

NOMBRE DEL TRABAJO

**I.F\_LLACTAHUAMAN\_CHUPAN.docx**

RECUENTO DE PALABRAS

**11773 Words**

RECUENTO DE PÁGINAS

**61 Pages**

FECHA DE ENTREGA

**Oct 28, 2023 8:22 AM GMT-5**

RECUENTO DE CARACTERES

**64796 Characters**

TAMAÑO DEL ARCHIVO

**2.2MB**

FECHA DEL INFORME

**Oct 28, 2023 8:24 AM GMT-5****● 6% de similitud general**

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

- 6% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

**● Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO**  
**“FRANKLIN ROOSEVELT”**  
**RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD**

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



**TESIS**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA**  
**POR EL USUARIO QUE ACUDEN A LA FARMACIA ANYI, TARMA 2023**

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

**PRESENTADO POR:**

**Bach. LLACCTAHUAMAN SACSARA, Mariela**

**Bach. CHUPÁN HUAMÁN, Fiorella Deyssi**

**ASESOR:**

**Q.F. Dr. AYALA PICOAGA, Vicente Manuel**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

**SALUD PÚBLICA**

**HUANCAYO - PERÚ**

**2023**

## **DEDICATORIA**

Dedico esta tesis en primer lugar a Dios por bríndame la sabiduría y la inteligencia para lograr mis metas trazadas.

A mi madre, mis abuelitos que me enseñaron valores y a todos mis amigos que de una y otra manera siempre me apoyaron de manera incondicional.

**Mariela.**

Dedico este éxito académico en primer lugar a Dios, a mi madre que me dio la vida, apoyo y consejos, por su apoyo absoluto en los momentos más difíciles que me tocó vivir, a mis hermanas quienes con sus palabras de motivación no me dejaron caer para seguir adelante y ser perseverante hasta cumplir con mis propósitos. A todos ellos en general mi aprecio sincero con todo mi corazón.

**Fiorella.**

## **AGRADECIMIENTOS**

A Dios por la salud y por las fuerzas brindadas para concluir la carrera profesional.

A nuestros familiares y amigos por sus consejos y palabras de aliento en estos años de estudios.

A la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, nuestro sincero agradecimiento que nos permite presentar la tesis.

A todos nuestros profesores que nos enseñaron a través de estos cinco años de estudio, que con su empeño lograron transmitir sus conocimientos para nuestra formación académica, personal y profesional.

A nuestro asesor Dr. AYALA PICOAGA, Vicente Manuel, quien fue un gran apoyo en todo el proceso de elaboración de nuestra tesis, gracias por su aliento, consejos y oportunidades brindadas.

# **JURADO DE SUSTENTACIÓN**

**PRESIDENTE**

**SECRETARIO**

**VOCAL**

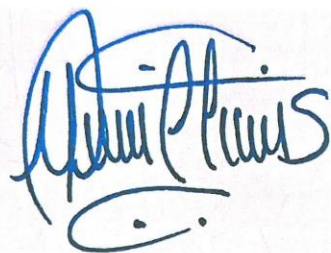
## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **LLACCTAHUAMAN SACSARA, Mariela**, de Nacionalidad Peruana, identificada con, DNI N° 45127005, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autora de la tesis titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO QUE ACUDEN A LA FARMACIA ANYI, TARMA 2023”.

### DECLARO BAJO JURAMENTO:

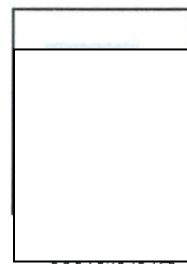
QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ, siendo fruto del esfuerzo personal, que no ha sido plagiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor; tanto en el cuerpo del texto y figura, cuadros, tablas u otros que tengan derecho de autor. En este sentido somos conscientes de que el hecho no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarios y/o legales.

Huancayo, 04 de octubre de 2023



LLACCTAHUAMAN SACSARA, Mariela

DNI N°45127005



## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **CHUPÁN HUAMÁN, Fiorella Deyssi**, de Nacionalidad Peruana, identificada con, DNI N° 76611717, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autora de la tesis titulada: “CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO QUE ACUDEN A LA FARMACIA ANYI, TARMA 2023”.

### DECLARO BAJO JURAMENTO:

QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ, siendo fruto del esfuerzo personal, que no ha sido plagiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor; tanto en el cuerpo del texto y figura, cuadros, tablas u otros que tengan derecho de autor. En este sentido somos conscientes de que el hecho no respetar los derechos de autor y hacer plagio, son objeto de sanciones universitarios y/o legales.

Huancayo, 04 de octubre de 2023

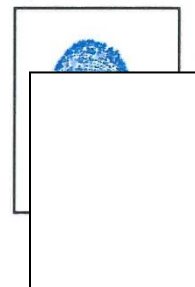


---

**CHUPÁN HUAMÁN, Fiorella Deyssi**

---

DNI N° 76611717



# Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
<b>RESUMEN</b>	x
<b>ABSTRACT</b>	xi
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	12
<b>II. MÉTODO</b>	20
2.1. Tipo y diseño de investigación	20
2.2. Operacionalización de la variable	21
2.3. Población, muestra y muestreo	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	23
2.5. Procedimiento	23
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	23
<b>III. RESULTADOS</b>	24
<b>IV. DISCUSIÓN</b>	39
<b>V. CONCLUSIONES</b>	44
<b>VI. RECOMENDACIONES</b>	45
<b>REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS</b>	46
<b>ANEXOS</b>	49



## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
<b>Tabla N° 1.</b> Datos generales de los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	24
<b>Tabla N° 2.</b> Dimensión fiabilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	25
<b>Tabla N° 3.</b> Calidad de atención farmacéutica, dimensión fiabilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	26
<b>Tabla N° 4.</b> Dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	26
<b>Tabla N° 5.</b> Calidad de atención farmacéutica, dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	27
<b>Tabla N° 6.</b> Dimensión seguridad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	28
<b>Tabla N° 7.</b> Calidad de atención farmacéutica, dimensión seguridad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	29
<b>Tabla N° 8.</b> Dimensión empatía percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	29
<b>Tabla N° 9.</b> Calidad de atención farmacéutica, dimensión empatía percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	30
<b>Tabla N° 10.</b> Dimensión tangibilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	31
<b>Tabla N° 11.</b> Calidad de atención farmacéutica, dimensión tangibilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	32
<b>Tabla N° 12.</b> Satisfacción percibida en cuanto al Químico farmacéutico en los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	32
<b>Tabla N° 13.</b> Nivel de Satisfacción en cuanto al Químico farmacéutico percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	33

<b>Tabla N° 14.</b>	Satisfacción percibida en cuanto a la información recibida sobre los medicamentos en los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	34
<b>Tabla N° 15.</b>	Nivel de Satisfacción en cuanto en cuanto a la información recibida sobre los medicamentos percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	35
<b>Tabla N° 16.</b>	Satisfacción percibida en cuanto al entorno en los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	35
<b>Tabla N° 17.</b>	Nivel de Satisfacción en cuanto al entorno percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	36
<b>Tabla N° 18.</b>	Nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	37
<b>Tabla N° 19.</b>	Calidad de atención farmacéutica percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	37
<b>Tabla N° 20.</b>	Calidad de atención farmacéutica según el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	38
<b>Tabla N° 21.</b>	Relación entre la calidad de atención farmacéutica con el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.	38

## RESUMEN

La presente investigación tiene por **objetivo:** Determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023. La Satisfacción del usuario es la evaluación de la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de los usuarios, ya sea por la atención recibida o por el sistema de salud en general. **Metodología.** Estudio de tipo básico descriptivo, observacional, prospectivo, fue no experimental y transversal. La población estuvo conformada por 100 usuarios que acuden a la farmacia Anyi, Tarma 2023; <sup>1</sup> la muestra lo constituyeron 79 usuarios. La validación del instrumento fue por Juicio de Expertos. **Resultados.** Existe predominio del género femenino (53,2%), el 44,3% son adultos jóvenes, el 50,6% estudiaron secundaria y el 41,8% son convivientes. Respecto a la calidad de atención farmacéutica asociada al nivel de satisfacción percibida por el usuario la dimensión fiabilidad (65,8%), dimensión capacidad de respuesta (30,4%), dimensión seguridad (59,5%), dimensión empatía (62,0%), dimensión tangibilidad (51,9%), en cuanto a la atención del Químico Farmacéutico (58,2%), en cuanto a la información recibida sobre los medicamentos por el químico farmacéutico (54,4%) y referente al entorno de la farmacia (50,6%) están asociados al nivel de satisfacción percibida por el usuario. Respecto a la calidad de atención farmacéutica el 49,4% de los usuarios refieren que, si cumplen con una buena calidad de atención farmacéutica. Respecto al nivel de Satisfacción del usuario el 49,4% de los usuarios su nivel de satisfacción es satisfecho. **Conclusión:** Se puede afirmar que existe relación estadística entre la Calidad de atención farmacéutica con el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.

