

NOMBRE DEL TRABAJO:

- RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA LURENFARMA OXAPAMPA, 2022

ASESOR:

- Dr. Ayala Picoaga, Vicente Manuel

AUTORES:

- Bach. Barraza Gutierrez, Yolanda Georgina
- Bach. Condor Parra, Eliseo Amos

RESUMEN DEL SOFTWARE DE DETECCIÓN DE SIMILITUDES

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO
I.F_CONDOR_BARRAZA (1).docx

RECuento DE PALABRAS 8252 Words	RECuento DE CARACTERES 47575 Characters
RECuento DE PÁGINAS 53 Pages	TAMAÑO DEL ARCHIVO 1.7MB
FECHA DE ENTREGA Jan 29, 2024 3:33 PM GMT-5	FECHA DEL INFORME Jan 29, 2024 3:33 PM GMT-5

● 22% de similitud general
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos

• 22% Base de datos de Internet	• 0% Base de datos de publicaciones
---------------------------------	-------------------------------------

● Excluir del Reporte de Similitud

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



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

TESIS

**RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN
FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA
BOTICA LURENFARMA OXAPAMPA, 2022**

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

AUTORES

Bach. Barraza Gutierrez, Yolanda Georgina

Bach. Condor Parra, Eliseo Amos

ASESOR

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.

Yolanda.

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.

Eliseo.

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:

Mg. Villazana Aponte Vladimir

SECRETARIO:

Mg. Padilla Huali Trilce Evelyn

VOCAL:

Dr. Ayala Picoaga Vicente Manuel

SUPLENTE:

Mg. Huanca Gabriel Isaias Loyolo

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **BARRAZA GUTIÉRREZ Yolanda Georgina**, de Nacionalidad Peruana, identificada con, DNI N°07011800 de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autora de la tesis titulada: “RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA LURENFARMA OXAPAMPA, 2022”.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

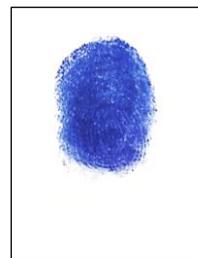
QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ, siendo fruto del esfuerzo personal, que no ha sido plagiado, sin mencionar de forma clara y exacta su origen o autor; tanto en el cuerpo del texto y figura, cuadros, tablas u otros que tengan derecho de autor. En este sentido somos conscientes de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

Huancayo, 18 de noviembre de 2023



BARRAZA GUTIÉRREZ Yolanda Georgina

DNI N°07011800



Huella

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, **CONDOR PARRA, Eliseo Amos**, de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 43930125, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, autor de la tesis titulada: “RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA LURENFARMA OXAPAMPA, 2022”.

DECLARO BAJO JURAMENTO:

QUE TODA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA 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, 18 de noviembre de 2023



CONDOR PARRA, Eliseo Amos

DNI N°43930125



Huella

Índice

Carátula	i
Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Página del jurado	iv
Declaratoria de autenticidad	v
Índice	vii
RESUMEN	x
ABSTRACT	xi
I. INTRODUCCIÓN	12
II. MÉTODO	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Operacionalización de la variable	22
2.3. Población, muestra y muestreo	23
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.	24
2.5. Procedimiento	24
2.6. Método de análisis de datos	24
2.7. Aspectos éticos	24
III. RESULTADOS	25
IV. DISCUSIÓN	34
V. CONCLUSIONES	37
VI. RECOMENDACIONES	38
REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS	39
ANEXOS	42

Índice de Tablas

	Pág.
Tabla N° 01. Género social de los clientes de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	25
Tabla N° 02. Edad de los usuarios de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	26
Tabla N° 03. Nivel de estudio de los de los usuarios de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	27
Tabla N° 04. Estado civil de los usuarios de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	28
Tabla N° 05. Calidad de atención al usuario de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	29
Tabla N° 06. Satisfacción al usuario de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	30
Tabla N° 07. Relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción al usuario de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	31
Tabla N° 08. Dimensiones de la calidad de atención al usuario de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	31
Tabla N° 09. Dimensiones de la satisfacción al usuario de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	33

Índice de Gráficos

	Pág.
Gráfico N°01. Género social de los clientes de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	25
Gráfico N°02. Edad de los usuarios de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	26
Gráfico N°03. Nivel de estudio de los de los usuarios de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	27
Gráfico N°04. Estado civil de los usuarios de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	28
Gráfico N°05. Calidad de atención al usuario de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	29
Gráfico N°06. Satisfacción al usuario de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.	30

RESUMEN

La presente investigación tiene por **objetivo**: Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la botica. La calidad de atención es el nivel de los servicios de salud que proporcionan a poblaciones e individuos, esto incrementan la posibilidad de conseguir los resultados deseados. **Metodología**. Estudio de tipo correlacional y cuantitativo, no experimental. La población estuvo conformada por 100 usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa; c La validación del instrumento fue por Juicio de Expertos. **Resultados**. El 70,9% son del género femenino, el 29,1% tienen de 26 a 35 años, el 43,0% estudiaron secundaria, el 39,2% son casados. Referente a la calidad de atención farmacéutica en los el 58,2% refieren que la calidad de atención es excelente. Referente a la satisfacción de los usuarios el 53,2% refieren estar muy satisfechos. **Conclusión**: Existe relación estadística entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción al usuario.

Palabras Clave.

Calidad de atención farmacéutica, clientes, satisfacción al cliente

ABSTRACT

The present research has **objective:** Determine the relation between quality of pharmaceutical attention and the satisfaction of the customer in the drugstore. The Attention quality is the level of the services of health that provide to populations and fellows, this they increment the possibility to get the wished results. **Methodology.** And Kind studio correlates and quantitative, not experimental. The population was constituted by 100 Users who attend to her Lurenfarma Oxapampa pharmacy ; 79 constituted the sample Users . L To instrument validation he went by Experts' Opinion. **Results.** And 1 70,9% are of the feminine gender, the 29,1% have from 26 to 35 years, the 43,0% studied secondary, the 39,2% are married. Referent to quality of pharmaceutical attention in them the 58,2% tell that attention quality is excellent . Referent to the users' satisfaction The 53,2% They report be very satisfied. **Conclusion:** And xiste statistical relation enters Quality of pharmaceutical attention and satisfaction to the user.

Keywords.

