísticamente significantes a los valores de $p < 0.05$.

2.7. Aspectos éticos

Ningún procedimiento se realizó antes de la firma del consentimiento informado aceptando de forma autónoma su participación (ANEXO V). Para la firma todos recibieron información de los objetivos, beneficios y riesgos que conllevaría su participación voluntaria en el estudio. Luego de su firma, cada participante recibió un código de identificación. La asociación entre la identificación personal de cada participante y su código es mantenida en una computadora personal en un archivo encriptado de solo acceso por los investigadores principales, de tal forma que se garantiza la confidencialidad de la información. Esta investigación no presenta ningún riesgo físico ni a la salud de los participantes pues no se requerirá de ninguna intervención directa. Solo se tomará un cuestionario con un tiempo de duración de 15 minutos aproximadamente. Todos los participantes tuvieron la opción de retirarse del estudio si así lo creían conveniente sin que esto signifique un perjuicio para ellos.

3. RESULTADOS

Luego de la aplicación de las encuestas, estas fueron almacenadas en un primer momento en una base de datos Microsoft Excel para realizar el análisis descriptivo. El análisis inferencial fue realizado con el paquete estadístico SPSS v24.0. A continuación se presentan, primero, los análisis descriptivos de nuestra muestra, y, luego, los resultados obtenidos según el orden de los objetivos planteados:

Análisis descriptivo:

Tabla 1. Características sociodemográficas de los usuarios de la farmacia Inkafarma.

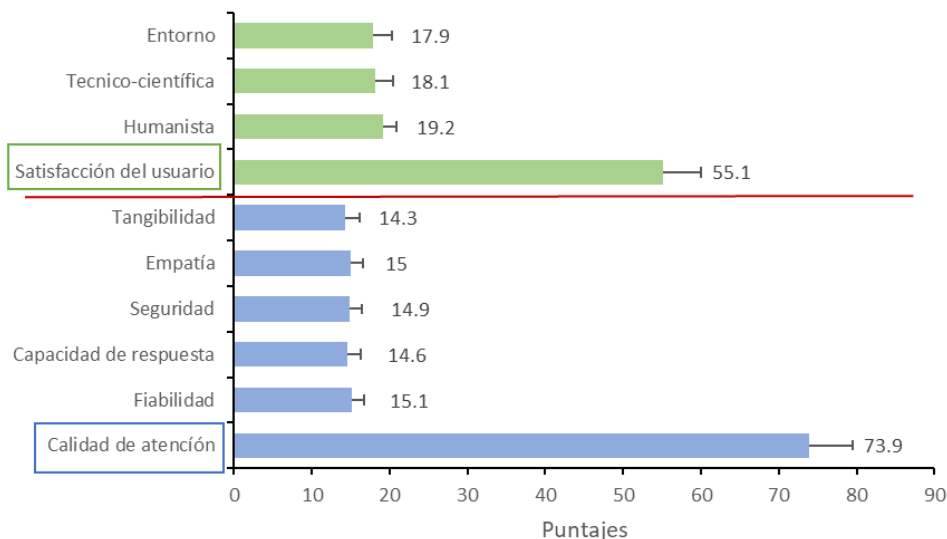
Característica	Frecuencia	Porcentaje %
<i>Edad (Promedio)</i>	43.2	
≤ 36 años	43	35.5
37 a 44 años	32	25.6
≥ 45 años	47	38.8
<i>Sexo</i>		
Femenino	54	44.3
Masculino	68	55.7
<i>Nivel educativo</i>		
Sin instrucción	1	0.8
Primaria	1	0.8
Secundaria	29	23.8
Superior técnica	42	34.4
Superior universitaria	49	40.2
<i>Estado civil</i>		
Soltero(a)	42	34.4
Casado(a)/Conviviente	58	47.5
Divorciado(a)	16	13.1
Viudo(a)	6	4.9

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 1 se muestran las características sociodemográficas de los voluntarios. El promedio de edad fue 43.2 años; mientras que, el 44.3% fue de sexo masculino (n= 54) y 55.7% femenino (n= 68). Con referencia al estado civil, 34.4% era soltero (n= 42), 47.5% era casado o conviviente (n=58), 13.1% era divorciado (n= 16) y 4.9% era viudo (n= 6). Además, el 0.8% declaró no haber recibido instrucción educativa alguna (n= 1) y el mismo porcentaje mencionó tener educación primaria (n= 1); mientras que, 23.8% tiene un nivel secundario (n= 29), 34.4% educación superior técnica (n= 42) y 40.2% educación superior universitaria (n= 49).

Objetivo General: *Determinar el nivel de percepción de los usuarios en la atención farmacéutica de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.*

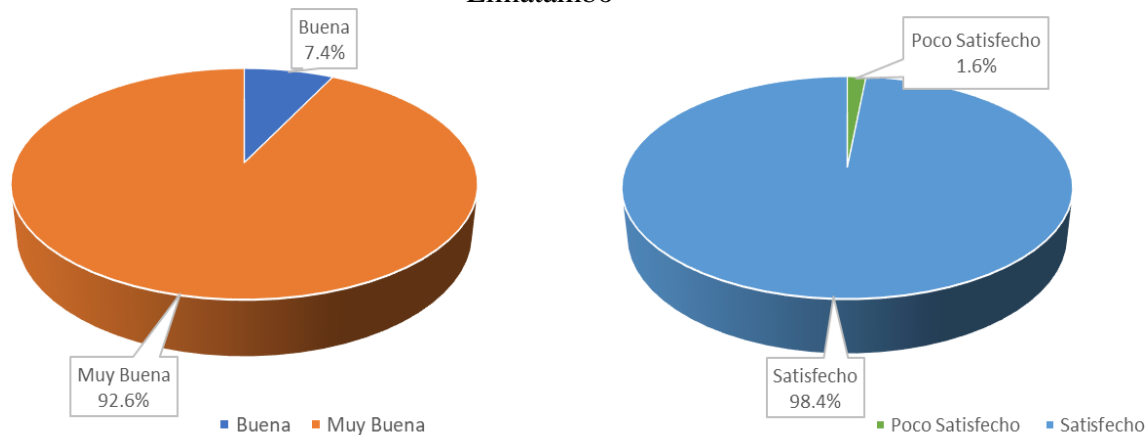
Figura 1. Puntajes promedio de la percepción de calidad y satisfacción con sus dimensiones de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 1 se observa que el puntaje promedio de calidad obtenido fue de 73.9; mientras que, el promedio del puntaje de satisfacción fue de 55.1. Con respecto a las dimensiones de la calidad de atención, los puntajes promedio fueron 15.1, 14.6, 14.9, 15, y 14.3 para la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad; mientras que, los puntajes para las dimensiones de satisfacción fueron 19.2, 18.1 y 17.9 para humanista, técnico-científica y entorno.

Figura 2. Nivel de calidad y satisfacción de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo

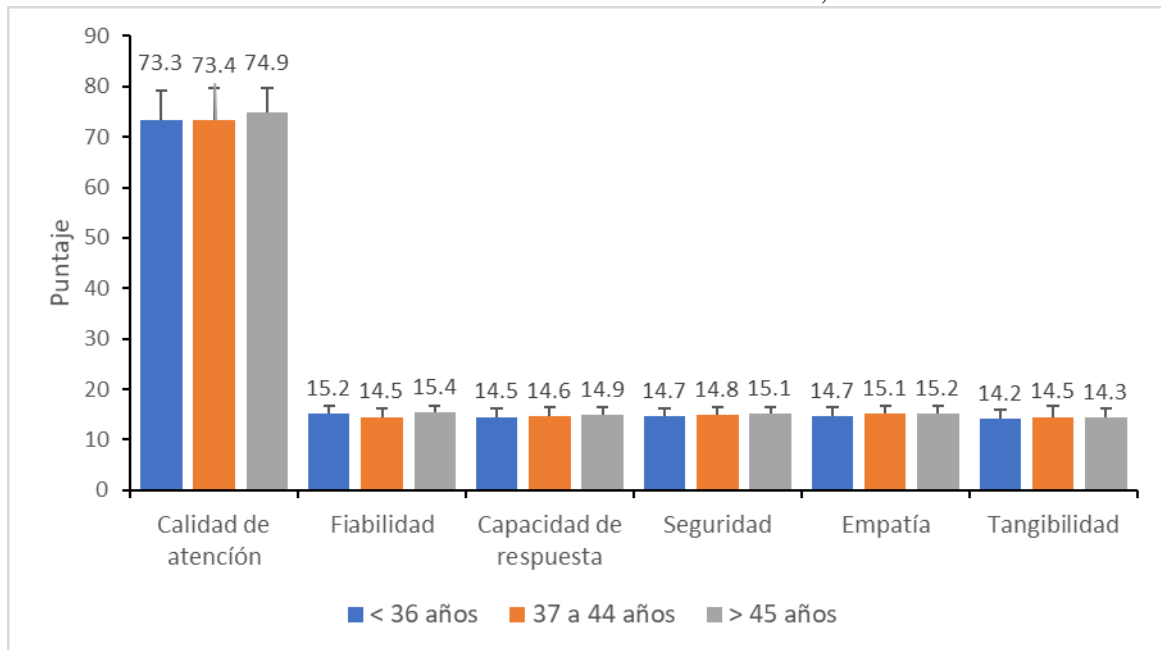


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 2 se observan niveles de percepción de calidad y satisfacción. Sobre la calidad de atención, ningún participante percibió un nivel malo o regular de atención, 7.4% (n= 9) declararon percibir una buena atención y 92.6% (n= 113) muy buena calidad de atención; mientras que, no hubo participantes con percepción de insatisfacción y muy satisfechos, y 1.6% (n= 2) estuvieron poco satisfechos y 98.4% (n= 120) satisfechos.