### **Palabras Clave.**

Nivel de satisfacción, calidad de atención.

## ABSTRACT

The present research has **objective** : Determine if relation between attention quality and the satisfaction perceived by the user exists that attend to the Tarma 2023 Anyi Drugstore. The user's satisfaction is the evaluation of quality of the attention in health from the users' perspective, I am already by the received attention or by the system of health in general .

**Methodology.** Descriptive basic kind study; observational; prospective He went not experimental and transversal. The population was constituted by 100 Users who attend to the drugstore Tarma 2023 Anyi ; 79 constituted the sample Users . L To instrument validation he went by Experts' Opinion. a validación del instrumento fue por Juicio de Expertos. **Results.** Feminine gender prevalence exists (53,2%,) the 44,3% are grown up young men, the 50,6% studied secondary and the 41,8% are cohabiting. Regarding to pharmaceutical attention quality associated with the satisfaction perceived by the user level the size reliability (65,8%), size capacity of answer (30,4%,) size safety (59,5%,) size empathy (62,0%,) size Tangibility 51,9%,) as for the Pharmaceutical Chemist's attention (58,2%,) as for the received information on the medicaments By the pharmaceutical chemist 54,4%) and referent to the environment of the drugstore (50,6%) are associated with the perceived satisfaction level by the user. Regarding to pharmaceutical attention quality the 49,4% of the users tell that, if they comply with a good pharmaceutical attention quality. Regarding to the the user's Satisfaction level the 49,4% of the users his satisfaction level is satisfied. **Conclusion:** One can state that Statistical relation between her exists Quality of pharmaceutical attention with the level of satisfaction perceived by the users that they attend to the Tarma 2023 Anyi Drugstore.

### **Keywords.**

Satisfaction level, attention quality.

## I. INTRODUCCIÓN

Desde este punto de vista, la gestión de medicamentos se entiende como el papel del farmacéutico para ayudar al paciente a prescribir y controlar la terapia con medicamentos, colaborando así con el médico y otros profesionales de la salud para lograr resultados que mejoren la vida del paciente y de él proviene la calidad de los servicios prestados. Implica hacer cosas que promuevan la salud y prevengan enfermedades.

<sup>6</sup> La OMS establece que la atención médica es un conjunto de actividades profesionales en las que el paciente es el primordial favorecido de las acciones del farmacéutico y sabe que esa atención farmacéutica es un conjunto de ideas, maneras, responsabilidades, preocupaciones, conductas, tareas, conocimientos, tareas y habilidades del farmacéutico al utilizar la farmacoterapia, con el fin de encontrar otros métodos médicos relacionados con la salud y el bienestar del paciente. <sup>1</sup>

La experiencia del farmacéutico vuelve a un enfoque de atención centrado en el paciente que garantiza y mejora la calidad de los servicios médicos prestados. Se consideran los factores que sustentan el cambio de trabajo en relación a la problemática existente y los factores importantes que llevan a la necesidad de implementar este modelo en respuesta a la necesidad de un uso adecuado y seguro de las medicinas. En este caso, el proceso educativo que se plantea requiere la transformación del trabajo humano en un trabajo para formar a los farmacéuticos en la cultura de un profesional de la salud. <sup>2</sup>

La satisfacción percibida por el paciente está asociada a la variable sociodemográfica (edad, sexo, antecedentes culturales), estado de salud, las características del proveedor de atención médica (éxito, estado del conocimiento, capacidad profesional, etc.). o tiempo de espera. Existe una fuerte relación entre las expectativas del paciente y la satisfacción, y es importante conocer primero las expectativas del paciente.

Por tanto, la satisfacción del paciente se define como la adecuación de sus expectativas para alcanzar la visión final del servicio médico recibido. La forma más habitual de medir la satisfacción de los pacientes que acuden a FPO es mediante una encuesta de satisfacción, que trata de conocer la opinión del paciente sobre diversos factores que pueden afectar a la impresión final del tratamiento o al trabajo del médico. <sup>3</sup>

Pregunta de investigación: ¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción

percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023?

Preguntas específicas:

- ¿Cuál es la calidad de atención farmacéutica asociada al nivel de satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023?
- ¿Cuál es la calidad de atención farmacéutica percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023?
- ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023?

1 Teniendo en consideración la problemática planteada se plantea el siguiente objetivo general del estudio: Determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.

Objetivos específicos:

- Evaluar la calidad de atención farmacéutica asociada al nivel de satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.
- Identificar la calidad de atención farmacéutica percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.
- Identificar el nivel de Satisfacción del usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.

Antecedentes nacionales:

**Quispe, M. (2022).** Calidad de atención farmacéutica asociada al nivel de satisfacción percibida por el usuario en establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Juliaca, mayo-julio 2021. Objetivos: Determinar si existe relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción percibida por el usuario en establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Juliaca. Métodos: El diseño de la investigación es no experimental, mientras el método de la investigación descriptivo, transversal y correlacional. Conclusiones: Las dimensiones: 53.3% fiabilidad, 32.8% capacidad de respuesta, 47.9%

seguridad, 51.3% empatía, tangibilidad (49.3%), 56.3% referente al Químico Farmacéutico, 44.1% información recibida sobre las medicinas, están asociadas al nivel de satisfacción. La calidad de la atención se relacionó con la satisfacción, lo que sugiere que la dimensión de confiabilidad se relacionó con la satisfacción. El 56.31% de satisfacción de los usuarios, el nivel es alto. <sup>4</sup>

**Lozano F. (2022).** Calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la Botica Luxury Cajamarca 2022. <sup>1</sup> Objetivo: determinar la relación entre calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022. Métodos: No experimental, diseño descriptivo correlacional, corte transversal, prospectivo. Conclusiones: Existe una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción. Es regular la calidad de atención en un 42%. Es regular el nivel de satisfacción en un 39%.<sup>5</sup>

**Samame, Y. (2015).** Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. <sup>5</sup> Objetivo: Determinar la relación entre el nivel de la calidad de atención farmacéutica, sus dimensiones y la satisfacción del usuario externo del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. Métodos: no experimental, descriptivo, retrospectivo, transversal. Conclusiones: Es baja el nivel de calidad de atención 53,9%. La Calidad de Atención evaluada se relaciona con la dimensión de calidad, dimensión de calidad, fiabilidad, elementos tangibles, dimensiones de calidad capacidad de respuesta, seguridad y empatía. <sup>6</sup>

Antecedentes internacionales:

**Delgado, J. (2008).** Satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud en cuanto a la calidad de atención recibida en el centro de salud, Martin Ibarra Granera, en el Municipio de Quezalguaque. Abril del 2008. <sup>4</sup> Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción que tiene la población del centro de salud, Martin Ibarra Granera, Municipio de Quezalguaque (sector uno) en el mes de abril de 2008. Métodos: Descriptivo de corte transversal. Conclusiones: La satisfacción del usuario es medio. Los usuarios su satisfacción es medio referente a la privacidad y entorno sanitario (limpieza, iluminación y respiración) está medianamente satisfecho. <sup>7</sup>