Pharmaceutical attention quality, customers, satisfaction to the customer



Edwin Alfaro Pérez
LICENCIADO EN EDUCACIÓN
ENSEÑANZA ESPAÑOL - INGLÉS
26/03/2024

I. INTRODUCCIÓN

La atención farmacéutica es un nuevo método de tratamiento (nuevo proceso de atención farmacéutica), en el que el especialista asume la responsabilidad principal de garantizar que el tratamiento médico logre el objetivo de tratamiento requerido, con un riesgo mínimo de efectos adversos y de alta calidad de éxito. Este nuevo conocimiento técnico y responsabilidad del farmacéutico, combinado con el cuidado universal compartido por todos los trabajadores de la salud, se lleva de acuerdo con la cadena de tratamiento médico. ¹

Los servicios farmacéuticos son servicios de atención, que se encargan de actividades como la producción, el almacenamiento, la distribución, la comercialización, la dispensación, el control y garantizar la calidad de los dispositivos médicos y de las medicinas para el apoyo y la prevención de la salud, incluidos el diagnóstico, el tratamiento y el control de enfermedades. ²

La satisfacción es un indicador de la calidad de la atención que brinda el sistema de salud. Identificar los niveles de satisfacción ayudará a abordar las brechas y fortalecer las fortalezas para que los sistemas de salud puedan brindar la atención que necesitan los pacientes. ³

Pregunta de investigación: ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la botica?

Preguntas específicas:

1. ¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención farmacéutica y la satisfacción en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022?
2. ¿Cuál es la calidad de atención farmacéutica en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022?
3. ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022?

Objetivo general: Determinar la relación entre la calidad de atención botica y la satisfacción del cliente en la botica

Objetivos específicos:

1. Determinar la relación entre la Calidad de atención farmacéutica y la satisfacción en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.
2. Determinar la calidad de atención farmacéutica en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.
3. Determinar la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.

Antecedentes nacionales:

Caruajulca, R. y Vargas, R. (2020). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan De Lurigancho, 2020. Objetivos: Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la Botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020. Métodos: cuantitativo, no experimental y de diseño descriptivo no experimental. Conclusiones: Hubo una relación significativa entre la calidad de la atención médica y la satisfacción del cliente. Los consumidores reconocen la excelente calidad de atención. Los clientes están muy satisfechos en la atención del cliente. Los consumidores reportan una excelente calidad de atención farmacéutica en términos de seguridad, tolerabilidad y tangibilidad. La mayoría de los clientes atribuyen la alta satisfacción del cliente a los valores personales, científicos y tecnológicos y medioambientales. ⁴

Barrientos, J. (2018). Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller -Los Olivos, 2018. Objetivos: Determinar la relación entre la calidad de atención y la Satisfacción del usuario en el servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller, Los Olivos – 2018. Métodos: cuantitativo, hipotético deductivo. Conclusiones: Existe una correlación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, lo que significa que la calidad de atención en el servicio aumentará, al igual que la satisfacción del usuario. Hubo una correlación directa entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción del usuario. Existe una relación directa entre la dimensión de respuesta y la satisfacción del usuario. Existe una relación directa entre el nivel de seguridad y la satisfacción de los usuarios. Existe una relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario. Hubo relación directa entre la variable tangible y la satisfacción del usuario. ⁵

Samame, Y. (2015). (2015). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario

del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015. Objetivos: 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: En cuanto a la calidad de salud se determinó que la calidad de atención en salud es baja (53,9%), moderada (5,9%) y alta (40,2%). La calidad del servicio evaluada por el usuario externo está asociada al Servicio. La calidad de atención se relaciona a las dimensiones que brindan al usuario. La Calidad de Atención está relacionado con la calidad de elementos tangibles. La calidad del servicio se relaciona con la calidad fiabilidad. La calidad de la atención médica se correlaciona con la calidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía.⁶

Antecedentes Internacionales:

Toaquiza, N. (2016). Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional buen samaritano Paul Martel. Objetivos: Conocer el nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. Métodos: deductivo con enfoque cuali – cuantitativo, de modalidad de campo, tipo descriptivo. Conclusiones: El 10,7% de los usuarios encontraron una alta satisfacción por que se superaron sus expectativas y el 40% tuvieron satisfacción dado que recibieron lo que esperaban. Hubo relación entre los datos demográficos y las dimensiones de calidad; Los aspectos tangibles, seguridad y empatía son inversamente proporcionales a la edad, y los aspectos tangibles son directamente proporcionales a la edad.⁷

López, A y Rodríguez, M. (2020). establecer la satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a la atención farmacéutica de la farmacia especializada de san salvador del ministerio de salud de el salvador. Objetivos: Establecer la satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a la Atención Farmacéutica de la Farmacia Especializada de San Salvador del Ministerio de Salud, de El Salvador. Métodos: observacional, transversal, descriptivo. Conclusiones: La satisfacción en relación a la Atención Farmacéutica fue alta, con un 82,8% de adherencia a los medicamentos y un 84% de educación sanitaria y distribución. Con la farmacia están satisfechos en un 67%, pero esto no es suficiente, el 15% de los médicos no utiliza ningún método de comunicación con los farmacéuticos, el 56% no cambia la dosis, frecuencia o duración de la medicación cuando lo solicite el farmacéutico.⁸

Bases teóricas:

Calidad

Es la prestación responsable de la atención médica con el objetivo de lograr resultados específicos que optimen la calidad de vida del paciente (Hepler y Strand, 1990).

Cuidado de la salud

Esto incluye el seguimiento farmacológico de los pacientes con dos objetivos:

- Responsabilidad ante el paciente de que la medicina tendrá el efecto esperado por el médico o farmacéutico que lo recetó.
- Tenga cuidado de no causar o tener problemas innecesarios en el tratamiento, y si los hay, resuélvalos con la ayuda de su médico o entre ustedes. (Foss y Martínez, 1999)
- “Es el concepto de actividad profesional donde el paciente es el primordial favorecido de las acciones del farmacéutico. Los farmacéuticos brindan tratamiento farmacológico para encontrar una solución médica del paciente y la calidad de vida”. Conferencia de la OMS, Tokio, 1993. ⁹

Calidad de atención

Es el nivel de los servicios de salud que proporcionan a poblaciones e individuos, esto incrementan la posibilidad de conseguir los resultados deseados. Se fundamenta en conocimientos basados en pruebas y es elemental para conseguir la cobertura sanitaria mundial. Mientras las naciones se esfuerzan por conseguir la salud para todos, se debería tener en cuenta cuidadosamente la calidad de la atención. ¹⁰

Rendimiento

Son las características del producto. Las marcas, por regla general, se pueden leer lógicamente en función de otros hechos del evento.

Características

Todo el mundo conoce esta palabra, sin embargo, este paso puede ser engañoso. El objetivo

no es tener más productos, sino tener buenas características que hagan que el producto se destaque del resto. Las divisiones y distinciones, como las divisiones primarias y secundarias, no son fáciles de establecer.

Confiabilidad

El producto no debe fallar durante un período de tiempo. Esta es una característica importante que desean del producto los usuarios.