Objetivo específico 1: Determinar el nivel de percepción en la atención farmacéutica con la edad de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.

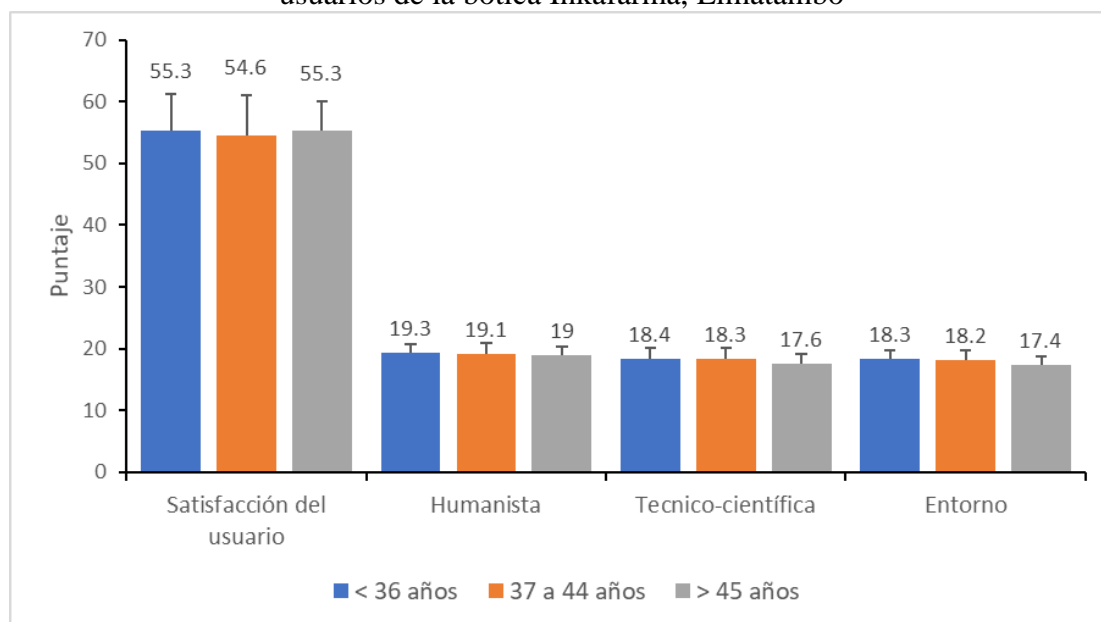
Figura 3. Puntajes según edad de la percepción de la calidad de atención y sus dimensiones de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: en la figura 3 se observa el resultado del análisis de la comparación de medias de los puntajes de calidad de atención y sus dimensiones según la edad de los participantes. La prueba ANOVA no muestra diferencias significativas para ningún rango de edad en el puntaje total ($p= 0.37$). Con respecto a las dimensiones, en general, solo se observa diferencias significativas entre los participantes entre 37 a 44 años de edad y aquellos mayores a 45 años en los puntajes de fiabilidad. (14.5 vs 15.4; $p= 0.01$). Para las dimensiones capacidad de respuesta ($p= 0.49$), seguridad ($p= 0.38$), empatía ($p= 0.39$) y tangibilidad (0.85), la prueba ANOVA no muestra diferencias significativas.

Figura 4. Puntajes según edad de la percepción de satisfacción y sus dimensiones de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: en la figura 4 se observa los puntajes promedios para la satisfacción y sus dimensiones según la edad de los participantes. La prueba ANOVA no revela diferencias significativas en la percepción de satisfacción ($p= 0.77$) ni en cada una de sus dimensiones (Humanista, $p= 0.76$; Técnico-científica, $p= 0.21$; y, Entorno, $p= 0.12$).

Tabla 2. Análisis cruzado del nivel de percepción de calidad y satisfacción según edad

Calidad de atención				
	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Edad				
≤ 36 años	0%	0%	44.4%	34.5%
37 a 44 años	0%	0%	33.3%	25.7%
≥ 45 años	0%	0%	22.2%	39.8%
Satisfacción del usuario				
	No Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Edad				
≤ 36 años	0%	0%	35.8%	0%
37 a 44 años	0%	50%	25.8%	0%
≥ 45 años	0%	50%	38.3%	0%

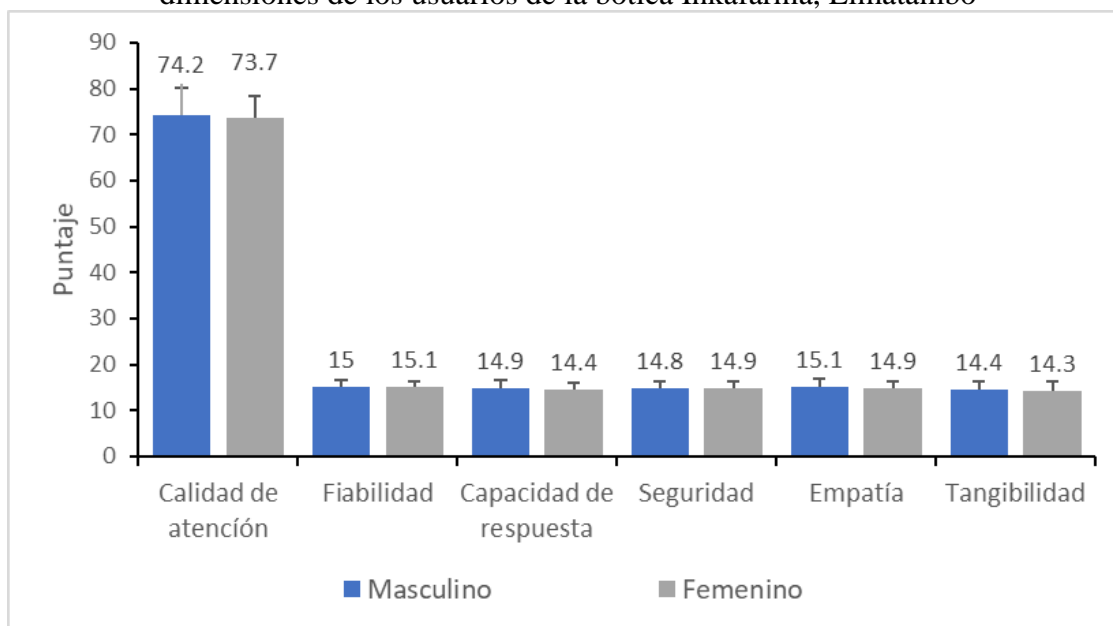
Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 2 muestra la ausencia de asociación de los niveles de percepción sobre la calidad de atención (Chi-cuadrado= 1.091; $p=0.580$) y satisfacción

de los usuarios (Chi-cuadrado= 1.224; p=0.542) según el rango de edad de los participantes.

Objetivo específico 2: *Determinar el nivel de percepción en la atención farmacéutica con el sexo de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.*