**Arrieta, R. (2022).** Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud en

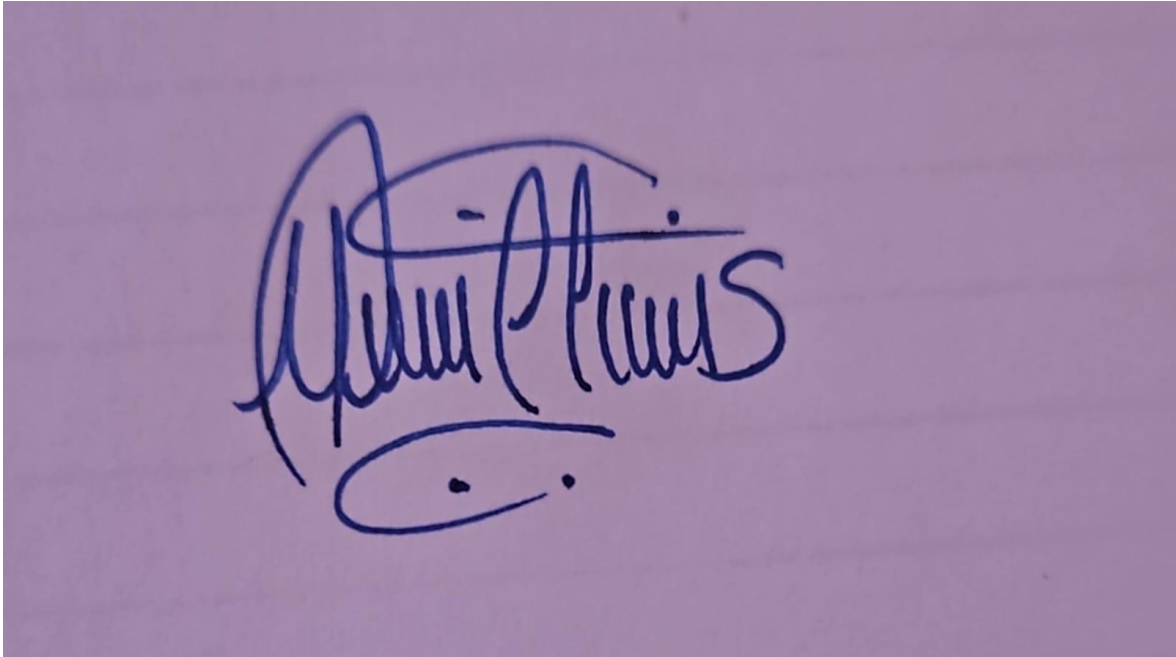
instituciones hospitalarias 2015-2019. Objetivo: Analizar la percepción, que tienen los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud en instituciones hospitalarias, mediante la investigación documental del periodo 2015 – 2019. Métodos: básico descriptivo, bibliográfico. Conclusiones: La percepción de los usuarios se asocia con una mayor atención a la mejora de la calidad de los servicios de salud. Los usuarios asocian la calidad de los servicios de salud recibidos desde que ingresan o son admitidos en un hospital y miden las capacidades de los recursos humanos (personal de salud). La satisfacción del usuario se mide por la asistencia hospitalaria. <sup>8</sup>

### **Calidad de atención farmacéutica**

En las últimas décadas, la práctica profesional del farmacéutico hospitalario ha evolucionado en paralelo al desarrollo del entorno hospitalario para acomodarse a la nueva realidad asistencial. Este desarrollo se refleja en los cambios en las actividades, por lo que los farmacéuticos han pasado de una actividad orientada a los medicamentos de comprar, preparar y dispensar medicamentos a una actividad orientada al paciente, desarrollando así una nueva actividad, es decir, los servicios de farmacia. El objetivo principal es lograr resultados que mejoren la calidad de vida de los pacientes a través de la administración responsable de medicamentos, es decir, garantizar que los pacientes reciban el medicamento correcto en la dosis y la vía de administración correctas en el momento correcto.

Este nuevo enfoque de la profesión de farmacéutico hospitalario crea la necesidad de integrarlos al equipo médico y utilizar nuevas estrategias que permitan identificar “oportunidades de mejora” en la calidad de los medicamentos que los farmacéuticos reciben de los pacientes. La "oportunidad de mejora" en farmacoterapia se refiere a cualquier situación o evento en el que la farmacoterapia de un paciente puede optimizarse mediante una intervención farmacoterapéutica (PI). Su identificación temprana permite la detección de problemas relacionados con la medicación (PRM), independientemente de que se deban a errores de medicación (ME), lo que permite al farmacéutico intervenir de forma proactiva y en la atención interdisciplinar del paciente. <sup>9</sup>





### **Fiabilidad**

Para este propósito en principio, se deben obtener resultados preclínicos y datos sanitarios de referencia para determinar valores NOEL. Cuanto mayor sea la cantidad y la calidad de la información disponible, más fiable será su valor indicativo.<sup>10</sup>

**Nivel sin efecto observado (NOEL):** La cantidad de una sustancia que se encuentra en una prueba u observación que no causa un cambio en la estructura, la capacidad de trabajo, el crecimiento, el desarrollo o la vida de la cosa que se está probando, excepto por lo que normalmente se ve (controla) los seres vivos. de la cosa la de abajo para estudiar la apariencia es la misma. y el estrés en condiciones de exposición similares.<sup>11</sup>

### **Capacidad de repuesta**

puede ser evaluado integralmente, mirando el desempeño del sistema con sus resultados, que determinan cómo el programa atiende las necesidades de salud, seguridad económica y las expectativas de los adultos.

Se necesita más consenso para desarrollar una lista de indicadores importantes que puedan usarse como punto de partida para evaluar la adecuación de la atención médica a las necesidades de las personas mayores.<sup>12</sup>

### **Seguridad**

Una de las medidas de seguridad más importantes y significativos para cualquier laboratorio comienza con un permiso. En otras palabras, cuando trabaje con productos químicos, siempre debe obtener el permiso de la persona con mayor nivel de autoridad. Si el manejo de productos químicos es riesgoso, los profesionales deben usar: ropa adecuada, gafas de protección, vestido mínimo, por lo tanto, no se recomienda usar prendas personales en el área de trabajo.<sup>13</sup>

### **Empatía**

La empatía es una de las habilidades sociales que poseemos todos los miembros del equipo de farmacia. Un sentimiento, emoción o problema sólo se puede captar practicando ponerse en el lugar del otro, preguntando, escuchando y observando en cada servicio de mostrador. Cuanta más empatía lleves al mostrador, más crecerán tus habilidades sociales.<sup>14</sup>

### **Tangibilidad**

Estamos hablando del estado y apariencia del equipo de farmacia, incluyendo edificios y mobiliario, áreas de comunicación utilizadas para el mantenimiento, seguridad e iluminación del área. Esto incluye la identificación del personal que dispensa.<sup>15</sup>

### **Satisfacción del usuario**

Es la evaluación de la calidad de la atención en salud desde la perspectiva de los usuarios, ya sea por la atención recibida o por el sistema de salud en general. Es bueno estudiar los sistemas de salud desde la perspectiva del usuario, ya que los pacientes satisfechos tienen una mayor adherencia al tratamiento y una disposición a cooperar a reducir los costos de atención innecesaria; la calidad de atención ayudara a que el cliente este satisfecho.

Perú, mediante la adopción de la Ley núm. 29344 “Ley Marco del Seguro General de Salud”, garantiza que todos los ciudadanos que viven en este país tienen derechos a una atención médica oportuna y de calidad. El Gobierno de Perú quiere que las instituciones financieras públicas y privadas y los proveedores médicos brinden servicios de calidad indiferenciados a través del seguro de salud, brindando acceso a una variedad de servicios médicos dentro del plan básico de seguro de salud.<sup>16</sup>

### **En cuanto al Químico Farmacéutico**

Un farmacéutico, boticario, químico médico es un profesional que está específicamente capacitado en la preparación y dispensación de medicamentos recetados y que también tiene una amplia gama de habilidades de atención médica en el control de calidad, producción y desarrollo de medicamentos e inversión en ellos.

Los farmacéuticos tienen la oportunidad asesorar a los clientes sobre los precios y el uso de medicamentos. También pueden especializarse en una variedad de campos, como la medicina herbal, farmacia hospitalaria.<sup>17</sup>

### **En cuanto a la información recibida sobre los medicamentos**

Los medicamentos deben entregarse al paciente o a sus representantes de acuerdo con las instrucciones. Para mayor claridad, agregue la información que considere relevante a los profesionales en química

Los farmacéuticos son responsables de proporcionar información y orientación. Administración, uso y dosificación de fármacos y sus interacciones.

Medicamentos y sus efectos secundarios y condiciones de almacenamiento. cuando

apropiado si se cumplen las condiciones necesarias y normas legales al respecto, se aconsejarán acciones posteriores a los pacientes o sus representantes Terapia farmacológica adecuada basada en criterios predefinidos.<sup>18</sup>

### **En cuanto al entorno**

Las personas a menudo van a la farmacia para obtener consejos sobre problemas. En cuanto a su salud o la de su familia. Esto significa poder conocer, interactuar e intervenir en la salud del hogar y su entorno, así como sensibilizar a la ciudadanía.

Riesgos para la salud, promoción y prevención de un estilo de vida saludable, problemas en grupos prioritarios. Potencial para actividades de desarrollo. Rehabilitación y cuidados paliativos, apoyo al autocuidado, seguimiento.

Para la aparición de enfermedades o problemas de salud, monitorear los indicadores de alerta temprana, tratamiento temprano y de apoyo y continuidad de la atención, tiempo continuo y así ayuda a brindar una atención integral, integrada y continua.<sup>19</sup>

## **Expectativas vs Valor percibido.**

El valor percibido es totalmente subjetivo y depende de la interpretación del cliente. Por ello, las empresas puedan prever y evaluar sus servicios y productos en sus sistemas de gestión. Las expectativas resultantes dependen de la experiencia previa del cliente. Por supuesto, sus necesidades no tienen por qué ser las mismas que las de otros usuarios. <sup>20</sup>

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1. Tipo y diseño de investigación**

El estudio es de tipo básico descriptivo, observacional, prospectivo, porque recopilaremos información hacia el futuro para que sean analizadas.