Conformidad

El producto o servicio cumple con ciertos estándares. Muchos diseñadores están felices de romper este tamaño. Por ejemplo, al crear aplicaciones móviles, tratamos de seguir las pautas marcadas por las plataformas.

Durabilidad

La durabilidad determina la vida del producto. Es más difícil evaluar la durabilidad cuando el producto puede repararse.

Facilidad de servicio

Cuando un producto se puede volver a poner en servicio (reparar) si falla lo antes posible.

Estética

Es una dimensión subjetiva que indica la forma en que un usuario reacciona ante un producto.

Calidad percibida

Este es el valor del producto o servicio basado en mediciones indirectas. Esta medida está estrechamente relacionada con la marca. No importa qué tan bien funcione su producto, si piensan que es malo, nadie lo tocará.

La imagen de marca y la popularidad son importantes, ya que los productos se promocionan a través de recomendaciones. La fiabilidad o durabilidad de un producto puede estar determinada por aspectos intangibles o tangibles. ¹¹

La calidad de atención en la salud

Seguridad: Reducir los daños innecesarios relacionados con la atención médica a un mínimo aceptable.

Centrado en la persona: organización sistemática y deliberada del sistema de salud desde la perspectiva del paciente. Respeta tus valores y deseos.

Eficaz: utilice el conocimiento basado en la evidencia para limitar el uso excesivo/infrautilizado y el uso indebido de los servicios de diagnóstico y tratamiento.

Eficiente: No pierda tiempo, esfuerzo, energía e ideas.

Oportuno: Asegúrese de que los pacientes reciban los procedimientos de diagnóstico o tratamiento necesarios de manera oportuna

Equidad: no existe una diferencia establecida en los estándares de atención según el género, la raza, la geografía o el nivel socioeconómico. ¹²

Modelos de Calidad de Atención

El Dr. Avedis Donabedian, definió las dimensiones de proceso, estructura y resultado y sus métricas de evaluación. Esta vez, la relación entre el proceso y el enfoque resultante, así como la sistematización de estándares, suscita responsabilidad de mejorar la calidad de los servicios antes mencionados.

Indicadores estructurales: Estas son características físicas y organizativas estables; los recursos financieros y humanos para proporcionar un lugar de atención.

Indicadores de proceso: Se relacionan con lo que los médicos y profesionales de la salud pueden hacer por los pacientes, sus relaciones y trabajos al diagnóstico, habilidades, actitudes, destrezas y técnicas.

Indicadores de desempeño: Esto se vuelve aún más importante debido a la necesidad de cumplir con las expectativas de los usuarios por mejores servicios de mejor calidad relacionados con la satisfacción del paciente con el trato recibido. ¹³

Modelo de calidad del servicio de Grönroos

Christian Grönroos, propuso en 1984 un modelo basado en la integración de tres (3) componentes de la calidad del servicio:

Calidad técnica, se refiere al servicio recibido por los usuarios debido a la compra, según Grönroos, es esencialmente un aspecto objetivo de la calidad;

La calidad funcional es “Cómo” el usuario experimenta y recibe el servicio asociado a la modalidad donde se entregan los servicios;

Imagen corporativa, refleja cómo los usuarios perciben los resultados de la empresa utilizando los servicios prestados por la empresa, influye en su percepción de la calidad de los servicios.

Modelo Jerárquico Multidimensional de Cronin y Brady

Brady y Cronin (2001) Basado en la percepción sobre calidad del servicio percibido por los usuarios. Usando investigación cualitativa y evidencia empírica, se basa en tres dimensiones: calidad de la interacción, entorno físico y calidad del resultado. ¹⁴

Inquietudes en un servicio de calidad

Resultados: Un efecto o cosa producida por una acción, operación, proceso o evento en particular. ¹⁸

Competencia técnica: Las habilidades son un conjunto de características que describen áreas de conocimiento que ayudan a realizar tareas laborales en una industria. Saber estas cosas es importante para que usted sea un buen empleado mientras demuestra sus habilidades en su trabajo. Los empleadores a menudo especifican el nivel de habilidad requerido en la descripción del trabajo. ¹⁹

Información completa y exacta: La información clínica para los usuarios contribuye a un mejor desarrollo del proceso de atención y mejora la relación entre pacientes y profesionales de la salud, influyendo así en la calidad de la atención. Esta información debe ser proporcionada al paciente (con excepciones en los criterios), incluyendo el propósito, los riesgos y la naturaleza de la intervención. ²⁰

Calidad de atención: Proporcionar servicios de salud basado en evidencia, seguro, centrado

en las necesidades de las personas, oportuno, eficiente integrado lo cual es esencial para lograr la cobertura universal de salud.²¹

Satisfacción del Usuario

Es indicador de la atención que recibieron en los servicios de salud; el conocimiento de su situación permite evitar errores y fortalecer el poder de desarrollo del sistema de. ²²

Dimensión de la Satisfacción del Usuario

Dimensión Humana: Cuando alguien habla de la dimensión humana o la dimensión humana, por lo general se refiere a las diferentes áreas de la existencia humana, las diferentes áreas de la vida que componen nuestro ser y que podemos cultivar de una manera aún mayor. o en menor medida. ¹⁵

Dimensión del Entorno: Al estudiar las dimensiones ambientales, es posible identificar los diferentes tipos de ecosistemas que existen. Hay cinco niveles ambientales: Nivel de complejidad ambiental: La complejidad de un entorno está determinada por el número de sus componentes. Una medida del dinamismo ambiental: El poder del medio ambiente depende del poder de los diversos recursos. Nivel de vulnerabilidad ambiental: La demanda ambiental depende de la mayor o menor capacidad de predecir cambios en el medio ambiente. ¹⁶

Dimensión Científico - Tecnológico: Las nuevas tecnologías médicas con indiscutible efecto diagnóstico o terapéutico se están integrando paulatinamente a la prestación de los servicios de salud. En ese momento, la penicilina o la anestesia era una nueva tecnología. Las imágenes comenzaron con el descubrimiento de los rayos X y cambiaron con la llegada del escáner CT en la década de 1970. Desde entonces, han surgido nuevas técnicas de imagen, la resonancia magnética y la tomografía computarizada.

Los diagnósticos de laboratorio en microbiología, bioquímica, inmunología, hematología y genética han logrado grandes avances con analizadores automatizados computarizados capaces de procesar múltiples muestras. En términos de tratamiento, la litotricia extracorpórea por ondas de choque utilizada para tratar cálculos biliares o renales; Hoy en día hay varias aplicaciones de láser, innovadoras y sistemas modernos de radioterapia, etc. son varias tecnologías médicas poderosas que están surgiendo para mejorar ¹⁷

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Tipo y diseño de investigación

El presente estudio es correlacional y cuantitativo, debido a que se midió las variables estadísticamente.