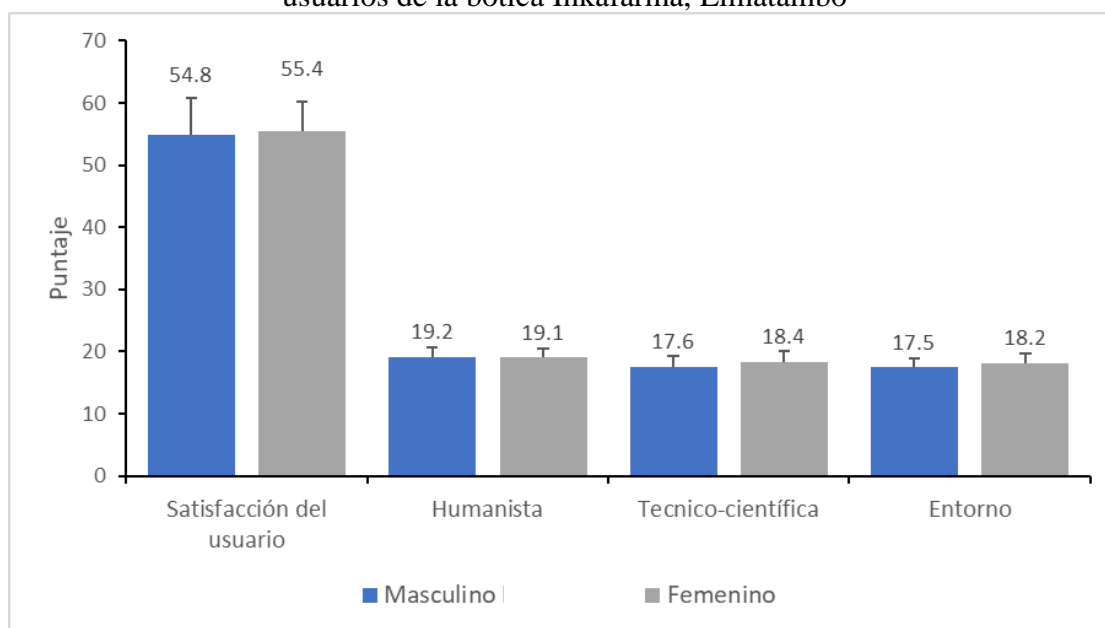
Figura 5. Puntajes según sexo de la percepción de la calidad de atención y sus dimensiones de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 5 se observa la comparación de los puntajes de calidad de atención y sus dimensiones según sexo. No se obtuvo diferencias significativas en el puntaje de calidad (p= 0.64) ni en las dimensiones fiabilidad (p= 0.74), capacidad de respuesta (p= 0.08), seguridad (p= 0.65), empatía (p= 0.77) y tangibilidad (p= 0.81).

Figura 6. Puntajes según sexo de la percepción de satisfacción y sus dimensiones de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 6 se observa que comparando los puntajes promedio según sexo, no existe diferencias significativas en la satisfacción de los usuarios ($p=0.48$) ni en las dimensiones humanista ($p=0.95$), técnico-científica ($p=0.07$) y entorno ($p=0.11$).

Tabla 3. Análisis cruzado del nivel de percepción de calidad y satisfacción según sexo

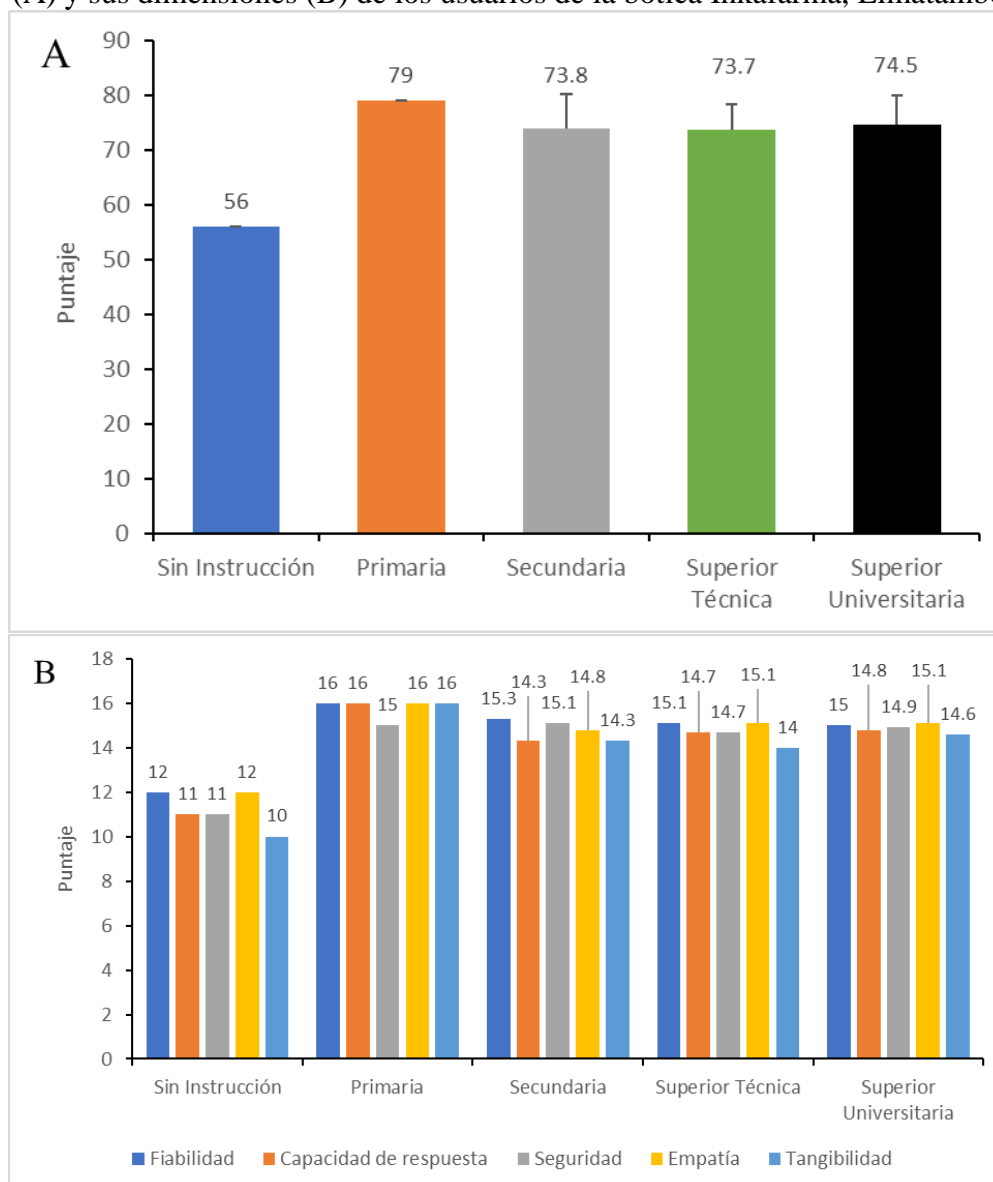
Calidad de atención				
	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Sexo				
Masculino	0%	0%	44.4%	44.2%
Femenino	0%	0%	55.6%	55.8%
Satisfacción del usuario				
	No Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Sexo				
Masculino	0%	50%	44.2%	0%
Femenino	0%	50%	55.8%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 3 muestra la ausencia de asociación de los niveles de percepción sobre la calidad de atención (Chi-cuadrado= 0.000; $p=0.991$) y satisfacción de los usuarios (Chi-cuadrado= 0.027; $p=0.869$) según el sexo de los participantes.

Objetivo específico 3: *Determinar el nivel de percepción en la atención farmacéutica con el nivel de estudio de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.*

Figura 7. Puntajes según nivel de educación de la percepción de la calidad de atención (A) y sus dimensiones (B) de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo

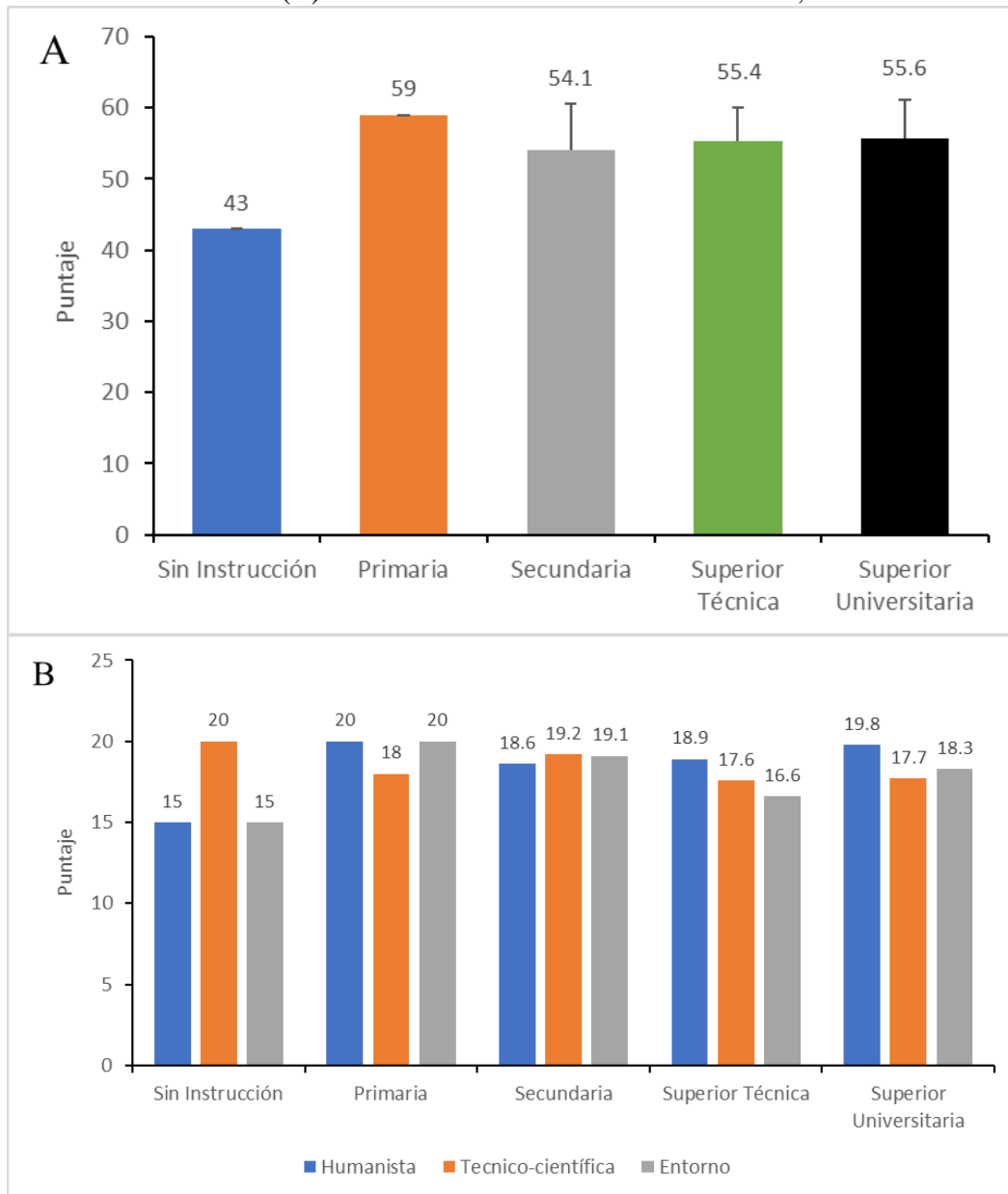


Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 7 se observa los puntajes de la percepción sobre la calidad de atención y sus dimensiones de los usuarios de la botica Inkafarma según el nivel educativo. Debido a que solo hubo 1 participante sin instrucción y 1 con nivel primaria, el análisis de comparación se realizó con las categorías de estudios secundarios, superior técnica y universitaria. No se observaron diferencias significativas con respecto a la

calidad ($p= 0.74$) y cada una de sus dimensiones (fiabilidad, $p= 0.72$; capacidad de respuesta, $p= 0.39$; seguridad, $p= 0.58$; empatía, $p= 0.59$; tangibilidad, $p= 0.40$).

Figura 8. Puntajes según nivel de educación de la percepción de la satisfacción (A) y sus dimensiones (B) de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo



Fuente: Elaboración propia.

Interpretación: En la figura 8 se observa los puntajes de la percepción sobre la satisfacción y sus dimensiones de los usuarios de la botica Inkafarma según el nivel educativo. Debido a que solo hubo 1 participante sin instrucción y 1 con nivel primaria, el análisis de comparación se realizó con las categorías de estudios secundarios, superior técnica y universitaria. No se observaron diferencias significativas con respecto a la

satisfacción de los usuarios ($p= 0.39$). Con respecto a la dimensión humanista, se observa que esta es mayor en participantes con estudios de nivel superior universitaria ($p= 0.001$); mientras que en las dimensiones técnico-científica y entorno, el puntaje fue mayor en aquellos con educación secundaria ($p= 0.01$ y $p= 0.001$, respectivamente).

Tabla 4. Análisis cruzado del nivel de percepción de calidad y satisfacción según nivel educativo

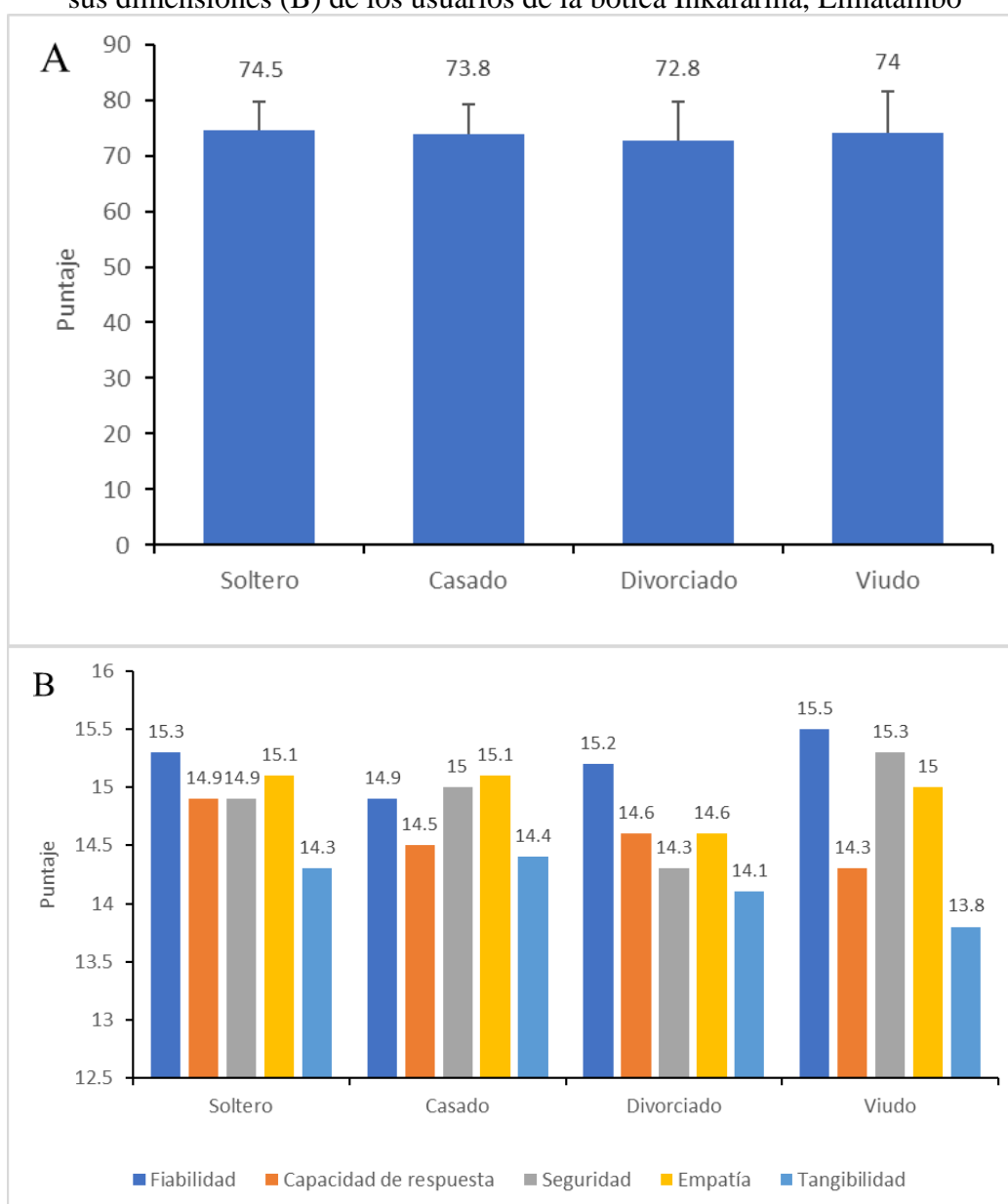
Calidad de atención				
	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
<i>Nivel de educación</i>				
Sin instrucción	0%	0%	11.1%	0%
Primaria	0%	0%	0%	0.9%
Secundaria	0%	0%	44.4%	22.1%
Superior técnica	0%	0%	11.1%	36.3%
Superior universitaria	0%	0%	33.3%	40.7%
Satisfacción del usuario				
	No Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
<i>Nivel de educación</i>				
Sin instrucción	0%	0%	0.8%	0%
Primaria	0%	0%	0.8%	0%
Secundaria	0%	50%	23.4%	0%
Superior técnica	0%	0%	35%	0%
Superior universitaria	0%	50%	40%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 4 muestra el análisis de Chi-cuadrado entre el nivel educativo y los niveles de percepción de calidad y satisfacción de los encuestados. Se observa una asociación significativa un mayor nivel educativo y una buena y muy buena calidad de atención (Chi-cuadrado= 16.030; $p= 0.003$); mientras que, se observa la ausencia de asociación entre el nivel de percepción sobre la satisfacción de los usuarios y su nivel educativo (Chi-cuadrado= 1.371; $p= 0.849$).

Objetivo específico 4: Determinar el nivel de percepción en la atención farmacéutica con el estado civil de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.