En cuanto al diseño de la investigación, fue no experimental y transversal, porque no hubo manipulación de las variables las cuales se recolectará información en un solo tiempo.

## 2.2. Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICION	MEDIDA	INDICADORES
<b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b>  <b>SATISFACCIÓN PERCIBIDA</b>	<p>Es decir, garantizar que los pacientes reciban el medicamento correcto en la dosis y la vía de administración correctas en el momento correcto.</p> <p>La satisfacción del usuario ayudará a mejorar la calidad de atención.</p>	<p>La calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario obtendrán por el cuestionario.</p>	<b>FIABILIDAD</b>	Cualitativo	Nominal	Directa	• Ítems 1 al 3
			<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítems 1 al 4
			<b>SEGURIDAD</b>	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 1 al 4
			<b>EMPATÍA</b>	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 1 al 4
			<b>TANGIBILIDAD</b>	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 1 al 3
			<b>EN CUANTO AL QUÍMICO FARMACÉUTICO</b>	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 1 al 4
			<b>EN CUANTO A LA INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE LOS MEDICAMENTOS</b>	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 5 al 8
			<b>EN CUANTO AL ENTORNO</b>	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 9 al 10

### 2.3. Población, muestra y muestreo

La población lo conformaron 100 usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, la muestra fue hallada mediante la fórmula de poblaciones finitas.

$$n = \frac{N \cdot Z^2 \cdot P \cdot Q}{e^2(N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

#### Donde:

n = Tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

N = Total de los usuarios de las diferentes farmacias.

$Z_{\alpha} = 1,96$  (con 95% de confiabilidad)

p = proporción esperada de 0,5

q = 1 - p (en este caso 1-05 = 0,5)

e = precisión (5%).

#### Reemplazando:

$$n = \frac{100(1,96)^2(0,5)(0,5)}{(0,05)^2(100 - 1) + (1,96)^2(0,5)(0,5)}$$

$$n = 79$$

La muestra lo conforman 79 usuarios.

#### Criterios de inclusión:

- Usuarios mayores de edad
- Usuarios que aceptaron participar

#### Criterios de exclusión:

- Usuarios menores de edad
- Usuarios que no aceptaron participar

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

La técnica que se utilizó es la encuesta, el cuestionario fue el instrumento que nos ayudó a recopilar información útil y necesaria para la investigación.

Pero antes de la utilización del instrumento de recopilación de datos se tuvo que validar por juicio de expertos.

## **2.5. Procedimiento**

- Se inició solicitando permiso en la farmacia para poder ejecutar la investigación
- Los usuarios que aceptaron participar firmaron un consentimiento informado.
- Se recolectaron los datos para poder procesarlos estadísticamente.

## **2.6. Método de análisis de datos**

Se codificó mediante Excel y SPSS versión 26, realizado con la intención de obtener conclusiones que nos ayudaron a lograr los objetivos planteados, dichos datos fueron expresados en tablas y gráficos.

## **2.7. Aspectos éticos**

Se tomará en cuenta los principios bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia.

Los datos de los participantes son confidenciales no será mostrada explícitamente con nombres y apellidos, tan solamente los resultados obtenidos después de culminar el programa.

### III. RESULTADOS

Tabla N° 1

Datos generales de los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.

<i>1. Género social:</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	42	53,2
Masculino	37	46,8
Total	79	100,0

<i>2. Edad:</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Adulto joven	35	44,3
Adulto	27	34,2
Adulto mayor	17	21,5
Total	79	100,0

<i>3. Nivel de estudio</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	13	16,5
Secundaria	40	50,6
Universitario	26	32,9
Total	79	100,0

<i>4. Estado Civil</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	21	26,6
Conviviente	33	41,8
Casado	22	27,8
Divorciado	3	3,8
Total	79	100,0

#### Interpretación:

En la tabla N° 1, se puede observar los datos generales de los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que 53,2% son del género femenino y el 46,8% son del género masculino; respecto al grupo etario el 44,3% son adultos jóvenes, el 34,2% son adultos y el 21,5% son adultos mayores; respecto al nivel de estudio el 50,6% estudiaron secundaria, el 32,9% estudiaron superior y el 16,5% estudiaron primaria; respecto al estado civil el 41,8% son convivientes, el 27,8% son casados y el 26,6% son solteros y el 3,8% son divorciados.



**Tabla N° 2**  
**Dimensión fiabilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

*1. ¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	67,1
A veces	17	21,5
No	9	11,4
Total	79	100,0

*2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	54	68,4
A veces	17	21,5
No	8	10,1
Total	79	100,0

*3. ¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	52	65,8
A veces	18	22,8
No	9	11,4
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 2, se puede observar la dimensión fiabilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 67,1% de los usuarios refieren sobre la calidad de atención si fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final, el 68,4% refieren que, si les atendieron de acuerdo al turno establecido y el 65,8% refieren que, si realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación.

**Tabla N° 3**  
**Calidad de atención farmacéutica, dimensión fiabilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

<i>Dimensión: Fiabilidad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si cumple	52	65,8
A veces	18	22,8
No cumple	9	11,4
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 3, se puede observar la calidad de atención farmacéutica, dimensión fiabilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 65,8% de los usuarios refieren en cuanto a la dimensión fiabilidad que, si cumplen con la atención correcta, en el horario que corresponde, sin discriminación, el 22,8% a veces cumplen y el 11,4% no cumplen.

**Tabla N° 4**  
**Dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

<i>1. ¿La atención fue rápida y eficaz?</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	25	31,6
A veces	41	51,9
No	13	16,5
Total	79	100,0

<i>2. ¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	26	32,9
A veces	39	49,4
No	14	17,7
Total	79	100,0

<i>3. ¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	34,2
A veces	39	49,4
No	13	16,5
Total	79	100,0

4. *¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	24	30,4
A veces	40	50,6
No	15	19,0
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 4, se puede observar la dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 51,9% de los usuarios refieren que la atención a veces fue rápida y eficaz, el 49,4% refieren que a veces presentaron inconvenientes, pero lo resolvieron inmediatamente, el 49,4% refieren que a veces en caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente y el 50,6% refieren que a veces el personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo.

**Tabla N° 5**  
**Calidad de atención farmacéutica, dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

*Dimensión: Capacidad de respuesta*

	Frecuencia	Porcentaje
Si cumple	24	30,4
A veces	40	50,6
No cumple	15	19,0
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 5, se puede observar la calidad de atención farmacéutica, dimensión capacidad de respuesta percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 50,6% a veces cumplen con la atención rápida, a veces resolvieron los inconvenientes, a veces les ofrecieron productos alternativos y a veces el personal se ausenta por mucho tiempo; el 30,4% refiere que si cumplen y el 19,0% refieren que no cumplen.

**Tabla N° 6**  
**Dimensión seguridad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

*1. ¿El personal del establecimiento farmacéutico que le atendió, le inspiró confianza?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	48	60,8
A veces	25	31,6
No	6	7,6
Total	79	100,0

*2. ¿El personal del establecimiento farmacéutico que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	62,0
A veces	25	31,6
No	5	6,3
Total	79	100,0

*3. ¿El personal del establecimiento farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	47	59,5
A veces	25	31,6
No	7	8,9
Total	79	100,0

*4. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó la confidencialidad?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	62,0
A veces	24	30,4
No	6	7,6
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 6, se puede observar la dimensión seguridad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 60,8% refieren que el personal del establecimiento farmacéutico que le atendió, le inspiró confianza, el 62,0% del personal del establecimiento farmacéutico que le atendió, si tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios, el 59,5% refieren que el personal del

establecimiento farmacéutico que le atendió, si les brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas y el 62,0% refieren que durante su atención en el establecimiento farmacéutico respetaron la confidencialidad.

**Tabla N° 7**  
**Calidad de atención farmacéutica, dimensión seguridad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

<i>Dimensión: Seguridad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si cumple	47	59,5
A veces	25	31,6
No cumple	7	8,9
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 7, se puede observar la calidad de atención farmacéutica, dimensión seguridad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 59,5% refieren que el personal si cumplen con la confianza, si tienen conocimientos para responder las preguntas, les brindo el tiempo suficiente para responder sus preguntas y respetaron su confidencialidad, el 31,6% refieren que a veces cumplen y el 8,9% refieren que no cumplen.