En cuanto al diseño de la investigación, fue no experimental, debido que solo se recolectó los datos sin realizar experimentación.

2.2 Operacionalización de variables.

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	NATURALEZA	ESCALA DE MEDICION	MEDIDA	INDICADORES
CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	Es el nivel en que los servicios de salud proporcionados a individuos y poblaciones incrementan la posibilidad de conseguir los resultados de salud deseados.	Es el nivel y grado de la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario, que se van a obtener con la encuesta.	RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	Cualitativo	Nominal	Directa	• Ítems 1 al 20 • 1 al 15
			CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítems 1 al 20
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	Es un indicador de la calidad de la atención que se brinda en los servicios de salud.		SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS	Cualitativo	Ordinal	Directa	• Ítem 1 al 15

2.3 Población, muestra y muestreo

La población estará conformada por los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022 y cuenta con 100 usuarios.

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

Donde:

n = Tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

N = Total de los usuarios de las diferentes boticas .

Z_α= 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:

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

$$n = 79$$

El muestreo probabilístico donde cualquiera puede ser elegido, obteniéndose una muestra de 79 usuarios.

Criterios de inclusión:

- Usuarios mayores de 18 años
- Usuarios que acepten firmar el consentimiento informado

Criterios de exclusión:

- Usuarios menores de edad
- Usuarios que no firmaron el consentimiento informado

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

La técnica empleada fue la encuesta, y los instrumentos son los cuestionarios siendo el objetivo de recolectar y obtener datos sobre la calidad de atención y satisfacción del usuario.

Para la validación respectiva de los instrumentos de recolección de datos se sometió al criterio de expertos de la Universidad Franklin Roosevelt.

2.5 Procedimiento

Con la autorización respectiva, se aplicó las encuestas en los usuarios para que rellenen, la tesista estuvo presente para absolver cualquier duda de los usuarios.

2.6 Método de análisis de datos

Los datos obtenidos de la recolección de la encuesta, se resumirán en una hoja de cálculo de Excel y se transferirán al paquete estadístico SPSS versión 26. El resultado del análisis será presentado en tablas y gráficos.

2.7 Aspectos éticos

De acuerdo a los principios éticos de autonomía, principio de Beneficencia, el principio de no maleficencia y el principio de justicia, que asegura que las personas involucradas en la investigación no resulten perjudicadas. Los procedimientos de recopilación de datos y los participantes del estudio no fueron discriminados por motivos distintos a aquellos que no cumplieron con los criterios de inclusión establecidos.

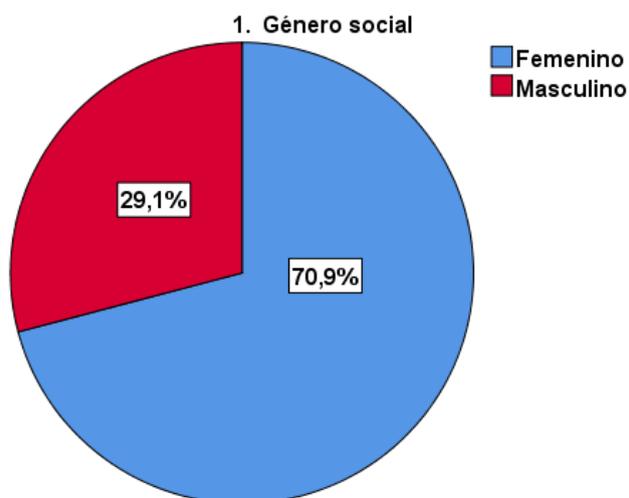
III. RESULTADOS

Tabla N° 1
Género social de los clientes de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.

1. Género social

	Frecuencia	Porcentaje
Femenino	56	70,9
Masculino	23	29,1
Total	79	100,0

Gráfico N° 1
Género social de los clientes de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.



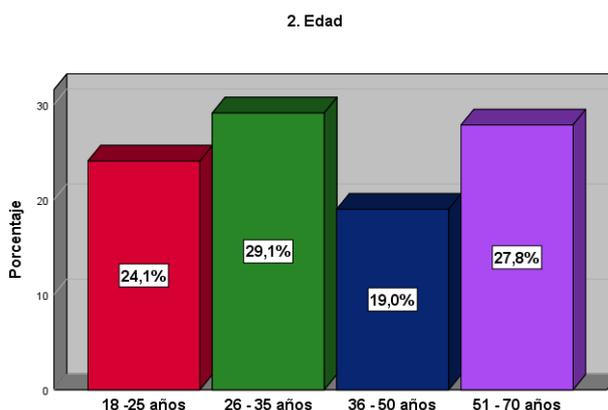
Interpretación:

En la tabla y el gráfico N° 1, se puede observar el género social de los usuarios de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, resultando que el 70,9% son del género femenino y el 29,1% son del género masculino.

Tabla N° 2
Edad de los usuarios de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.

<i>2. Edad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
18 -25 años	19	24,1
26 - 35 años	23	29,1
36 - 50 años	15	19,0
51 - 70 años	22	27,8
Total	79	100,0

Gráfico N° 2
Edad de los usuarios de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.



Interpretación:

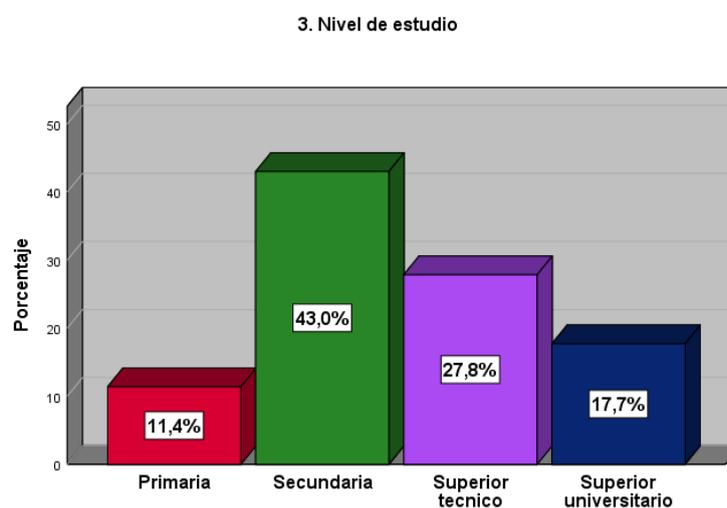
En la tabla y el grafico N° 2, se puede observar la edad de los usuarios de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, resultando que el 29,1% tienen de 26 a 35 años, el 27,8% tienen entre 51 a 70 años, el 24,1% tienen entre 18 a 25 años y el 19,0% tienen de 36 a 50 años.

Tabla N° 3
Nivel de estudio de los de los usuarios de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.