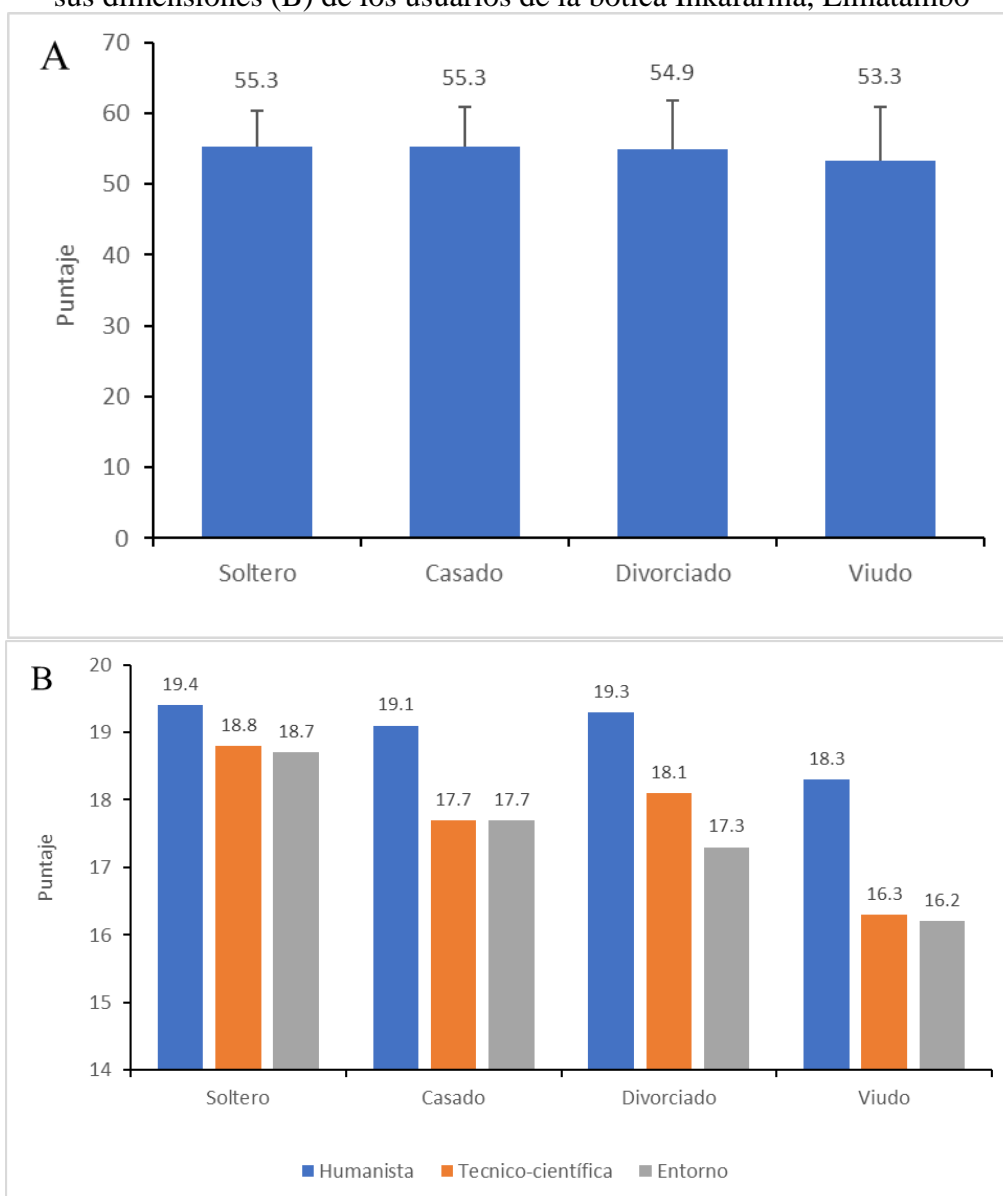
Figura 9. Puntajes según estado civil de la percepción de la calidad de atención (A) y sus dimensiones (B) de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 9 se observa la comparación de los puntajes de calidad de atención y sus dimensiones de los participantes cuando fueron comparados por su estado civil. No se obtuvo diferencias significativas en el puntaje de calidad ($p= 0.77$) ni en cada una de sus dimensiones (fiabilidad, $p= 0.48$; capacidad de respuesta, $p= 0.52$; seguridad, $p= 0.29$; empatía, $p= 0.78$; tangibilidad, $p= 0.82$).

Figura 10. Puntajes según nivel de educación de la percepción de la satisfacción (A) y sus dimensiones (B) de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo



Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la figura 10 se observa los puntajes de la percepción sobre la satisfacción y sus dimensiones de los usuarios de la botica Inkafarma según el estado civil. No se observaron diferencias significativas con respecto a la satisfacción de los usuarios ($p= 0.83$). Con respecto sus dimensiones, la humanista no muestra diferencias entre el estado civil ($p= 0.48$); mientras que, en la dimensión técnico-científica se observó que los solteros presentan un mayor puntaje que los casados ($p= 0.02$) y viudos ($p= 0.02$) y en la dimensión entorno, los solteros mostraron un mejor puntaje con respecto a los casados ($p= 0.04$), divorciados ($p= 0.04$) y viudos ($p= 0.01$).

Tabla 5. Análisis cruzado del nivel de percepción de calidad y satisfacción según el estado civil

Calidad de atención				
	Mala	Regular	Buena	Muy Buena
Estado civil				
Soltero	0%	0%	22.2%	35.4%
Casado/Conviviente	0%	0%	44.4%	47.8%
Divorciado	0%	0%	22.2%	12.4%
Viudo	0%	0%	11.2%	4.4%
Satisfacción del usuario				
	No Satisfecho	Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy Satisfecho
Estado civil				
Soltero	0%	0%	35%	0%
Casado/Conviviente	0%	50%	47.5%	0%
Divorciado	0%	0%	13.3%	0%
Viudo	0%	50%	4.2%	0%

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: En la tabla 5 muestra la ausencia de asociación de los niveles de percepción sobre la calidad de atención ($\text{Chi-cuadrado} = 1.812$; $p = 0.612$) y el estado civil de los participantes; mientras que, el análisis de Chi-cuadrado revela asociación entre la satisfacción de los usuarios y el estado civil ($\text{Chi-cuadrado} = 9.372$; $p = 0.025$).

4. DISCUSIÓN

La gestión de calidad en toda institución que brinda un servicio es importante para generar confianza en los usuarios. Especialmente en los establecimientos sanitarios, como en los servicios de atención farmacéutica, donde la búsqueda de la salud y bienestar de los usuarios debe ser la razón principal para alcanzar estándares altos de calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Se sabe que ambas variables, calidad y satisfacción, están determinadas por la percepción de los clientes sobre la atención recibida, por lo que el presente trabajo planteó como objetivo principal el determinar el nivel de percepción de los usuarios en la atención farmacéutica de la botica Inkafarma ubicada en el centro de edificios Limatambo en el distrito de San Borja, 2022. Para tal propósito se aplicó un cuestionario modelo SERVQUAL a 122 usuarios de dicho establecimiento. Sobre este objetivo, nuestros resultados revelan que no hubo participantes que reportaran una mala y regular percepción de la atención; mientras que, el 7.4% percibió una buena atención y el 92.6% un muy buen servicio. Con respecto a los resultados en la misma cadena de boticas, **García (2021)** en su estudio en el Inkafarma del distrito de Barranco en Lima Metropolitana, de una escala de calidad de muy buena hasta deficiente, encontró que ningún usuario declaró una muy buena o deficiente calidad de atención; en tanto que, 82% y el 18% declararon una “buena” y “regular” calidad de atención. Además, en tanto, en el trabajo de **Huerta y cols. (2021)**, de una escala desde muy de acuerdo a totalmente en desacuerdo, encontraron que, en promedio, el 50% de los encuestados estuvo “totalmente de acuerdo” con la calidad de atención de la botica Inkafarma del distrito de Comas en Lima Metropolitana; de la misma manera, aproximadamente el 50% estuvo “de acuerdo” en esta misma variable. Adicionalmente, **Bernal (2017)**, con una misma escala de evaluación al anterior estudio, encontró que el 93% de los usuarios la cadena de boticas Inkafarma en Chiclayo declararon estar “de acuerdo” con la atención, sin ninguna persona en la categoría de “muy de acuerdo”. En referencia a los resultados de la determinación de la calidad de atención en otras boticas, **Caruajulca y cols. (2020)** encuentra una percepción de calidad de atención “excelente” y “buena” en el 59.7% y en el 37.8% de usuarios de una botica particular en el distrito de San Juan de Lurigancho; similarmente, **Barrientos (2018)** reportó que el 45% y el 30% de los participantes percibieron una “buena” y “muy buena” calidad de atención en un servicio farmacéutico

de un centro de salud pública en Los Olivos. En base a lo mencionado, demuestra que los usuarios de la Botica Inkafarma ubicada en las Torres de Limatambo en San Borja perciben una mejor calidad de atención que aquellas boticas de la misma cadena y de otros centros de atención farmacéutica en nuestro país. El hecho de que **Caruajulca y cols. (2020)** y **Barrientos (2018)** también encuentren una menor percepción de calidad, comprueba que la diferencia en los resultados es independiente al centro de salud evaluado. Adicionalmente, todos los estudios mencionados utilizaron el modelo SERQUAL en la evaluación de la calidad por lo que el sistema o medida de evaluación no sería un condicional a la diferencia en los resultados. Una posible explicación estaría en las dimensiones que componen la calidad, en donde nuestros resultados muestran que no hay diferencias entre las dimensiones colaborando de forma similar a la percepción de calidad; sin embargo, lo mismo se observa en el estudio de **Caruajulca y cols. (2020)** y **Huerta y cols. (2021)**. A pesar de esto, **Bernal (2017)** encuentra que la dimensión Tangibilidad contribuye en mayor medida con la calidad de atención ^(5,18,20-22,39).