**Tabla N° 8**  
**Dimensión empatía percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

*1. ¿El personal del establecimiento farmacéutico que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	51	64,6
A veces	21	26,6
No	7	8,9
Total	79	100,0

*2. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de farmacia, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	63,3
A veces	21	26,6
No	8	10,1
Total	79	100,0

3. *¿El personal del establecimiento farmacéutico, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	51	64,6
A veces	19	24,1
No	9	11,4
Total	79	100,0

4. *¿El personal del establecimiento farmacéutico, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	49	62,0
A veces	19	24,1
No	11	13,9
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 8, se puede observar la dimensión empatía percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 64,6% refieren que el personal del establecimiento farmacéutico que les atendió les trató con amabilidad, respeto y paciencia, el 63,3% refieren que si comprendieron la explicación que el personal de farmacia, les brindó sobre el tratamiento que recibirán y los cuidados para su salud, el 64,6% refieren que el personal del establecimiento farmacéutico, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario y el 62,0% refieren que el personal del establecimiento farmacéutico, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud.

**Tabla N° 9**

**Calidad de atención farmacéutica, dimensión empatía percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

<i>Dimensión: Empatía</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si cumple	49	62,0
A veces	19	24,1
No cumple	11	13,9
Total	79	100,0

### Interpretación:

En la tabla N° 9, se puede observar la calidad de atención farmacéutica, dimensión empatía percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 62,0% de los usuarios refieren que el personal si cumplen en tratar con amabilidad, respeto, les brindó información sobre el tratamiento, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario y es comprensivo con la enfermedad de los usuarios, el 24,1% a veces cumplen y el 13,9% no cumplen.

**Tabla N° 10**  
**Dimensión tangibilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

*1.¿Las instalaciones físicas del establecimiento farmacéutico son visualmente atractivas?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	41	51,9
A veces	25	31,6
No	13	16,5
Total	79	100,0

*2.¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; del establecimiento farmacéutico, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	42	53,2
A veces	27	34,2
No	10	12,7
Total	79	100,0

*3.¿El establecimiento farmacéutico, contó con baño limpio para los usuarios?*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	54,4
A veces	23	29,1
No	13	16,5
Total	79	100,0

### Interpretación:

En la tabla N° 10, se puede observar la dimensión tangibilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 51,9% refieren que las

instalaciones físicas del establecimiento farmacéutico son visualmente atractivas, el 53,2% refieren que los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; del establecimiento farmacéutico, fueron adecuados para orientar a los usuarios y el 54,4% refieren que el establecimiento farmacéutico, contó con baño limpio para los usuarios.

**Tabla N° 11**  
**Calidad de atención farmacéutica, dimensión tangibilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

<i>Dimensión: Tangibilidad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si cumple	41	51,9
A veces	25	31,6
No cumple	13	16,5
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 11, se puede observar la calidad de atención farmacéutica, dimensión tangibilidad percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 51,9% de los usuarios refieren que, si cumplen con el buen impacto el establecimiento farmacéutico porque son visualmente atractivas, los letreros, los avisos y tienen servicios higiénicos limpios, el 31,6% refieren que a veces cumplen y el 16,5% refieren que no cumplen.

**Tabla N° 12**  
**Satisfacción percibida en cuanto al Químico farmacéutico en los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

<i>1. El químico farmacéutico lo saludó de manera amable y cordial</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	50	63,3
A veces	22	27,8
No	7	8,9
Total	79	100,0

<i>2. El nombre del químico farmacéutico encargado de atenderlo se encontraba en un lugar visible.</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	54	68,4
A veces	21	26,6
No	4	5,1
Total	79	100,0



*3. El químico farmacéutico le transmitió confianza al dar las recomendaciones.*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	53	67,1
A veces	20	25,3
No	6	7,6
Total	79	100,0

*4. El químico farmacéutico se expresó con un lenguaje claro y sencillo cuando conversaba con Usted.*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	46	58,2
A veces	25	31,6
No	8	10,1
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 12, se puede observar la satisfacción percibida en cuanto al Químico farmacéutico en los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 63,3% de los usuarios afirman que el químico farmacéutico lo saludó de manera amable y cordial, el 68,4% afirman que el nombre del químico farmacéutico encargado de atenderlo se encontraba en un lugar visible, el 67,1% afirman que el químico farmacéutico le transmitió confianza al dar las recomendaciones y el 58,2% afirman que el químico farmacéutico se expresó con un lenguaje claro y sencillo cuando conversaba con ellos.

**Tabla N° 13**  
**Nivel de Satisfacción en cuanto al Químico farmacéutico percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

*Dimensión: En cuanto al Químico farmacéutico*

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	46	58,2
Medianamente satisfecho	25	31,6
No satisfecho	8	10,1
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 13, se puede observar el nivel de satisfacción percibida en cuanto al Químico farmacéutico en los usuarios de la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 58,2% de los usuarios refieren estar satisfechos en cuanto a la atención del Químico Farmacéutico, el 31,6% están medianamente satisfechos y el 10,1% no están satisfechos.

**Tabla N° 14**  
**Satisfacción percibida en cuanto a la información recibida sobre los medicamentos en los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

<i>1. El químico farmacéutico le informo como tomar el medicamento.</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	54,4
A veces	28	35,4
No	8	10,1
Total	79	100,0
<i>2. El químico farmacéutico le informo sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes.</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	45	57,0
A veces	24	30,4
No	10	12,7
Total	79	100,0
<i>3. El químico farmacéutico le advirtió sobre los riesgos del incumplimiento del tratamiento o de la automedicación.</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	44	55,7
A veces	26	32,9
No	9	11,4
Total	79	100,0
<i>4. El químico farmacéutico le ofreció alternativas de tratamiento</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si	43	54,4
A veces	28	35,4
No	8	10,1
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 14, se puede observar la Satisfacción percibida en cuanto a la información recibida sobre los medicamentos en los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 54,4% de los usuarios refieren estar satisfechos dado que el químico farmacéutico les informo como tomar el medicamento, el 57,0% de los usuarios refieren estar satisfechos con el químico farmacéutico dado que les informo sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes, el 55,7% refieren estar satisfechos con el químico farmacéutico dado que les advirtió sobre

los riesgos del incumplimiento del tratamiento o de la automedicación y el 54,4% refieren estar satisfechos con el químico farmacéutico porque les ofreció alternativas de tratamiento.

**Tabla N° 15**  
**Nivel de Satisfacción en cuanto en cuanto a la información recibida sobre los medicamentos percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

*Dimensión: En cuanto a la información recibida sobre los medicamentos*

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	43	54,4
Medianamente satisfecho	26	32,9
No satisfecho	10	12,7
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 15, se puede observar el nivel de satisfacción percibida en cuanto en cuanto a la información recibida sobre los medicamentos percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 54,4% de los usuarios refieren estar satisfechos en cuanto a la información recibida sobre los medicamentos por el químico farmacéutico, el 32,9% refieren estar medianamente satisfecho y el 12,7% no están satisfechos.

**Tabla N° 16**  
**Satisfacción percibida en cuanto al entorno en los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

*1. Se sintió contento con el tiempo q lue tuvo que esperar para ser atendido.*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	28	35,4
A veces	40	50,6
No	11	13,9
Total	79	100,0

*2. Los ambientes del servicio del establecimiento farmacéutico se encuentran limpios y ordenados*

	Frecuencia	Porcentaje
Si	27	34,2
A veces	40	50,6
No	12	15,2
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 16, se puede observar la satisfacción percibida en cuanto al entorno en los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 50,6% de los usuarios refieren a veces estar satisfechos en cuanto al tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos y el 50,6% refieren a veces estar satisfechos por los ambientes del servicio del establecimiento farmacéutico dado que se encuentran limpios y ordenados.

**Tabla N° 17**

**Nivel de Satisfacción en cuanto al entorno percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

*Dimensión: En cuanto al entorno*

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	27	34,2
Medianamente satisfecho	40	50,6
No satisfecho	12	15,2
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 17, se puede observar el nivel de satisfacción percibida en cuanto al entorno percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 50,6% de los usuarios refieren estar medianamente satisfechos referente al entorno de la farmacia, el 34,2% refieren estar satisfechos y el 15,2% refieren no estar satisfechos.

**Tabla N° 18**  
**Nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

<i>Nivel de satisfacción</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	39	49,4
Medianamente satisfecho	28	35,4
No satisfecho	12	15,2
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 18, se puede observar el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 49,4% de los usuarios su nivel de satisfacción es satisfecho, el 35,4% están medianamente satisfechos y el 15,2% no están satisfechos.

**Tabla N° 19**  
**Calidad de atención farmacéutica percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

<i>Calidad de atención farmacéutica</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Si cumple	42	53,2
A veces	24	30,4
No cumple	13	16,5
Total	79	100,0

**Interpretación:**

En la tabla N° 19, se puede observar la calidad de atención percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 53,2% de los usuarios refieren que, si cumplen con una buena calidad de atención farmacéutica, el 30,4% refieren que a veces cumplen y el 16,5% refieren que no cumplen.