3. Nivel de estudio

	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	9	11,4
Secundaria	34	43,0
Superior técnico	22	27,8
Superior universitario	14	17,7
Total	79	100,0

Gráfico N° 3
Nivel de estudio de los usuarios de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.



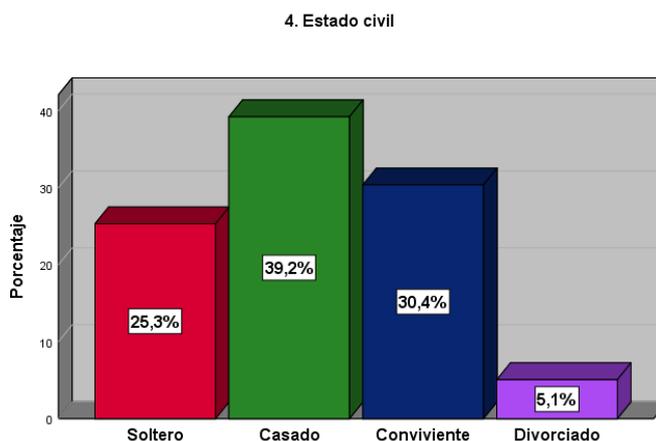
Interpretación:

En la tabla y el gráfico N° 3, se puede observar el nivel de estudio de los usuarios de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, resultando que el 43,0% estudiaron secundaria, el 27,8% estudiaron superior técnico, el 17,7% estudiaron superior universitario y el 11,4% estudiaron primaria.

Tabla N° 4
Estado civil de los usuarios de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.

<i>4. Estado civil</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Soltero	20	25,3
Casado	31	39,2
Conviviente	24	30,4
Divorciado	4	5,1
Total	79	100,0

Gráfico N° 4
Estado civil de los usuarios de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.



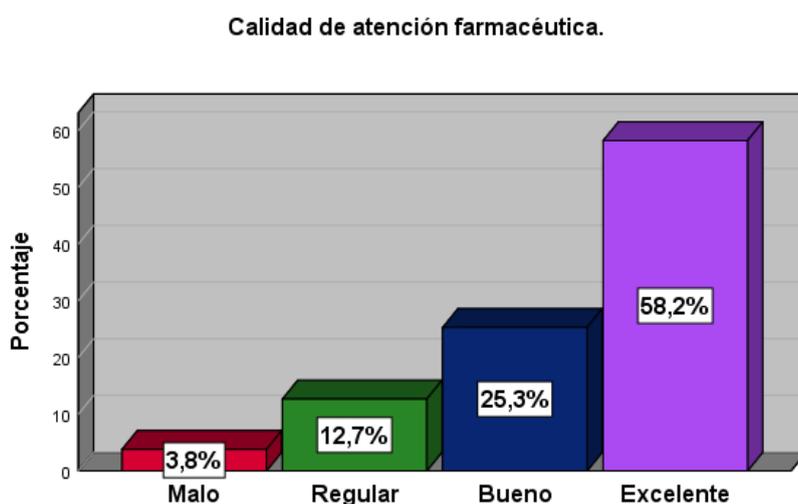
Interpretación:

En la tabla y el gráfico N° 4, se puede observar el estado civil de los usuarios de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, resultando que el 39,2% son casados, el 30,4% son convivientes, el 25,3% son solteros y el 5,1% son divorciados.

Tabla N° 5
Calidad de atención al usuario de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.

<i>Calidad de atención farmacéutica.</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	3	3,8
Regular	10	12,7
Bueno	20	25,3
Excelente	46	58,2
Total	79	100,0

Gráfico N° 5
Calidad de atención al usuario de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.



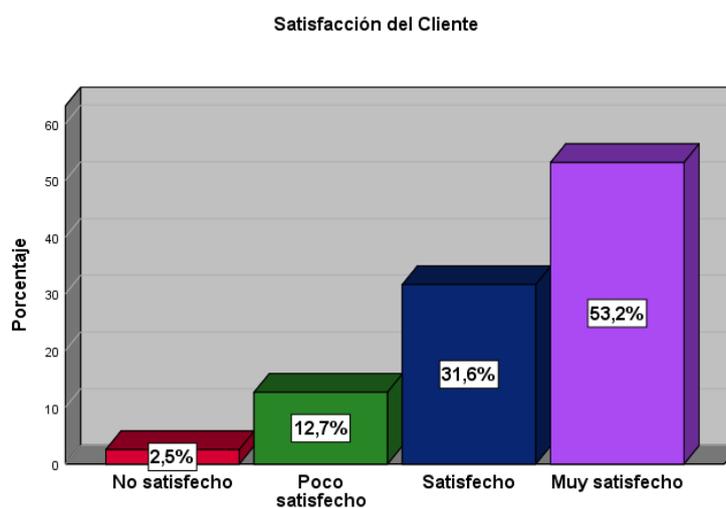
Interpretación:

En la tabla y el gráfico N° 5, se puede observar la calidad de atención al usuario de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, resultando que el 58,2% refieren que la calidad de atención es excelente, el 25,3% refieren que es bueno, el 12,7% refieren que es regular y el 3,8% refieren que es malo.

Tabla N° 6
Satisfacción al usuario de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.

<i>Satisfacción del usuario</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
No satisfecho	2	2,5
Poco satisfecho	10	12,7
Satisfecho	25	31,6
Muy satisfecho	42	53,2
Total	79	100,0

Gráfico N° 6
Satisfacción al usuario de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.



Interpretación:

En la tabla y el gráfico N° 6, se puede observar la satisfacción al usuario de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, resultando que el 53,2% refieren estar muy satisfechos, el 31,6% están satisfechos, el 12,7% están poco satisfechos y el 2,5% están no satisfechos.

Tabla N° 7
Relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción al usuario de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.

	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	177,036 ^a	9	,000
Razón de verosimilitud	129,139	9	,000
Asociación lineal por lineal	69,805	1	,000
N de casos válidos	79		

Interpretación:

En la tabla N° 7, se puede observar relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción al usuario de la Botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de $0.00 < 0.05$ por lo tanto se afirma que existe relación estadística entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción al usuario.

Tabla N° 8
Dimensiones de la calidad de atención al usuario de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.