En cuanto a la satisfacción, nuestros resultados revelan que ningún participante percibió un nivel “muy satisfactorio”, el 98.4% declaró estar “satisfecho” con la atención brindada y 1.6% “poco satisfecho”. El estudio de **Samame (2015)** encuentra que el puntaje de la satisfacción global de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital Hipólito Unanue en el Agustino es de 7.51 de 10 posibles, es decir, el puntaje representa un 75% de la satisfacción. **Arica y cols. (2018)** reportó que solo el 0.8% de los encuestados declararon una muy buena, 26.5% buena y 55.2% regular satisfacción del servicio de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo. De igual manera, **Barzola y cols. (2019)** reportó que solo el 13.4% de los usuarios del servicio de farmacia externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud percibió un buen nivel de satisfacción, mientras que, la percepción de una regular satisfacción fue del 67.8%. **Barrientos (2018)** encontró que 40% y 43.3% de los encuestados declaró estar satisfecho y muy satisfecho con el servicio de farmacia de un centro de salud en Los Olivos. **Caruajulca y cols. (2020)** encontró que el nivel de satisfacción de los usuarios de una botica en el distrito de San Juan de Lurigancho de 59.2% para muy satisfecho y 38.8% para satisfecho. **García (2021)** reportó que los usuarios de la botica Inkafarma del distrito de Barranco no percibieron un nivel muy satisfactorio; mientras que, el 100% se sintieron satisfechos con la atención recibida. **Bernal (2017)** encontró que en promedio el 80% de los participantes percibió una alta satisfacción en la atención de la Botica Inkafarma en el departamento de Chiclayo. Es

importante señalar que, al igual que la calidad de atención, nuestros resultados no muestran diferencias estadísticamente significativas entre las dimensiones que conforman la satisfacción del usuario, es decir, las tres dimensiones colaboran por igual a lo encontrado en la variable satisfacción. **Carhuaricra y cols. (2022)** encontraron un nivel de satisfacción alto en el 33.6% de los usuarios de una farmacia en el distrito de Ate-Vitarte, siendo la dimensión entorno la de peor percepción; contrario a lo encontrado por **Caruajulca y cols. (2020)** quien encontró que el entorno fue la dimensión mejor evaluada. Al igual que la calidad de atención, la metodología de medición podría no ser un factor de las diferencias observadas, pues los estudios incluidos utilizaron el modelo SERVQUAL para determinar la satisfacción de los usuarios. Estos resultados son importantes porque demuestran que la calidad de atención en la botica Inkafarma ubicada en la zona de las Torres de Limatambo en San Borja puede ser considerada muy alta, pero esta no se alcanza un máximo nivel de satisfacción por lo que puede sugerirse que alcanzar un nivel “satisfactorio” es suficiente para lograr una alta calidad de atención o existen otros factores adicionales a la satisfacción que determina la percepción de la calidad de atención como la generación de confianza o la fidelización ^(5,14,16-18,20,22,39).

Los objetivos específicos planteados en el presente estudio buscan determinar el nivel de percepción en la atención farmacéutica según características sociodemográficas como edad, sexo, nivel de educación y estado civil. Nuestra búsqueda bibliográfica no encontró referencias de estudios nacionales que determinen la influencia de estas variables sobre la percepción de calidad y satisfacción en establecimientos farmacéuticos. De hecho, **Carhuaricra y cols. (2022)** también se encuentran con esta problemática ⁽⁵⁾. Con respecto a la edad y al sexo, los resultados de nuestro estudio no revelan diferencias significativas entre los puntajes de calidad y satisfacción según cada categoría de ambas variables, ni asociación entre los niveles de percepción. Estos resultados son congruentes con lo observado por **Carhuaricra y cols. (2022)** en usuarios quienes tampoco encontraron diferencias significativas en usuarios de una botica en Ate-Vitarte ⁽⁵⁾. Al observar al nivel educativo, también se observa ausencia de significancia entre los puntajes de calidad y satisfacción entre cada nivel; mientras que, en las dimensiones de la satisfacción se observó que el puntaje de la dimensión Humanista fue mayor en aquellos con educación secundaria y las dimensiones Técnico-científica y el Entorno mostraron mayores puntajes en aquellos con educación secundaria. Nuestro hallazgo puede deberse al mejor nivel de comprensión en las personas con grados académicos más altos con respecto a una

atención más personalizada; pero, por el contrario, una educación inferior, como el nivel secundario, puede provocar que los usuarios se sientan inhibidos de expresar sus dudas sobre el correcto uso de los medicamentos prescritos y sobre su correcto uso o contraindicaciones o mecanismos de acción, o incluso califiquen en base a la apariencia del local de atención, lo que puede hacer que las personas sobrevaluen las dimensiones técnico-científica y el entorno. Al determinar la asociación entre los niveles percibidos sobre la calidad de atención y el nivel educativo, se encontró una relación entre ambas variables observándose que aquellos con mejor percepción de calidad tenían un mayor grado académico. No se observó asociación entre la satisfacción y el nivel educativo. En el caso del estado civil de los participantes, no se observaron diferencias significativas en los puntajes globales ni en la calidad ni en la satisfacción de los usuarios; sin embargo, para el caso de las dimensiones de satisfacción, los solteros presentaron un mejor puntaje en las dimensiones técnico-científica y entorno. Por otro lado, aunque no se encontró asociación significativa entre los niveles de percepción de la calidad de atención con el estado civil, si se observó asociación significativa entre la satisfacción y dicha variable. Estos resultados pueden deberse a las diferencias entre cuestiones socioculturales o costumbres entre las personas solteras, casadas, divorciadas o viudas. Estos resultados contradicen lo hallado por **Carhuaricra y cols. (2022)**, quienes no encuentran asociaciones significativas entre las variables edad, sexo, nivel educativo y estado civil con los niveles de percepción de calidad y satisfacción ⁽⁵⁾.

5. CONCLUSIONES

En base a los resultados encontrados y a su interpretación y discusión, se puede concluir lo siguiente:

1. El nivel de percepción de la calidad de atención a los usuarios de la botica Inkafarma en Limatambo, San Borja, 2021 fue mayormente muy buena (92.6%), sin presentar casos de una percepción mala o regular en la atención; en el caso de la satisfacción, no se observan personas que hayan declarado estar muy satisfechas luego de su atención, siendo 98.4% la percepción una satisfactoria atención y solo 1.6% de los encuestados declaró haber tenido un poco satisfecha.
2. No se encontró asociación significativa entre la edad con los niveles percibidos de calidad de atención y satisfacción de los usuarios farmacéutica de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.
3. No se encontró asociación significativa entre el sexo de los participantes con los niveles percibidos de calidad de atención y satisfacción de los usuarios farmacéutica de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022.
4. Existe una asociación significativa entre los niveles percibidos de calidad de atención con el nivel educativo de los usuarios de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022; caso contrario, no se encontró significancia estadística con el nivel percibido sobre satisfacción de los usuarios.
5. No se encontró asociación significativa entre el estado civil con los niveles percibidos de calidad de atención en los usuarios farmacéutica de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022; mientras que, si existe una asociación significativa entre los niveles de percepción de la satisfacción de los usuarios con el estado civil de los mismos.

6. RECOMENDACIONES

Con respecto a lo trabajado en la presente investigación y a los resultados obtenidos, se propone las siguientes recomendaciones:

1. Debido a que la percepción de satisfacción no alcanzó el nivel más alto, se recomienda generar un plan de gestión que incluya la evaluación y mejora de los aspectos relacionados a esta variable, como el trato del personal a momento de la atención, la capacidad de comunicación de la información de los medicamentos de una manera más simple, o ampliar el conocimiento del personal sobre los medicamentos que se ofrecen.
2. Realizar evaluaciones periódicas de la atención a los usuarios que incluya no solo valorar los conocimientos y forma de expresión del personal, sino también, la actitud hacia los usuarios.
3. Promover la realización de más estudios a nivel nacional que determinen los factores sociodemográficos, económicos, personales u otros, que puedan influenciar en la percepción de los usuarios hacia la calidad de atención y su satisfacción.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Organización Mundial de la Salud (OMS). Preguntas frecuentes [Internet]. Ginebra: World Health Organization. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>
2. Gob.pe: Plataforma digital única del Estado Peruano. Ley N° 26842: Ley General de Salud [Internet]. Perú: Ministerio de Salud (MINSA); 1997. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/256661-26842>
3. Programa de Organización y Gestión de Sistemas y Servicios de Salud. Perfil del Sistema de Servicios de Salud del Perú [Internet]. Organización Panamericana de la Salud (OPS); 2001. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en: https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2010/Perfil_Sistema_Salud-Peru_2001.pdf
4. Colegio Químico Farmacéutico del Perú. Protocolo para efectuar la atención farmacéutica en pacientes con sospecha de coronavirus “COVID-19” [Internet]. Perú; 2020 [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en: <http://www.cqfp.pe/wp-content/uploads/2020/03/Protocolo-para-efectuar-la-atenci%C3%B3n-farmac%C3%A9utica-en-pacientes-con-sospecha-de-coronavirus-.pdf>
5. Carhuaricra JM, Centeno M. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de atención farmacéutica Farmavida Ate-2022 [Tesis]. [Perú]: Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2022. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/856>
6. Dirección General de Medicamentos, Insumos y Drogas (DIGEMID). Boletín – Centro de Atención Farmacéutica [Interne]. Lima: Ministerio de Salud (MINSA); 2012. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/Upload/UpLoaded/PDF/Boletines/AtencionFarmaceutica/B09_2012_02.pdf
7. Organización Panamericana de la Salud (OPS). Buenas Prácticas en Farmacia: Directrices conjuntas FIP/OMS sobre Buenas Prácticas en Farmacia: Estándares para la calidad de los servicios farmacéuticos. Washington DC: Organización Mundial de la Salud (OMS); 2011. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/GPP-guidelines-FIP-publication-ES-2011.pdf>