**Tabla N° 20**  
**Calidad de atención farmacéutica según el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

Nivel de satisfacción	Calidad de atención farmacéutica			Total
	Si cumple	A veces	No cumple	
Satisfecho	38 48,1%	0 0,0%	1 1,3%	39 49,4%
Medianamente satisfecho	4 5,1%	24 30,4%	0 0,0%	28 35,4%
No satisfecho	0 0,0%	0 0,0%	12 15,2%	12 15,2%
Total	42 53,2%	24 30,4%	13 16,5%	79 100,0%

**Interpretación:**

En la tabla N° 20, se puede observar la calidad de atención según el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, resultando que el 48,1% de los usuarios están satisfechos porque el establecimiento cumple con una buena calidad de atención farmacéutica, el 30,4% están medianamente satisfechos porque a veces el establecimiento cumple con una buena calidad de atención farmacéutica y el 15,2% no están satisfechos es porque el establecimiento no cumple con una buena calidad de atención farmacéutica.

**Tabla N° 21**  
**Relación entre la calidad de atención farmacéutica con el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.**

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	132,511	4	,000
Razón de verosimilitud	124,905	4	,000
Asociación lineal por lineal	68,234	1	,000
N de casos válidos	79		

### **Interpretación:**

En la tabla N° 21, se puede observar la relación entre la calidad de atención farmacéutica con el nivel de satisfacción percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de  $0.00 < 0.05$  por lo tanto se afirma que existe relación entre la calidad de atención farmacéutica con el nivel de satisfacción.

## IV. DISCUSIÓN

La satisfacción del cliente es el resultado de un buen servicio al cliente, lo que significa cumplir con todas las expectativas, deseos del paciente, satisfacer todas sus necesidades, para ello se deben tener en cuenta los siguientes requisitos: una amplia selección de productos y buena calidad; por ello se tiene como objetivo de investigación: Determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.

Datos generales de los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, se observa que el 53,2% son del género femenino y el 46,8% son del género masculino; respecto al grupo etario el 44,3% son adultos jóvenes, el 34,2% son adultos y el 21,5% son adultos mayores; respecto al nivel de estudio el 50,6% estudiaron secundaria, el 32,9% estudiaron superior y el 16,5% estudiaron primaria; respecto al estado civil el 41,8% son convivientes, el 27,8% son casados y el 26,6% son solteros y el 3,8% son divorciados.

Respecto a la calidad de atención farmacéutica asociada al nivel de satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, se observa respecto a la dimensión fiabilidad el 67,1% de los usuarios refieren sobre la calidad de atención si fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final, el 68,4% refieren que, si les atendieron de acuerdo al turno establecido y el 65,8% refieren que, si realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación. Concluyendo que el 65,8% de los usuarios refieren en cuanto a la dimensión fiabilidad que, si cumplen con la atención correcta, en el horario que corresponde, sin discriminación, el 22,8% a veces cumplen y el 11,4% no cumplen.

Respecto a la dimensión capacidad de respuesta el 51,9% de los usuarios refieren que la atención a veces fue rápida y eficaz, el 49,4% refieren que a veces presentaron inconvenientes, pero lo resolvieron inmediatamente, el 49,4% refieren que a veces en caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente y el 50,6% refieren que a veces el personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo. Concluyendo que el 50,6% a veces cumplen con la atención rápida, a veces resolvieron los inconvenientes, a veces les ofrecieron productos alternativos y a veces el personal se ausenta por mucho tiempo; el 30,4% refiere que si cumplen y el 19,0% refieren que no cumplen.



Respecto a la dimensión seguridad el 60,8% refieren que el personal del establecimiento farmacéutico que le atendió, le inspiró confianza, el 62,0% del personal del establecimiento farmacéutico que le atendió, si tienen conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios, el 59,5% refieren que el personal del establecimiento farmacéutico que le atendió, si les brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas y el 62,0% refieren que durante su atención en el establecimiento farmacéutico respetaron la confidencialidad. Concluyendo que el 59,5% refieren que el personal si cumplen con la confianza, si tienen conocimientos para responder las preguntas, les brindo el tiempo suficiente para responder sus preguntas y respetaron su confidencialidad, el 31,6% refieren que a veces cumplen y el 8,9% refieren que no cumplen.

Respecto a la dimensión empatía el 64,6% refieren que el personal del establecimiento farmacéutico que les atendió les trató con amabilidad, respeto y paciencia, el 63,3% refieren que si comprendieron la explicación que el personal de farmacia, les brindó sobre el tratamiento que recibirán y los cuidados para su salud, el 64,6% refieren que el personal del establecimiento farmacéutico, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario y el 62,0% refieren que el personal del establecimiento farmacéutico, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud. Concluyendo que el 62,0% de los usuarios refieren que el personal si cumplen en tratar con amabilidad, respeto, les brindó información sobre el tratamiento, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario y es comprensivo con la enfermedad de los usuarios, el 24,1% a veces cumplen y el 13,9% no cumplen.

Respecto a la dimensión tangibilidad que el 51,9% refieren que las instalaciones físicas del establecimiento farmacéutico son visualmente atractivas, el 53,2% refieren que los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; del establecimiento farmacéutico, fueron adecuados para orientar a los usuarios y el 54,4% refieren que el establecimiento farmacéutico, contó con baño limpio para los usuarios. Concluyendo que el 51,9% de los usuarios refieren que, si cumplen con el buen impacto el establecimiento farmacéutico porque son visualmente atractivas, los letreros, los avisos y tienen servicios higiénicos limpios, el 31,6% refieren que a veces cumplen y el 16,5% refieren que no cumplen.

Respecto a la satisfacción percibida en cuanto al Químico farmacéutico el 63,3% de los usuarios afirman que el químico farmacéutico lo saludó de manera amable y cordial, el

68,4% afirman que el nombre del químico farmacéutico encargado de atenderlo se encontraba en un lugar visible, el 67,1% afirman que el químico farmacéutico le transmitió confianza al dar las recomendaciones y el 58,2% afirman que el químico farmacéutico se expresó con un lenguaje claro y sencillo cuando conversaba con ellos. Concluyendo que el 58,2% de los usuarios refieren estar satisfechos en cuanto a la atención del Químico Farmacéutico, el 31,6% están medianamente satisfechos y el 10,1% no están satisfechos.

Respecto a la satisfacción percibida en cuanto a la información recibida sobre los medicamentos el 54,4% de los usuarios refieren estar satisfechos dado que el químico farmacéutico les informo como tomar el medicamento, el 57,0% de los usuarios refieren estar satisfechos con el químico farmacéutico dado que les informo sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes, el 55,7% refieren estar satisfechos con el químico farmacéutico dado que les advirtió sobre los riesgos del incumplimiento del tratamiento o de la automedicación y el 54,4% refieren estar satisfechos con el químico farmacéutico porque les ofreció alternativas de tratamiento. Concluyendo que el 54,4% de los usuarios refieren estar satisfechos en cuanto a la información recibida sobre los medicamentos por el químico farmacéutico, el 32,9% refieren estar medianamente satisfecho y el 12,7% no están satisfechos.

Respecto a la satisfacción percibida en cuanto al entorno el 50,6% de los usuarios refieren a veces estar satisfechos en cuanto al tiempo que tuvieron que esperar para ser atendidos y el 50,6% refieren a veces estar satisfechos por los ambientes del servicio del establecimiento farmacéutico dado que se encuentran limpios y ordenados. Concluyendo que el 50,6% de los usuarios refieren estar medianamente satisfechos referente al entorno de la farmacia, el 34,2% refieren estar satisfechos y el 15,2% refieren no estar satisfechos; estos resultados se contrastaron con **Quispe, M. (2022)**, en su investigación: Calidad de atención farmacéutica asociada al nivel de satisfacción percibida por el usuario en establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Juliaca, mayo-julio 2021, quien concluyo que las dimensiones: 53.3% fiabilidad, 32.8% capacidad de respuesta, 47.9% seguridad, 51.3% empatía, tangibilidad(49.3%), 56.3% referente al Químico Farmacéutico, 44.1% información recibida sobre las medicinas, están asociadas al nivel de satisfacción; así mismo **Samame, Y. (2015)**, en su investigación: Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015, quien reporta que la Calidad de Atención evaluada se relaciona con la dimensión de calidad,

dimensión de calidad, fiabilidad, elementos tangibles, dimensiones de calidad capacidad de respuesta, seguridad y empatía.