<i>Dimensión: Fiabilidad</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
Malo	4	5,1
Regular	21	26,6
Bueno	33	41,8
Excelente	21	26,6
Total	79	100,0
<i>Dimensión: Capacidad de respuesta</i>		
Malo	8	10,1
Regular	24	30,4
Bueno	25	31,6
Excelente	22	27,8
Total	79	100,0

<i>Dimensión: Seguridad</i>		
Malo	2	2,5
Regular	11	13,9
Bueno	34	43,0
Excelente	32	40,5
Total	79	100,0
<i>Dimensión: Empatía</i>		
Regular	17	21,5
Bueno	27	34,2
Excelente	35	44,3
Total	79	100,0
<i>Dimensión: Tangibilidad</i>		
Regular	17	21,5
Bueno	27	34,2
Excelente	35	44,3
Total	79	100,0

Interpretación:

En la tabla N° 8, se puede observar las dimensiones de la calidad de atención al usuario de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, se observa que el 41,8% presentan una calidad de atención bueno en la dimensión fiabilidad, el 31,6% presentan una calidad de atención bueno en la dimensión capacidad de respuesta, el 43,0% presentan una calidad de atención bueno en la dimensión seguridad, el 44,3% presentan una calidad de atención excelente en la dimensión empatía y el 44,3% presentan una calidad de atención excelente en la dimensión tangibilidad.

Tabla N° 9
Dimensiones de la satisfacción al usuario de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022.

<i>Dimensión: Humanística</i>		
	Frecuencia	Porcentaje
No satisfecho	3	3,8
Poco satisfecho	14	17,7
Satisfecho	39	49,4
Muy satisfecho	23	29,1
Total	79	100,0
<i>Dimensión: Tecnológica-Científica</i>		
No satisfecho	2	2,5
Poco satisfecho	10	12,7
Satisfecho	25	31,6
Muy satisfecho	42	53,2
Total	79	100,0
<i>Dimensión: Entorno</i>		
Poco satisfecho	16	20,3
Satisfecho	24	30,4
Muy satisfecho	39	49,4
Total	79	100,0

Interpretación:

En la tabla N° 9, se puede observar las dimensiones de la satisfacción al usuario de la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, se observa que el 49,4% refieren estar satisfechos en la dimensión humanística, el 53,2% refieren estar muy satisfechos en la dimensión tecnológica-científica y el 49,4% refieren estar muy satisfechos en la dimensión entorno.

IV. DISCUSIÓN

Los farmacéuticos, como profesionales y responsables directos en botica, actúan en los establecimientos de salud pública, participan activamente en la gestión administrativa de estas áreas, es necesario que brinden una atención de alta calidad para satisfacer a los usuarios en términos de salud; por ello se tiene como objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la botica.

Referente a datos generales de los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, se observa respecto al género social el 70,9% son del género femenino y el 29,1% son del género masculino; respecto al grupo etario el 29,1% tienen de 26 a 35 años, el 27,8% tienen entre 51 a 70 años, el 24,1% tienen entre 18 a 25 años y el 19,0% tienen de 36 a 50 años; respecto al nivel de estudio el 43,0% estudiaron secundaria, el 27,8% estudiaron superior técnico, el 17,7% estudiaron superior universitario y el 11,4% estudiaron primaria; respecto al estado civil el 39,2% son casados, el 30,4% son convivientes, el 25,3% son solteros y el 5,1% son divorciados.

Referente a la relación entre la Calidad de atención farmacéutica y la satisfacción en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, se observa que la significación asintótica (bilateral) es de $0.00 < 0.05$ por lo tanto se afirma que existe relación estadística entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción al usuario; estos datos se contrastaron con **Caruajulca, R. y Vargas, R. (2020)**, en su investigación: Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan De Lurigancho, 2020, quienes determinaron que hubo una relación significativa entre la calidad de la atención médica y la satisfacción del cliente; así mismo **Barrientos, J. (2018)**, en su investigación: Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018, quien reportó que existe una correlación directa entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario, lo que significa que la calidad de atención en el servicio aumentará, al igual que la satisfacción del usuario; Hubo una correlación directa entre la dimensión de confiabilidad y la satisfacción del usuario. Existe una relación directa entre la dimensión de respuesta y la satisfacción del usuario. Existe una relación directa entre el nivel de seguridad y la satisfacción de los usuarios. Existe una relación directa entre la empatía y la satisfacción del usuario; así mismo **Samame, Y. (2015)**, en su investigación: Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital

Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015, concluyo que en cuanto a la calidad de salud se determinó que la calidad de atención en salud es baja (53,9%), moderada (5,9%) y alta (40,2%). La calidad del servicio evaluada por el usuario externo está asociada al Servicio. La calidad de atención se relaciona a las dimensiones que brindan al usuario. La Calidad de Atención está relacionado con la calidad de elementos tangibles. La calidad del servicio se relaciona con la calidad fiabilidad. La calidad de la atención médica se correlaciona con la calidad, la capacidad de respuesta, la seguridad y la empatía; también **López, A y Rodríguez, M. (2020)**, en su investigación: establecer la satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a la atención farmacéutica de la farmacia especializada de san salvador del ministerio de salud de el salvador, concluyeron que la satisfacción en relación a la Atención Farmacéutica fue alta, con un 82,8% de adherencia a los medicamentos y un 84% de educación sanitaria y distribución.

Referente a la calidad de atención farmacéutica en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, se observa que el 41,8% presentan una calidad de atención bueno en la dimensión fiabilidad, el 31,6% presentan una calidad de atención bueno en la dimensión capacidad de respuesta, el 43,0% presentan una calidad de atención bueno en la dimensión seguridad, el 44,3% presentan una calidad de atención excelente en la dimensión empatía y el 44,3% presentan una calidad de atención excelente en la dimensión tangibilidad. Se puede concluir que el 58,2% refieren que la calidad de atención es excelente, el 25,3% refieren que es bueno, el 12,7% refieren que es regular y el 3,8% refieren que es malo; estos datos se contrastaron con **Caruajulca, R. y Vargas, R. (2020)**, quienes determinaron que. los consumidores reconocen la excelente calidad de atención; Los consumidores reportan una excelente calidad de atención farmacéutica en términos de seguridad, tolerabilidad y tangibilidad; también **Toaquiza, N. (2016)**, quien concluyo que hubo relación entre los datos demográficos y las dimensiones de calidad; Los aspectos tangibles, seguridad y empatía son inversamente proporcionales a la edad, y los aspectos tangibles son directamente proporcionales a la edad.

Referente a la satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, se observa que el 49,4% refieren estar satisfechos en la dimensión humanística, el 53,2% refieren estar muy satisfechos en la dimensión tecnológica-científica y el 49,4% refieren estar muy satisfechos en la dimensión entorno. Se puede concluir que el 53,2% refieren estar muy satisfechos, el 31,6% están satisfechos, el 12,7% están poco

satisfechos y el 2,5% están no satisfechos; estos datos se contrastaron con **Caruajulca, R. y Vargas, R. (2020)**, quienes determinaron que los clientes están muy satisfechos en la atención del cliente; La mayoría de los clientes atribuyen la alta satisfacción del cliente a los valores personales, científicos y tecnológicos y medioambientales; también **Toaquiza, N. (2016)**, en su investigación: Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional buen samaritano Paul Martel, quien concluyo que el 10,7% de los usuarios encontraron una alta satisfacción por que se superaron sus expectativas y el 40% tuvieron satisfacción dado que recibieron lo que esperaban; también **López, A y Rodríguez, M. (2020)**, concluyeron que los usuarios con la farmacia están satisfechos en un 67%, pero esto no es suficiente, el 15% de los médicos no utiliza ningún método de comunicación con los farmacéuticos, el 56% no cambia la dosis, frecuencia o duración de la medicación cuando lo solicite el farmacéutico.