8. Organismo Andino de Salud-Convenio Hipólito Unanue. Guía de Buenas Prácticas en Farmacia en la subregión Andina [Internet]. Lima: ORAS-CONHU; 2018. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en:
<http://www.orasconhu.org/sites/default/files/file/webfiles/doc/GU%c3%8dA%20DE%20BUENAS%20PRACTICAS%20EN%20FARMACIA.pdf>
9. Colegio Químico Farmacéutico del Perú. Código de Ética y Deontología del Colegio Químico Farmacéutico del Perú [Internet]. Perú; 2017 [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en: <http://www.cqfp.pe/codigo-de-etica-2/>
10. Rodríguez PL, Mendoza DD. Evaluación de la satisfacción de la dispensación en farmacia de consulta externa en el Hospital Docente Clínico Quirúrgico Daniel Alcides Carrión. [Tesis]. [Perú]: Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2016. [citado 01 de Julio de 2022]:
<http://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/79>
11. Massip C, Ortiz RM, Llantá MC, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008 [citado 01 de Julio de 2022];34(4). Disponible en:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013
12. Huamán J. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. [Tesis]. [Perú]: Universidad Norbert Wiener; 2016. [citado 01 de Julio de 2022] Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/569>
13. Pérez MO, Orlandoni G, Ramoni J, Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Rev Cubana de Salud Pública [Internet]. 2018 [citado 01 de Julio de 2022];44(2):325-343. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=21458813010>
14. Samame YP. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. [Lima]. [Perú]: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2015. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en:
<http://hdl.handle.net/20.500.11818/826>
15. Paredes EJ, Reyes JA. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017. [Tesis]. [Perú]: Universidad Privada Norbert Wiener; 2017. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/920>

16. Arica MP, Flores FL. El servicio de atención del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo primer semestre 2018. [Tesis]. [Trujillo]: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12759/4315>
17. Barzola ML, Moncada R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud. Julio – Setiembre 2018. [Tesis]. [Perú]: Universidad Norbert Wiener; 2019. 10p. [citado 01 de Julio de 2022] Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/3659>
18. Barrientos JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis]. [Perú]: Universidad Cesar Vallejo; 2018. [citado 01 de Julio de 2022] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>
19. Castillo-Saavedra E, Rosales-Márquez C, Reyes-Alfaro C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur [Internet]. 2020 [citado 01 de Julio de 2022];18(4):564-570. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
20. Caruajulca RJ, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020. [Tesis]. [Perú]: Universidad María Auxiliadora; 2020. 7p. [citado 01 de Julio de 2022] Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12970/335>
21. Huerta ME, de Paz JG. Percepción de la Calidad para la fidelización de los Clientes de la Botica Inkafarma en épocas de COVID-19 en el distrito de Comas-2020. [Tesis]. [Perú]: Universidad Roosevelt; 2021. 6p. [citado 01 de Julio de 2022] Disponible en: <http://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/378>
22. García Henostroza GH. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021. [Tesis]. [Perú]: Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2022. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/566>
23. de Andrade TU, Burini DM, Mello MO, Bersácula NS, Saliba RAD, Bravim FT, et al. Evaluation of the satisfaction level of patients attended by a pharmaceutical care program in a private communitarian pharmacy in Vitória (ES, Brazil). Braz J Pharm Sci [Internet]. 2009 [citado 01 de Julio de 2022];45(2):349-355. Disponible en: <https://doi.org/10.1590/S1984-82502009000200021>

24. Surur AS, Teni FS, Girmay G, Moges E, Tesfa M, Abraha M. Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res* [Internet]. 2015 [citado 01 de Julio de 2022];15:229. Disponible en:
<https://bmchealthservres.biomedcentral.com/articles/10.1186/s12913-015-0900-6>
25. Khudair IF, Raza SA. Measuring patients' satisfaction with pharmaceutical services at a public hospital in Qatar. *Int J Health Care Qual Assur* [Internet]. 2013 [citado 01 de Julio de 2022];26(5):398-419. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/23905301/>
26. Maidana GM, Lugo GB, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Zully V. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. *Pharm Care Esp* [Internet]. 2018 [citado 01 de Julio de 2022];20(3):183-200. Disponible en:
<https://www.pharmcareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/442>
27. Alotaibi NH, Alzarea AI, Alotaibi AM, Khan YH, Mallhi TH, Alharbi KS, et al. Exploring satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional analysis. *PLOS ONE* [Internet]. 2021 [citado 01 de Julio de 2022];16(4): e0247912. Disponible en:
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247912>
28. Druica E, Ianole-Calin R, Baicus C, Dinescu R. Determinants of Satisfaction with Services, and Trust in the Information Received in Community Pharmacies: A Comparative Analysis to Foster Pharmaceutical Care Adoption. *Healthcare* [Internet]. 2021 [citado 01 de Julio de 2022];9:562. Disponible en:
<https://doi.org/10.3390/healthcare9050562>
29. Kebede H, Tsehay T, Necho M, Zenebe Y. Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia. *Patient Prefer Adherence* [Internet]. 2021 [citado 01 de Julio de 2022];15:87-97. Disponible en:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33519194/>
30. Camison C, Cruz S, González T. Gestión de la calidad: Conceptos filosóficos, carmodelos y sistemas [Internet]. Madrid: Pearson Educación S.A; 2006 [citado 20 febrero de 2022]. Disponible en:
<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>
31. Koontz WC. Administración: Una perspectiva global y empresarial [Internet]. 14va Ed. Mexico: Mc Graw Hill; 2012 citado 20 febrero de 2022]. Disponible en:

- https://frh.cvg.utn.edu.ar/pluginfile.php/22766/mod_resource/content/1/Administracion_una_perspectiva_global_y_empresarial_Koontz.pdf
32. Juran D. Juran y la Planificación para la calidad [Internet]. Díaz de Santos S.A. Ed. Madrid; 1990 [citado 20 febrero de 2022]. Disponible en:
<https://books.google.com.pe/books?id=4JAd6PBWfG0C&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
 33. Gavancho Valderrama JY, Arcos Samaniego CY. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia de la micro red de salud La Libertad – Huancayo, 2021. [Tesis]. [Perú]: Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2022. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/618>
 34. Jiménez y Villegas MC, Ortega Vargas MC, Cruz Ayala G, Cruz Corchado M, Quintero Barrios MM, Mendoza Romero E, y col. Satisfacción del usuario como indicador de calidad. Revista Mexicana de Enfermería Cardiológica [Internet]. 2003 [citado 01 de Julio de 2022];11 (2): 58-65. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/enfe/en-2003/en032c.pdf>
 35. Good Pharmacy Practice. Joint FIP/WHO guidelines on GPP: standards for quality of pharmacy services [Internet]. Geneva: International Pharmaceutical Federation; 2011 [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en:
<https://www.medbox.org/pdf/5e148832db60a2044c2d2db9>
 36. Gogeochea-Trejo MC, Pavón-León P, Blázquez-Morales MSL, Blázquez-Domínguez CR, Rabatte-Suárez I. Satisfacción y trato al usuario en un hospital universitario. Rev Med UV [Internet]. 2009 [citado 01 de Julio de 2022];9(1):5-10. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/pdfs/veracruzana/muv-2009/muv091a.pdf>
 37. Justo Leon SZ. Nivel de satisfacción y calidad de atención de los usuarios del servicio de farmacia del centro médico solidario-Huacho, Enero a Febrero 2022. [Tesis]. [Perú]: Universidad Privada de Huancayo “Franklin Roosevelt”; 2022. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en:
<https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/handle/ROOSEVELT/826>
 38. Hernández Sampieri R, Fernández Collado C, Baptista Lucio MP. Definición del alcance de la investigación a realizar: exploratoria, descriptiva, correlacional o explicativa. En: Toledo Castellanos, Director. Metodología de la Investigación. 5ta Edición. México: McGraw & Hill/Interamericana Editores SA; 2010. p. 76-88.