Respecto a la calidad de atención farmacéutica percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, se observa que el 49,4% de los usuarios refieren que, si cumplen con una buena calidad de atención farmacéutica, el 30,4% refieren que a veces cumplen y el 16,5% refieren que no cumplen; así mismo **Lozano F. (2022)**, en su investigación: <sup>1</sup> Calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la Botica Luxury Cajamarca 2022, determinó que es regular la calidad de atención en un 42%; así mismo **Samame, Y. (2015)**, quien reportó que es baja el nivel de calidad de atención 53,9%; también **Arrieta, R. (2022)**, en su investigación: Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud en instituciones hospitalarias 2015-2019, quien reportó que la percepción de los usuarios se asocia con una mayor atención a la mejora de la calidad de los servicios de salud; los usuarios asocian la calidad de los servicios de salud recibidos desde que ingresan o son admitidos en un hospital y miden las capacidades de los recursos humanos (personal de salud).

Respecto al nivel de Satisfacción del usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, se observa que el 49,4% de los usuarios su nivel de satisfacción es satisfecho, el 35,4% están medianamente satisfechos y el 15,2% no están satisfechos; estos resultados se contrastaron con **Quispe, M. (2022)**, quien concluyó que el 56.31% de satisfacción de los usuarios, el nivel es alto; así mismo **Lozano F. (2022)**, determinó que es regular el nivel de satisfacción en un 39%; también **Delgado, J. (2008)**, en su investigación: <sup>3</sup> Satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud en cuanto a la calidad de atención recibida en el centro de salud, Martín Ibarra Granera, en el Municipio de Quezalgaque. Abril del 2008, reportó que la satisfacción del usuario es de nivel medio; dado que los usuarios su satisfacción es medio referente a la privacidad y entorno sanitario (limpieza, iluminación y respiración) está medianamente satisfecho; también **Arrieta, R. (2022)**, reportó que la satisfacción del usuario se mide por la asistencia hospitalaria.

Respecto si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia, se observa que el 48,1% de los usuarios están satisfechos porque el establecimiento cumple con una buena calidad de atención farmacéutica, el 30,4% están medianamente satisfechos porque a veces el establecimiento

cumple con una buena calidad de atención farmacéutica y el 15,2% no están satisfechos es porque el establecimiento no cumple con una buena calidad de atención farmacéutica. Concluyendo que existe relación entre la Calidad de atención farmacéutica con el nivel de satisfacción; estos resultados se contrastaron con **Quispe, M. (2022)**, quien concluyo que la calidad de la atención se relacionó con la satisfacción; así mismo **Lozano F. (2022)**, determinó que existe una correlación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción.

## V. CONCLUSIONES

- Respecto a la calidad de atención farmacéutica asociada al nivel de satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, se determinó que las dimensiones: fiabilidad (65,8%), dimensión capacidad de respuesta (30,4%), dimensión seguridad (59,5%), dimensión empatía (62,0%), dimensión tangibilidad (51,9%), en cuanto a la atención del Químico Farmacéutico (58,2%), en cuanto a la información recibida sobre los medicamentos por el químico farmacéutico (54,4%) y referente al entorno de la farmacia (50,6%) están asociados al nivel de satisfacción percibida por el usuario.
- Respecto a la calidad de atención farmacéutica percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, se determinó que el 49,4% de los usuarios perciben que, si cumple con una buena calidad de atención farmacéutica.
- Respecto al nivel de Satisfacción del usuario que acude a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, se determinó que el 49,4% de los usuarios tiene un nivel de satisfacción que es satisfecho.
- Respecto si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023, según los resultados se afirma que existe relación estadística entre la Calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios.

## VI. RECOMENDACIONES

- Se recomienda al establecimiento que la atención sea rápida y eficaz, que resuelvan los problemas inmediatamente, tener disponibilidad de medicamentos, que ayuden a los usuarios a localizar la botica con facilidad.
- Se recomienda que los farmacéuticos se comprometan e involucren más en el fortalecimiento de programas dirigidos a incrementar la competitividad de los especialistas en la mejora de la calidad de la atención farmacéutica a los usuarios.
- Dado que el usuario es considerado el eje principal y motor en los establecimientos farmacéuticos se deben realizar capacitaciones sobre la importancia de la satisfacción del paciente.
- <sup>1</sup> Se recomienda al químico farmacéutico responsable de cada establecimiento farmacéutico educar no solo a los usuarios, sino también al personal que trabaja con ellos, con el fin de brindar de manera continua una atención de calidad para así lograr la satisfacción de los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Revmultimed. [Internet]. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Disponible en: <https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,%2C%20los%20comportamientos%2C%20os%20compromisos%2C>
2. revmultimed. [Internet]. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Disponible en: <https://revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939>
3. Revistafarmaciahospitalaria. [Internet]. Disponible en: <https://www.revistafarmaciahospitalaria.es//es-evaluacion-satisfaccion-insatisfaccion-pacientes-atendidos-articulo-S1130634308728174>
4. Quispe Flores, M. Calidad de atención farmacéutica asociada al nivel de satisfacción percibida por el usuario en establecimientos farmacéuticos de la ciudad de Juliaca, mayo-julio 2021. [Tesis]. Perú: Universidad Andina. 111p.
5. Lozano Salazar F. Calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la Botica Luxury Cajamarca 2022. [Tesis]. Perú: Universidad Roosevelt. 63p.
6. Samame Trelles, Y. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. [Tesis]. Perú: Universidad Inca Garcilaso de la Verga. 121p.
7. Delgado Jirón, J. Satisfacción de los usuarios externos de los servicios de salud en cuanto a la calidad de atención recibida en el centro de salud, Martín Ibarra Granera, en el Municipio de Quezalguaque. Abril del 2008. [Tesis]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 75p.
8. Arrieta Córdoba, R. Percepción de los usuarios sobre la calidad de los servicios de salud en instituciones hospitalarias 2015-2019. [Tesis]. Argentina: Universidad de Córdoba. 67p.

9. Revistafarmaciahospitalaria. [Internet]. Establecimiento de un indicador de calidad de atención farmacéutica. Disponible en: <https://www.revistafarmaciahospitalaria.es//es-establecimiento-un-indicador-calidad-atencion-articulo-S1130634309729721>
10. Insst. [Internet]. NTP 722: Los fármacos en la industria farmacéutica (II): control de la exposición por categorías Disponible en: [https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp\\_722.pdf/77d216a0-8e56-4888-8944-1287f07499a3](https://www.insst.es/documents/94886/327446/ntp_722.pdf/77d216a0-8e56-4888-8944-1287f07499a3)
11. Wikipedia. [Internet]. NOAEL. Disponible en: <https://es.wikipedia.org/wiki/NOAEL>
12. Paho. [Internet]. Evaluación de la capacidad de respuesta del sistema de salud ante las necesidades de las personas mayores. Disponible en: <https://www.paho.org/journal/es/articulos/evaluacion-capacidad-respuesta-sistema-salud-ante-necesidades-personas-mayores#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20se,en%20cuanto%20a%20su%20salud%2C>
13. Asefarma. [Internet]. Normas de seguridad en los laboratorios farmacéuticos. Disponible en: <https://www.asefarma.com/blog-farmacia/normas-de-seguridad-en-los-laboratorios-farmaceuticos>
14. Clubdelafarmacia. [Internet]. ¿Cómo desarrollar tus habilidades sociales en la farmacia? Disponible en: <https://www.clubdelafarmacia.com/para-estar-al-dia/el-blog-del-club/developar-habilidades-sociales-farmacia/#:~:text=La%20empat%C3%ADa%20es%20uno%20de,percibir%C3%A1s%20sentimientos%2C%20emociones%20o%20problemas.>
15. Dialnet. [Internet]. Evaluación de la calidad de servicio en farmacias de Maracaibo y de la costa oriental del lago del estado Zulia Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/descarga/articulo/6932769.pdf>
16. Scielo. [Internet]. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400009](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400009)



17. Euroinnova. [Internet]. funciones del farmacéutico. Disponible en: <https://www.euroinnova.pe/blog/funciones-del-farmaceutico>
18. Bvs.[Internet]. Manual de buenas prácticas de dispensación. Disponible en: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf)
19. Paho. [Internet]. Servicios farmacéuticos basados en atención primaria de salud. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
20. Elviajedelcliente. [Internet]. Satisfaccion del cliente. Disponible en: <https://elviajedelcliente.com/satisfaccion-del-cliente/>

# **ANEXOS**

**Anexo 1: Matriz de consistencia**

Problema general	Objetivo general	Variables	Población	Diseño	Metodología
<p>¿Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023?</p> <p><b>Problemas Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• ¿Cuál es la calidad de atención farmacéutica asociada al nivel de satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023?</li> <li>• ¿Cuál es la calidad de atención farmacéutica percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023?</li> <li>• ¿Cuál es el nivel de Satisfacción del usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023?</li> </ul>	<p>Determinar si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.</p> <p><b>Objetivos Específicos:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Evaluar la calidad de atención farmacéutica asociada al nivel de satisfacción percibida por el usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.</li> <li>• Identificar la calidad de atención farmacéutica percibida por los usuarios que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.</li> <li>• Identificar el nivel de Satisfacción del usuario que acuden a la Farmacia Anyi, Tarma 2023.</li> </ul>	<p><b>CALIDAD DE ATENCIÓN</b></p> <p><b>SATISFACCIÓN PERCIBIDA</b></p>	<p>La población lo constituyen 100 usuarios que acuden a la farmacia Anyi, Tarma 2023.</p>	<p>No experimental Transversal,</p>	<p><b>Método de la investigación:</b> Científico</p> <p><b>Tipo de investigación:</b> Básico descriptivo, observacional, prospectivo.</p> <p><b>Muestra:</b> la muestra, lo constituyen 79 usuarios.</p> <p><b>Técnicas de recopilación de información:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Técnica:</b> Encuesta</li> <li>• <b>Instrumento:</b> Cuestionario.</li> </ul> <p><b>Técnicas de procesamiento de información:</b></p> <p>La data se ingresa y analiza utilizando Excel y SPSS-26.</p>

**Anexo 2.**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

**CUESTIONARIO ACERCA DE LA “CALIDAD DE ATENCIÓN Y  
NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO QUE  
ACUDEN A LA FARMACIA ANYI, TARMA 2023”**

Estimado (a) Paciente:

El presente cuestionario fue realizado por estudiantes de la Carrera Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Franklin Roosevelt, los datos recolectados se manejarán con confidencialidad y para fines estrictamente investigativos.

**I. FACTORES SOCIODEMOGRAFICOS.**

**1. Género social:**

Femenino ( )                      Masculino ( )

**2. Edad: .....**

**3. Nivel de estudio**

Primaria ( )              Secundaria ( )              Superior ( )              Sin estudios ( )

**4. Estado Civil:**

Soltero ( )              Casado ( )              Conviviente ( )              Divorciado ( )              Viudo( )

## SATISFACCION PERCIBIDA POR EL USUARIO

### I. DIMENSIÓN: EN CUANTO AL QUÍMICO FARMACÉUTICO

1. El químico farmacéutico lo saludó de manera amable y cordial  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
2. El nombre del químico farmacéutico encargado de atenderlo se encontraba en un lugar visible.  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
3. El químico farmacéutico le transmitió confianza al dar las recomendaciones.  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
4. El químico farmacéutico se expresó con un lenguaje claro y sencillo cuando conversaba con Usted.  
Si ( )            A Veces ( )            No( )

### II. DIMENSIÓN: EN CUANTO A LA INFORMACIÓN RECIBIDA SOBRE LOS MEDICAMENTOS

1. El químico farmacéutico le informo como tomar el medicamento.  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
2. El químico farmacéutico le informo sobre las precauciones durante la utilización del medicamento y efectos secundarios más comunes.  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
3. El químico farmacéutico le advirtió sobre los riesgos del incumplimiento del tratamiento o de la automedicación.  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
4. El químico farmacéutico le ofreció alternativas de tratamiento  
Si ( )            A Veces ( )            No( )

### III. DIMENSIÓN: EN CUANTO AL ENTORNO

1. Se sintió contento con el tiempo que tuvo que esperar para ser atendido.  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
2. Los ambientes del servicio del establecimiento farmacéutico se encuentran limpios y ordenados  
Si ( )            A Veces ( )            No( )

## ATENCION FARMACEUTICA AL USUARIO

### I. DIMENSIÓN: FIABILIDAD

1. ¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
3. ¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?  
Si ( )            A Veces ( )            No( )

### II. DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA

1. ¿La atención fue rápida y eficaz?  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
2. ¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
3. ¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
4. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?  
Si ( )            A Veces ( )            No( )

### III. DIMENSIÓN: SEGURIDAD

1. ¿El personal del establecimiento farmacéutico que le atendió, le inspiró confianza?  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
2. ¿El personal del establecimiento farmacéutico que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?  
Si ( )            A Veces ( )            No( )
3. ¿El personal del establecimiento farmacéutico que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?

4. ¿Durante su atención en el establecimiento farmacéutico se respetó la confidencialidad?

Si ( )                      A Veces ( )                      No( )

#### **V. DIMENSIÓN: EMPATIA**

1. ¿El personal del establecimiento farmacéutico que le atendió le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

Si ( )                      A Veces ( )                      No( )

2. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal del establecimiento farmacéutico, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

Si ( )                      A Veces ( )                      No( )

3. ¿El personal del establecimiento farmacéutico, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?

Si ( )                      A Veces ( )                      No( )

4. ¿El personal del establecimiento farmacéutico, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?

Si ( )                      A Veces ( )                      No( )

#### **V. DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD**

1. ¿Las instalaciones físicas de del establecimiento farmacéutico son visualmente atractivas?

Si ( )                      A Veces ( )                      No( )

2. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; del establecimiento farmacéutico, fueron adecuados para orientar a los pacientes?

Si ( )                      A Veces ( )                      No( )

3. ¿El establecimiento farmacéutico, contó con baño limpio para los usuarios?

Si ( )                      A Veces ( )                      No( )

*Gracias por su participación.*

### Anexo 3: Consentimiento informado



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

#### **Consentimiento Informado**

##### **1. Información**

El presente trabajo de investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO QUE ACUDEN A LA FARMACIA ANYI, TARMA 2023”**, es conducida por estudiantes de la escuela de Farmacia y Bioquímica.

##### **2. Consentimiento**

Acepto participar del estudio por lo que doy mi consentimiento voluntario, Asimismo, todas mis preguntas fueron respondidas y resueltas por los investigadores.

##### **Participante:**

Código: ..... Fecha: ...../...../..... Firma: .....

##### **Investigador:**

Nombres y apellidos: .....

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



## Anexo 4.

### FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

## CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO QUE ACUDEN A LA FARMACIA ANYI, TARMA 2023

### I. INDICACIÓN:

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de apreciación de un instrumento de investigación; el presente formato es para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones respectivas sobre el instrumento de medición; agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información efectiva.

### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																				
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				
4. Organización	Existe una organización lógica																				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																				
8. Consistencia	Entre los índices e indicadores																				
9. Metodología	la estrategia responde al propósito del diagnóstico																				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																				

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente   b) Baja   c) Regular   d) Buena   e) Muy buena

<hr/> <p>Firma</p>
--------------------

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO QUE ACUDEN A LA FARMACIA ANYI, TARMA 2023

#### I. INDICACIÓN:

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de apreciación de un instrumento de investigación; el presente formato es para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones respectivas sobre el instrumento de medición; agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información efectiva.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					
4. Organización	Existe una organización lógica																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					
8. Consistencia	Entre los índices e indicadores																					
9. Metodología	la estrategia responde al propósito del diagnóstico																					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

- a) Deficiente   b) Baja   c) Regular   d) Buena   e) Muy buena

<hr/> <p>Firma</p>
--------------------

## FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

### CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN PERCIBIDA POR EL USUARIO QUE ACUDEN A LA FARMACIA ANYI, TARMA 2023

#### I. INDICACIÓN:

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de apreciación de un instrumento de investigación; el presente formato es para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones respectivas sobre el instrumento de medición; agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información efectiva.

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																					
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																					
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																					
4. Organización	Existe una organización lógica																					
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																					
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																					
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																					
8. Consistencia	Entre los índices e indicadores																					
9. Metodología	la estrategia responde al propósito del diagnóstico																					
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

a) Deficiente   b) Baja   c) Regular   d) Buena   e) Muy buena

<hr/> <p>Firma</p>
--------------------

## ● 6% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 6% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

### FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b>	4%
	Internet	
2	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
3	<b>repositoriosiidca.csuca.org</b>	<1%
	Internet	
4	<b>riul.unanleon.edu.ni:8080</b>	<1%
	Internet	
5	<b>repositorio.uigv.edu.pe</b>	<1%
	Internet	
6	<b>repositorio.uma.edu.pe</b>	<1%
	Internet	

## ● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

---

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

### UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

### ASESOR:Q.F. Dr. AYALA PICOAGA, Vicente Manuel LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:SAL...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

### de Nacionalidad Peruana, identificada con, DNI N

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

### DECLARO BAJO JURAMENTO:QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTEN...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD Yo

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

### DECLARO BAJO JURAMENTO:QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTEN...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

### 1. Tipo y diseño de investigación 2.2. Operacionalización de la variable 2.3. Poblaci...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

---

### Índice de Tablas Tabla N° 1. Tabla N° 2. Tabla N° 3. Tabla N° 4. Tabla N° 5. Tabla N° 6...

repositorio.une.edu.pe

---

### 14. Tabla N° 15. Tabla N° 16. Tabla N° 17. Tabla N° 18. Tabla N° 19. Tabla N° 20. Tabl...

ri.ues.edu.sv