V. CONCLUSIONES

- Referente a la relación entre la Calidad de atención farmacéutica y la satisfacción en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, se concluye que existe relación estadística entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción al usuario.
- Referente a la calidad de atención farmacéutica en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, se determinó que el 58,2% refieren que la calidad de atención es excelente.
- Referente a la satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia botica Lurenfarma Oxapampa, 2022, se determinó que el 53,2% de los participantes refieren estar muy satisfechos.

VI. RECOMENDACIONES

- Los servicios farmacéuticos deben evaluarse constantemente para para fortalecer la dimensión más débil, con el objetivo de maximizar la satisfacción de los usuarios.
- Para los profesionales encargados de dispensar, deben estar preparados para brindar servicios de manera cuidadosa y confiable, para ayudar a los usuarios en todo lo que puedan.
- Fortalecer la política laboral que proporcione calidad de atención a todos los usuarios por igual.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Elsevier. [Internet]. Atención primaria. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-objetivos-atencion-farmaceutica-13035255>
2. Euroinnova. [Internet]. Que es un servicio farmacéutico. Disponible en: <https://www.euroinnova.pe/que-es-un-servicio-farmaceutico#:~:text=Un%20servicio%20farmac%C3%A9utico%20es%20el,la%20calidad%20de%20los%20medicamentos>.
3. Scielo. [Internet]. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397#:~:text=La%20satisfacci%C3%B3n%20del%20usuario%20es,calidad%20que%20los%20pacientes%20demandan.
4. Caruajulca Vargas, R y Vargas Quinto, R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocío, San Juan De Lurigancho, 2020. [Tesis]. Perú: Universidad María auxiliadora. 39p.
5. Barrientos Valdez, J. 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. 113p.
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 Vega. 121p.
7. Toaquiza Aguagallo, N. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. [Tesis]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato. 148p.
8. López Escobar, A y Rodríguez Monge, M. establecer la satisfacción de los usuarios internos y externos respecto a la Atención Farmacéutica de la Farmacia Especializada de San Salvador del Ministerio de Salud de el Salvador. [Tesis]. San Salvador: Universidad

San Salvador. 275p.

9. Ugr. [Internet]. Atención Farmacéutica. Disponible en: <https://www.ugr.es/~atencfar/>
10. Scielo. [Internet]. Calidad de atención. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
11. OMS [Internet]. Las 8 dimensiones de calidad total de Garvin. Disponible en: <https://www.cerem.pe/blog/las-8-dimensiones-de-calidad-total-de-garvin>
12. Nobleseguros. [Internet]. 6 dimensiones de la calidad. Disponible en: <https://www.nobleseguros.com/2019/10/30/las-6-dimensiones-de-la-calidad/>
13. Infocalser. [Internet]. Modelo de Calidad de la Atención Médica de Avedis Donabedian Disponible en: <http://infocalser.blogspot.com/2011/10/modelo-de-calidad-de-la-atencion-medica.html>
14. Redalyc. [Internet]. Modelos de evaluación de la calidad del servicio: caracterización y análisis. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/880/88043199005.pdf>
15. Concepto. [Internet]. Las dimensiones del ser humano. Disponible en: <https://concepto.de/dimensiones-del-ser-humano/#:~:text=Cuando%20se%20habla%20de%20las,un%20mayor%20o%20menor%20grado.>
16. Guiasjuridicas. [Internet]. Entorno. Disponible en: https://guiasjuridicas.wolterskluwer.es/Content/Documento.aspx?params=H4sIAAAIAAAEAMtMSbF1jTAAASNjU1NjtbLUouLM_DxbIwMDS0NDA1OQQGZapUt-ckhIQaptWmJOcSoAKHeYJzUAAAA=WKE#:~:text=Las%20dimensiones%20del%20entorno%20son%3A%20grado%20de%20complejidad%2C%20grado%20de,diversidad%20y%20grado%20de%20hostilidad.&text=Dentro%20del%20grado%20de%20hostilidad,entornos%20hostiles%20y%20entornos%20favorables.
17. Scielo. [Internet]. Tecnología, tecnología médica y tecnología de la salud: algunas consideraciones básicas. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1024-94352004000400007

18. Google. [Internet]. Diccionario. Disponible en: https://www.google.com/search?q=acceso+diccionario&rlz=1C1CHBF_esPE1023PE1023&ei=nr53Y5n6F_C75OUP7oKR4Ag&ved=0ahUKEwiZwfHCnrj7AhXwHbkGHW5BBIwQ4dUDCA8&uact=5&oq=acceso+diccionario&gs_lcp=Cgxnd3Mtd2l6LXNlcnAQAzIFCAAQgAQyBggAEBYQHjIGCAAQFhAeMggIABAWEb4QDzIICAAQFhAeEA8yCAgAEBYQHhAPMggIABAWEb4QDzIGCAAQFhAeMgYIABAWEb4yBggAEBYQHjoKCAAQRxDWBBCwAzOHCAAQsAMQQzoNCAAQ5AIQ1gQQsAMYAToSCC4QxwEQrweQyAMQsAMQQxgCOg8ILhDUAhDIAxCwAxBDGAI6DwgAELEDEIMBEEMQRhD5AToKCAAQsQMogwEQQzoECAAQzoRCC4QgwEQrweQxwEQsQMogARKBAhBGABKBAhGGAFQrDVYwFNgvFpoAXABeACAAfMBiAHgDpIBBTEuOS4ymAEAoAEBYAErWAEB2gEGCAEQARgJ2gEGCAIQARgI&scient=gws-wiz-serp
19. Indeed. [Internet]. Listado de competencias técnicas (con descripción). Disponible en: <https://www.indeed.com/orientacion-profesional/desarrollo-profesional/competencias-tecnicas>
20. Scielo. [Internet]. La información al Paciente como pieza clave de la Calidad Asistencial. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-695X2009000100005
21. OMS. [Internet]. Calidad de atención. Disponible en: https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
22. Revista cubana de enfermería. Satisfacción del usuario como indicador de calidad de los servicios e enfermería, Clínica Central Cira García.[Internet]. Disponible en: <http://www.revenfermeria.sld.cu/index.php/enf/article/view/5186#:~:text=Resumen,calidad%20que%20demandan%20los%20usuarios>.

ANEXOS

Anexo 1: Matriz de consistencia

Problema general	Objetivo general	Variables	Población	Diseño	Metodología
<p>¿Cuál es la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022?</p> <p>Problemas Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. ¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención farmacéutica y la satisfacción en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022? 2. ¿Cuál es la calidad de atención farmacéutica en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022? 3. ¿Cuál es la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022? 	<p>Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022</p> <p>Objetivos Específicos:</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Existe una relación entre la Calidad de atención farmacéutica y la satisfacción en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022 2. Determinar la calidad de atención farmacéutica en los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022 3. Determinar la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022. 	<p>CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA</p> <p>SATISFACCIÓN DEL USUARIO</p>	<p>La población lo constituyen 100 usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022</p>	<p>No experimental.</p>	<p>Método de la investigación: Científico</p> <p>Tipo de investigación: Correlacional y cuantitativo</p> <p>Muestra: la muestra, lo constituyen 79 usuarios que acuden a la botica Lurenfarma Oxapampa, 2022</p> <p>Técnicas de recopilación de información:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Técnica: Encuesta • Instrumento: Cuestionario. <p>Técnicas de procesamiento de información:</p> <p>La data se ingresa y analiza utilizando Excel 2019 y SPSS-26.</p>

Anexo 2.



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

**CUESTIONARIO ACERCA DE LA " RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD
DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO
QUE ACUDE A LA BOTICA LURENFARMA OXAPAMPA, 2022"**

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:

A. Femenino () B. Masculino ()

2. Edad:

3. Nivel de estudio

Primaria () secundaria () Superior () Sin estudios ()

4. Estado Civil:

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

Deficiente =1 Regular =2 Bueno=3

CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

FIABILIDAD	1	2	3
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?			
2. ¿Le atendieron respetan			
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo al turno de llegada?			
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 el 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 de botica que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?			
12. ¿Durante su atención en la botica se sintió seguro y confiado del servicio que recibió?			
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 q			
15. El personal de la botica, ¿es tolerante y 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, señalizaciones; dentro de la botica, ¿fueron adecuados para orientar a los usuarios?			
19. ¿La 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?			

NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

HUMANÍSTICA	1	2	
1. El personal de la botica, ¿le atendió con cuidado y precaución?			
2. El personal de la botica, ¿le brindó un trato amable y cortés?			
3. El personal de la botica, ¿respetó la confidencialidad de lo que Ud. compró, y actuó con discreción?			
4. El personal de la botica, ¿respetó el orden de llegada de los clientes?			
5. El personal de la botica, ¿se encontró correctamente uniformado identificado y aseado?			
TECNOLÓGICA – CIENTÍFICA			
6. El personal de la botica, ¿le otorgó correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?			
7. El personal de la botica, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a usar?			
8. El personal de la botica, ¿le brindó alguna charla educativa mientras era atendido(a)?			
9. El personal de la botica, ¿demostró seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le estuvo brindando?			
10. El personal de la botica, ¿le ofreció alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?			
ENTORNO			
11. ¿Ud. considera que la botica se encuentra en un entorno limpio y ordenado?			
12. ¿Ud. Considera que la botica está adecuadamente iluminada y ventilada?			
13. ¿Ud. Considera que la botica presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios?			
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: Consentimiento informado



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

Consentimiento Informado

1. Información

El presente trabajo de investigación titulado “RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA LURENFARMA OXAPAMPA, 2022”, 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

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA LURENFARMA OXAPAMPA, 2022

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																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																			x		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																				x	
4. Organización	Existe una organización lógica																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			x		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		X			
8. Consistencia	Entre los índices e indicadores																				x	
9. Metodología	la estrategia responde al propósito del diagnóstico																					x
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			x		

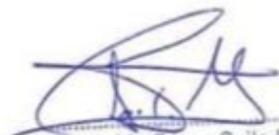
PROMEDIO DE VALORACIÓN

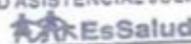
Muy Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Pablo Cesar Coila Miranda
DNI N° : 40689301
Dirección domiciliaria : Jr. Gonzales Prada N° 650 - Juliaca
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister
Mención : Salud Publica
Tema : Relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario de la botica lurenfarma Oxapampa, 2022
Tesisistas : Bach. Barraza Gutiérrez Yolanda Georgina
Bach. Condor Parra, Eliseo Amos



G.F. Pablo Cesar Coila Miranda
DIRECTOR - CAP. II CABANILLAS
RED ASISTENCIAL JULIACA


Lugar y fecha: Huancayo, 26 de marzo del 2024.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA LURENFARMA OXAPAMPA, 2022

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																		X			
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																		x			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			x		
4. Organización	Existe una organización lógica																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																				x	
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																				X	
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X		
8. Consistencia	Entre los índices e indicadores																				x	
9. Metodología	la estrategia responde al propósito del diagnóstico																				X	
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																					x

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Adalid Gordillo Maydana
DNI N° : 20076462
Dirección domiciliaria : Urb. Chano Chano 1RA Etapa M-8
Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO
Grado Académico : Magister en Nutrición Clínica
Mención : Muy bueno
Tema : Relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario de la botica lurenfarma Oxapampa, 2022
Tesisistas : Bach. Barraza Gutiérrez Yolanda Georgina
Bach. Condor Parra, Eliseo Amos



FIRMA
Q.F. ADALID GORDILLO MAYDANA
JEFE AYUDA AL DIAGNÓSTICO Y TRATAMIENTO
HOSPITAL I CLÍNICA UNIVERSITARIA
EsSalud

Lugar y fecha: Huancayo, 26 de marzo del 2024.

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO

RELACIÓN ENTRE LA CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO DE LA BOTICA LURENFARMA OXAPAMPA, 2022

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															X						
2. Objetividad	Esta expresado en conductas observables																	X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																	X				
4. Organización	Existe una organización lógica																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad															X						
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		X			
8. Consistencia	Entre los índices e indicadores																X					
9. Metodología	la estrategia responde al propósito del diagnostico																		X			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																		X			

PROMEDIO DE VALORACIÓN

Muy Bueno

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : LAHUANA CISNEROS, DEYSI
DNI N° : 77462719
Dirección domiciliaria : JR. RENOVACIÓN N° 951 – LA VICTORIA
Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO
Grado Académico : MAESTRA EN GESTIÓN PÚBLICA
Mención : MUY BUENO
Tema : Relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario de la botica lurenfarma Oxapampa, 2022
Tesisistas : Bach. Barraza Gutiérrez Yolanda Georgina
Bach. Condor Parra, Eliseo Amos



Deysi Lahuana Cisneros
QUÍMICO FARMACÉUTICO
COFP. 28085

Lugar y fecha: Huancayo, 26 de marzo del 2024