39. Bernal Carrasco, JR. Influencia entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la cadena de boticas Inkafarma, Chiclayo-2016. [Tesis]. [Perú]: Universidad César Vallejo; 2017. [citado 01 de Julio de 2022]. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/32133>

ANEXOS

ANEXO 1: TABLA DE OPERABILIDAD DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	SUBDIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA Y TIPO DE VARIABLE
Nivel de percepción en la atención farmacéutica de los usuarios	El nivel de percepción del usuario es el resultado final que persigue la empresa, es como un termómetro que mide permanentemente el producto entregado al cliente.	El nivel de percepción del usuario en la botica Inkafarma Limatambo - San Borja está relacionado al servicio que recibirá por parte del personal, a la disponibilidad de los medicamentos, al tiempo de espera para la atención, al entorno del local y el trato que se recibe.	Nivel de calidad de atención	1- Fiabilidad 2- Capacidad de respuesta 3- Seguridad 4- Empatía 5- Tangibilidad	Ítems 1 al 4 Ítems 5 al 8 Ítems 9 al 12 Ítems 13 al 16 Ítems 17 al 20	Escala: Nominal Tipo: Cualitativa
			Nivel de satisfacción del usuario	1- Humanista 2- Tecnológica – Científica 3- Entorno	Ítems 1 al 5 Ítems 6 al 10 Ítems 11 al 15	

ANEXO 2: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN: CUESTIONARIO PARA DETERMINAR LA CALIDAD Y SATISFACCIÓN



**Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica**

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Edad (años cumplidos):	2. Sexo: a. Masculino b. Femenino
3. Estado Civil: a. Soltero b. Casado/Conviviente c. Divorciado d. Viudo	4. Nivel de instrucción: a. Sin instrucción b. Primaria c. Secundaria d. Superior técnica e. Superior Universitaria

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN EN LA CALIDAD DE ATENCIÓN

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción sobre la calidad en la atención recibida en su visita a la Botica Inkafarma sede Limatambo en el distrito de San Borja.

Complete el cuestionario respondiendo cada pregunta con sinceridad, no hay respuesta incorrecta. A cada pregunta, usted puede responder como sigue:

- 1 – Muy en desacuerdo
- 2 – En desacuerdo
- 3 – Ni acuerdo ni en desacuerdo
- 4 – De acuerdo
- 5 – Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
FIABILIDAD					
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?					

2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llegó a la botica?					
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?					
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5. ¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?					
6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?					
7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que lo atendió le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?					
8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?					
SEGURIDAD					
9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?					
10. El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?					
11. El personal que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
12. ¿Durante su atención en la botica se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?					
EMPATÍA					
13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
14. ¿Usted comprendió la explicación que el personal de la botica le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
15. El personal de la botica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?					
16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?					
TANGIBILIDAD					
17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?					
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?					
19. ¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?					

20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?					
---	--	--	--	--	--

CUESTIONARIO SOBRE LA PERCEPCIÓN EN LA SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS

El siguiente cuestionario tiene como objetivo conocer su percepción sobre la satisfacción de los usuarios sobre la atención recibida en su visita a la Botica Inkafarma sede Limatambo en el distrito de San Borja.

Complete el cuestionario respondiendo cada pregunta con sinceridad, no hay respuesta incorrecta. A cada pregunta, usted puede responder como sigue:

- 1 – Muy en desacuerdo
- 2 – En desacuerdo
- 3 – Ni acuerdo ni en desacuerdo
- 4 – De acuerdo
- 5 – Muy de acuerdo

	1	2	3	4	5
HUMANÍSTA					
1. El personal de la botica, ¿le atiende con cuidado y precaución?					
2. El personal de la botica, ¿le brinda un trato amable y cortes?					
3. El personal de la botica, ¿respeto la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción?					
4. El personal de la botica, ¿respeto el orden de llegada de los clientes?					
5. El personal de la botica, ¿se encuentre correctamente uniformado y aseado?					
TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA					
6. El personal de la botica, ¿le otorgó correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?					
7. Durante la dispensación, el químico farmacéutico ¿le orientó sobre los medicamentos que va a usar?					
8. Durante la dispensación, el químico farmacéutico ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)?					
9. Durante la dispensación, el químico farmacéutico ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?					
10. Durante la dispensación, el químico farmacéutico ¿le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?					
ENTORNO					

11. ¿Ud. considera que la botica está limpia y ordenada?					
12. ¿Ud. considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada?					
13. ¿Ud. considera que la botica presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes del servicio?					
14. ¿Ud. considera que la botica, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los clientes?					
15. ¿Ud. considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?					

ANEXO 3: FORMATO DE JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT"
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACEUTICAS Y
BIOQUIMICA

Av. Giráldez N°542 - ~~Huancayo~~

Huancayo, 27 de junio del 2022

Señor (a):

PRESENTE

ASUNTO: VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estamos realizando, para obtener el título profesional; teniendo como título de tesis: **Nivel de percepción de los usuarios en la atención farmacéutica de la botica Inkafarma, Limatambo, San Borja, 2022.**

Para lo cual adjunto:

1. Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
2. Tabla de operacionalización de variables.
3. Matriz de consistencia.
4. Ficha de Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,

Bach. **Carmen Yanet Campos Togas**
DNI 46002871

Bach. **Grabiela Susana Ponce Torres**
DNI 47030983

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80



OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombres y Apellidos	: CARLOS A. CANO		
DNI N°	: 06062363	Teléfono/Celula	: 9999049267
Dirección domiciliaria	: LIMA		
Título Profesional	: QUÍMICO FARMACÉUTICO		
Grado Académico	: DOCTOR EN FARMACIA Y BIOQUIMICA		
Mención	: FARMACIA Y BIOQUIMICA		

Carlos A. Cano B

FIRMA

Lugar y fecha: Huancayo 29 de junio de 2022

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombres y Apellidos	: EDGAR ROBERT TAPIA MANRIQUE		
DNI N°	: 09440524	Teléfono/Celula	:
Dirección domiciliaria	: LOS OLIVOS-LIMA		
Título Profesional	: QUÍMICO FARMACÉUTICO		
Grado Académico	: DOCTOR		
Mención	: EN FARMACIA Y BIOQUIMICA		



FIRMA

Lugar y fecha: Huancayo 29 de junio de 2022

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombres y Apellidos	RODRIGUEZ LICHTENHELDT JOSE EDWIN		
DNI N°	10734121	Teléfono/Celula	
Dirección domiciliaria	Av. Bolivia 1109. Dpto. 1512. Breña		
Título Profesional	QUÍMICO FARMACÉUTICO		
Grado Académico	DOCTOR		
Mención	DOCTOR EN FARMACIA Y BIOQUIMICA		



Lima, 28 de junio del 2022

ANEXO 4: IMÁGENES DE LOS PROCEDIMIENTOS

Imagen 1: Local de la botica Inkafarma



Imagen 2: Investigadoras



Imagen 3: Abordaje a los participantes y explicación del estudio



Imagen 4: Lectura del consentimiento informado por parte del participante



Imagen 5: Toma del cuestionario



ANEXO 5: FORMATO DE CONSENTIMIENTO INFORMADO



Facultad de Ciencias de la Salud
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

CONSENTIMIENTO INFORMADO

1. Presentación

El presente trabajo de investigación se titula “Nivel de percepción de los usuarios en la atención farmacéutica de la Botica Inkafarma, Limatambo, San Borja 2022” y es conducido por egresados de la escuela de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Roosevelt con el objetivo de determinar la percepción sobre la atención recibida luego de ser atendido/a.

Los resultados del presente estudio nos permitirán tener una base para mejorar la atención que se le brinda y lograr un mayor grado de satisfacción. Desde que acepte voluntariamente participar en este estudio, sus datos personales serán codificados y cualquier información que permita identificarlo será de solo acceso por el investigador principal del estudio. Los investigadores aseguran que se mantendrá la confidencialidad absoluta de los datos consignados. Si lo considera conveniente, Ud. Tiene la posibilidad de abandonar el estudio cuando lo decida. El presente estudio no implica ningún riesgo para su salud, ni se le someterá a alguna prueba invasiva.

Por lo mencionado, se le solicita su consentimiento para participar voluntariamente en la presente investigación.

2. Consentimiento

Acepto participar del estudio por lo que doy mi consentimiento voluntario. Asimismo, todas mis preguntas fueron respondidas y resueltas por los investigadores, y acepto comprender las actividades relacionadas si decido participar. También entiendo que puedo negarme a participar o retirarme del estudio en cualquier momento sin consecuencias.

Datos del Participante:

Nombre y Apellidos:

Código: Fecha:/...../..... Firma:

Datos del Investigador:

Nombres y apellidos:

DNI: Fecha:/...../..... Firma: