

NOMBRE DEL TRABAJO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023	
ASESOR: <ul style="list-style-type: none"> Mg. Calle Vilca Monica Alejandra 	AUTORES: <ul style="list-style-type: none"> Bach. Gomez Coronel Yesenia Patricia Bach. Huallpa Ccanto Nilton
RESUMEN DEL SOFTWARE DE DETECCIÓN DE SIMILITUDES	
Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO TESIS ultimo.docx	
RECUENTO DE PALABRAS 13219 Words	RECUENTO DE CARACTERES 71114 Characters
RECUENTO DE PÁGINAS 70 Pages	TAMAÑO DEL ARCHIVO 14.4MB
FECHA DE ENTREGA Jul 1, 2024 5:08 PM GMT-5	FECHA DEL INFORME Jul 1, 2024 5:10 PM GMT-5
<ul style="list-style-type: none"> 5% de similitud general El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos. <ul style="list-style-type: none"> 5% Base de datos de Internet 0% Base de datos de publicaciones Excluir del Reporte de Similitud <ul style="list-style-type: none"> Material bibliográfico Material citado Bloques de texto excluidos manualmente Material citado Coincidencia baja (menos de 20 palabras) <p style="text-align: center;">---</p>	





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

**TESIS:
CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS,
EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO,
HUANCAYO, EN EL AÑO 2023**

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

AUTORES:

Bach. Gomez Coronel, Yesenia Patricia

Bach. Huallpa Ccanto, Nilton

ASESORA:

Mg. Calle Vilca, Monica Alejandra

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Ciencias farmacéuticas – Atención farmacéutica

Huancayo – Perú

2024

Dedicatoria:

A nuestra hija; Lovely Jhandy Patricia, tu dulce existencia es el motor que nos impulsa a seguir, tu amor puro es la base de nuestro hogar. Esta tesis es un tributo a la colaboración, paciencia y comprensión que has brindado a lo largo de este viaje académico. Gracias por elegirnos como tus padres y por ser el pilar principal de fortaleza y unión para nosotros. Tu presencia en nuestras vidas es un regalo invaluable, y este logro es nuestro, en equipo.

En honor a Doña Petronila Ccanto de Huallpa, nuestra fuente de tenacidad, inspiración y sabiduría. Aunque ya no estés físicamente con nosotros, tu espíritu y amor continúan guiándonos en cada paso de este duro camino que es la vida.

Agradecimientos

Agradecemos a Dios por bendecirnos la vida, por guiar nuestra existencia así mismo por ser el apoyo y fortaleza en aquellos momentos de dificultad y de debilidad.

Agradecemos a nuestros docentes de la Escuela profesional, por habernos compartido sus conocimientos durante nuestra formación, de manera especial, a la asesora de nuestro proyecto de investigación quien ha sabido guiarnos con paciencia y rectitud, también a los habitantes de la comunidad por su valioso aporte en nuestra investigación.

JURADOS

PRESIDENTE

Dra. Rojas Rosales, Sonia Haydee.

SECRETARIO

Mg. Valderrama Sueldo, Martha Raquel.

VOCAL

Mg. Calle Vilca Mónica Alejandra.

SUPLENTE

Mg. Orihuela Pomazala Maricielo.

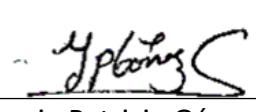
DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Nosotros: Nilton Huallpa Ccanto, identificado con DNI 43434189 y CODIGO DE MATRICULA: 1420109 y Yesenia Patricia Gómez Coronel, identificada con DNI 46277234 y CODIGO DE MATRICULA: 1420142, en nuestra condición de Bachilleres de la Escuela Profesional de Ciencias farmacéuticas y Bioquímica, dejamos constancia que el tema a elaborar en la tesis de pregrado, que lleva por título: “ **CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023**” es un tema original. Declaramos que el presente trabajo de tesis fue elaborado por nuestras personas y no existe plagio/copia de ninguna naturaleza, en especial de otro documento de investigación (tesis, revista, texto, congreso, o similar) presentado por persona natural o jurídica alguna ante instituciones académicas, profesionales, de investigación o similares, en el país o en el extranjero. Dejamos constancia que las citas de otros autores han sido debidamente identificadas en el trabajo de investigación, por lo que no asumiremos como tuyas las opiniones vertidas por terceros, ya sea de fuentes encontradas en medios escritos, digitales o Internet. Asimismo, ratificamos que somos plenamente conscientes de todo el contenido de la tesis y asumimos la responsabilidad de cualquier error u omisión en el documento, así como de las connotaciones éticas y legales involucradas. En caso de incumplimiento de esta declaración, nos sometemos a lo dispuesto en el reglamento de la UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO FRANKLIN ROOSEVELT y las disposiciones legales vigentes.

Huancayo, 13 de Junio del 2024


Bach. Nilton Huallpa Ccanto
43434189




Bach. Yesenia Patricia Gómez Coronel
46277234



ÍNDICE

I. INTRODUCCIÓN	9
II. MÉTODO	21
2.1. Tipo y diseño de investigación	21
2.2. Operacionalización de variables	21
2.3. Población, muestra y muestreo.	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad	22
2.5. Procedimiento	22
2.6. Método de análisis de datos	23
2.7. Aspectos éticos	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	29
REFERENCIAS:	38
ANEXOS	43
MATRIZ DE CONSISTENCIA	44

Resumen

La calidad de atención se constituye en la actualidad en un tema de vital importancia en el sistema de salud, lo que condiciona la satisfacción de los Pacientes que son atendidos en los diversos establecimientos. El objetivo de la investigación fue determinar la relación que existe entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023. En la metodología se considera una investigación de tipo aplicada, con un diseño correlacional, y con una muestra de 130 usuarios atendidos en la Farmacia Mundial. Se utilizó como técnica la encuesta y como instrumento el cuestionario Servqual adaptada para atención en Farmacias, la misma que fue sometida a pruebas de validez y confiabilidad. Para la prueba de hipótesis se utilizó el estadígrafo Correlación Rho de Spearman. Los resultados indican que el 43,1% de los participantes pertenecen al sexo masculino y el 56,9% al sexo femenino. El mayor porcentaje de participantes 38,5% tienen nivel de instrucción de secundaria; el 37,7% de superior técnico; el 13,8% superior universitario y el 10% su nivel de educación es de primaria. El 36,9% presentan un nivel de calidad de atención media; el 34,6% en alta y el 28,5% en el nivel de baja calidad de atención. El 34,6% presentan un nivel de insatisfacción; el 32,3% está medianamente satisfecho y 33,1% está en el nivel de satisfecho. No existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios; existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción; Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción; Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción; y no existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios. Se concluye que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial.

Palabras clave: Calidad de atención, satisfacción del cliente, Farmacia.

ABSTRACT

The quality of care has become a topic of vital importance in the healthcare system today, as it influences the satisfaction of patients who are treated at various establishments. The objective of the research was to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction at the Mundial Pharmacy in the El Tambo district in 2023. In the methodology, the research is considered applied, with a correlational design, and a sample of 130 users attended at the Mundial Pharmacy. The survey technique was used, and the Servqual questionnaire, adapted for pharmacy services, was employed as the instrument. This questionnaire was subjected to validity and reliability tests. For the hypothesis test, the Spearman's Rho correlation statistic was used. The results indicate that 43.1% of the participants are male and 56.9% are female. The largest percentage of participants, 38.5%, have a high school level of education; 37.7% have a technical degree; 13.8% have a university degree, and 10% have only primary education. Regarding the quality of care, 36.9% report a medium level, 34.6% a high level, and 28.5% a low level. In terms of satisfaction, 34.6% are dissatisfied, 32.3% are moderately satisfied, and 33.1% are satisfied. There is no relationship between the quality of care in the reliability dimension and user satisfaction; however, there is a relationship between the quality of care in the responsiveness, safety, and empathy dimensions and satisfaction. There is no relationship between the quality of care in the tangible elements dimension and user satisfaction. It is concluded that there is a relationship between the quality of care and the satisfaction of the users who visit Mundial Pharmacy.

Key words: Quality of care, customer satisfaction, pharmacy.



LEONOR MARÍA BELIYANATE LÓPEZ
Docente Traductor Inglés
CENTRO DE IDIOMAS

I. INTRODUCCIÓN

A pesar de las frecuentes demandas de las normas existentes en el sistema de salud para garantizar la calidad, no existe una definición legal de los términos calidad, garantía de calidad, gestión de la calidad, atención de calidad, etc. Por lo tanto, los conceptos fundamentales de calidad en medicina son relevantes. La definición de calidad en uso hoy en día, en diversas adaptaciones (1); se define la calidad como el "grado en que un conjunto de características inherentes cumple con los requisitos". Probablemente la definición más antigua de calidad en la atención médica que todavía se usa hoy en día proviene de Donabedian y es muy similar a la definición de la norma ISO: "La calidad de la atención es la medida en que la atención real está en conformidad con los criterios preestablecidos para una buena atención". Estas definiciones de calidad tienen 3 componentes esenciales en común: un estado objetivo definido ("requisitos", "criterios preestablecidos"), un estado real que debe medirse ("conjunto de características inherentes", "cuidado real") y una medición gradual de la relación entre el Estado real y el Estado objetivo ("grado de cumplimiento", "grado de conformidad"). Actualmente, en las instituciones de salud tanto públicas como privadas, existe un creciente interés por evaluar la calidad de la atención que se brinda a los pacientes (2). La calidad es un principio básico de la prestación de servicios. También es fundamental para la cobertura sanitaria universal, ya que la mala calidad, independientemente del acceso, puede ser una barrera para cumplir los objetivos del sistema de salud de cualquier país. El Objetivo de Desarrollo Sostenible, por ejemplo, ha llamado la atención sobre este vínculo crítico, ya que el logro de las metas de salud exige tanto la ampliación del acceso a los servicios básicos de salud como una mayor calidad (3). La evidencia reciente sobre la magnitud y el costo de los déficits en la calidad de la atención médica, incluidas las muertes causadas por eventos adversos en los hospitales, los altos niveles de atención excesiva e inadecuada y la prescripción de medicamentos innecesaria que contribuyen a la resistencia a los antimicrobianos, entre otras preocupaciones de salud pública, han servido para subrayar la urgencia de los esfuerzos integrales del sistema de salud para mejorar la calidad junto con el acceso (4). Está claro que la comunidad sanitaria mundial está despertando a este desafío. En el año 2018, tres informes emblemáticos pusieron de relieve el vínculo entre la calidad de la atención y la salud mundial. Estos informes han presentado los componentes de los planes y políticas nacionales de calidad del sector de la salud, han desarrollado nuevos enfoques para definir, medir y mejorar la calidad de la atención y han cuantificado el estado de la

calidad de la atención a nivel mundial, así como las implicaciones de las brechas de calidad actuales. Junto con otros estudios recientes, incluida una revisión sistemática sobre la eficacia de las estrategias para mejorar el rendimiento de los proveedores de atención sanitaria y un estudio sobre el uso de estrategias de calidad en el contexto de los sistemas de salud europeos, está claro que existe una masa crítica de pruebas y conocimientos técnicos para tomar medidas concertadas. Estos estudios se basan en trabajos anteriores sobre temas como las políticas de calidad de la atención, estrategias para la mejora de la calidad (6) y el desarrollo de marcos para monitorear y evaluar la calidad de la atención en todas sus formas. Se enfatiza en la calidad como categoría indispensable para lograr la satisfacción de quienes brindan o reciben un determinado servicio (7).

A pesar de la creciente base bibliográfica y la comprensión de la calidad de la atención y sus mecanismos, como las intervenciones, estrategias o herramientas accionables para mejorar la calidad de la atención, el estudio reflexivo sobre su uso sigue siendo poco desarrollado. La activación de los mecanismos de calidad de la atención es responsabilidad de los administradores del sistema de salud del mundo real en su papel de gobernar el sistema de salud y corregir las limitaciones del sistema. El dilema al que se enfrentan, sin embargo, es saber qué mecanismos de calidad de atención tendrán la mayor influencia en el sistema de salud y cuándo usarlos (8). Es decir, para ser "útiles", los mecanismos de calidad de la atención deben integrarse en los procesos de gobierno y servir al área objetivo de mejora prevista en alineación con otros mecanismos de calidad de atención. La salud es un tema de preocupación de los gobiernos y de la sociedad, sin embargo, aún se observa falta de cobertura, de accesibilidad, de disponibilidad y sobre todo de calidad en la atención en muchas de las instituciones sanitaria (9); lo que debe incluir la atención que brindan las boticas y farmacias a la población.

Las prácticas recientes en el sistema de salud mostraron que las autoridades que dirigen el sistema de salud, están considerando al paciente como el mejor juez que evalúa con precisión y proporciona insumos para ayudar en la mejora general de la prestación de atención de salud de calidad a través de la rectificación de las debilidades del sistema. Los mandatos regulatorios y de acreditación impuestos por agencias como la Comisión Conjunta de Acreditación de Organizaciones de Atención Médica (JCAHO) y el Comité Nacional de Garantía de Calidad (NCQA) mostraron que se requieren datos cuantificables de satisfacción del paciente como un componente crítico de los programas de mejora del

rendimiento y efectividad clínica (10). La satisfacción del paciente, que es una percepción y una actitud que un consumidor puede tener o ver hacia una experiencia total de atención médica, es un aspecto multidimensional, que representa un marcador clave vital para la calidad de la prestación de atención médica. Además, el nivel de satisfacción del paciente es un factor aceptado internacionalmente, que debe estudiarse de forma rutinaria para complementar otros métodos de evaluación y garantía de la calidad para el buen funcionamiento del sistema de atención médica (11). Este enfoque holístico puede ayudar a satisfacer mejor las necesidades de los pacientes y mejorar la calidad de la prestación de servicios de salud mediante la identificación y comprensión de sus determinantes a través de un proceso de mejora continua de la calidad (12).

Se han identificado varias dimensiones de la satisfacción del paciente, los servicios de atención de salud que van desde el proceso de admisión hasta el alta, el tiempo de espera para recibir atención, así como desde la atención médica hasta la comunicación interpersonal. También se ha informado que las habilidades interpersonales y técnicas del proveedor de atención médica son las dos dimensiones únicas involucradas en la evaluación de la atención hospitalaria por parte del paciente. Las comodidades generales de la instalación en términos de disponibilidad, su calidad y diseño estructural también se encontraban entre las dimensiones identificadas, lo que afecta significativamente el nivel de satisfacción del paciente. Los ciudadanos, cada vez más, demandan una mejor atención médica como condición necesaria para mejorar su nivel de vida, de modo que la principal preocupación de los pacientes es la mejora de la calidad de la asistencia sanitaria. Por tanto, la calidad de los servicios médicos es básica para satisfacer al paciente y, en consecuencia, la satisfacción del paciente se considera el mejor indicador en la medición, evaluación y mejora de la calidad de los servicios de salud (13).

En este tema de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, resulta importante enfocar la investigación en la dispensación que se realiza en las farmacias y boticas, ya que siendo empresas privadas que atienden fuera del Sistema de Salud, resulta importante su rol que juegan dentro de la atención a los pacientes que están atravesando por alguna enfermedad y no se encuentran hospitalizados. “Los servicios farmacéuticos enmarcados en la Atención Farmacéutica, son actividades encaminadas a que el profesional farmacéutico participe activamente en mejorar la salud e incrementar la calidad de vida de

la población”. “La evidencia respalda que, con un adecuado acompañamiento por parte del farmacéutico, se puede reducir el incremento de visitas a hospitales relacionadas con el uso inadecuado de los medicamentos”. Los estudios sobre la satisfacción de los usuarios son importantes para la evaluación de los servicios de salud, conocer la percepción de los usuarios contribuye en el avance de los servicios de farmacia del país (14).

Los antecedentes que respaldan la presente investigación son los siguientes:

Quispe (15) en su tesis “Calidad en la atención a los Pacientes externo de las cadenas de farmacias y boticas, en la provincia de Ica”. El objetivo fue determinar el nivel de la calidad en la atención a los Pacientes externo de las cadenas de farmacias y boticas. La tesis fue de tipo aplicada, el nivel explicativo, observacional-transversal y el diseño no experimental. Los resultados indican que el 60% respondieron estar muy satisfechos, el 38% tenían una satisfacción media y el 1,0 % satisfacción baja. El 61% respondieron estar satisfecho con la atención de los dispensadores, el 36% satisfacción media y el 2,0% satisfacción baja; se concluye que el nivel de la calidad en la atención es de satisfacción alta para los Pacientes.

Vargas y Yauris (16) en su tesis “Calidad de atención percibida y satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en los establecimientos farmacéuticos de la av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre- octubre, 2021”. El objetivo fue identificar áreas específicas de mejora en los servicios de la farmacia comunitaria. La tesis fue, donde se entrevistó 200 personas. En los resultados se halló que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente. La mayor parte de los evaluados consideró a la calidad de atención como excelente (49,0 %), así como un grado de satisfacción de muy satisfecho (48,0%), además, la calidad de atención fue excelente en las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad y de muy satisfecho en todas las dimensiones de satisfacción del cliente. Conclusiones: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente.

Quispe (17) en su tesis “Calidad de atención en farmacias y boticas del mercado Pedro Vilcapaza, ciudad de Juliaca, marzo a abril – 2021”. El objetivo fue determinar la calidad de atención en farmacias y boticas del mercado Pedro Vilcapaza, ciudad de Juliaca, marzo a abril – 2021. El diseño fue no experimental, observacional. Los resultados indican que el

2,1% perciben que la calidad de atención es mala, 39.3% que la calidad es regular; el 55.08% afirma que la calidad de atención es buena. Se concluye que el 55.08% indica que, la calidad de atención en las farmacias y boticas del mercado es buena (40.4% se refiere a boticas y el 14,7% a farmacias).

Castañeda y Retamozo (18) en su tesis “Calidad de atención y satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en la farmacia del policlínico Sisol, La Victoria, 2021”. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido. Fue una investigación cualitativa, correlacional y transversal, no experimental. La muestra fue de 217, con el cuestionario de calidad de atención y el cuestionario de satisfacción del cliente. Se utilizó la prueba Rho de Spearman. Los resultados indican que la calidad fue excelente (58,0%), la dimensiones fiabilidad (59%) y empatía (50%), y calidad de atención buena en las dimensiones capacidad de respuesta (42%), seguridad (47%) y tangibilidad (50%); así como un grado de satisfacción de satisfecho (50%), así como en tecnológica-científica (53%) y entorno (53%). Se concluye que hay asociación entre la calidad de atención y la satisfacción.

López (19) en su tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario en una cadena de farmacias de SMP, 2020”. El objetivo fue determinar la relación entre el nivel de calidad de atención y la satisfacción del usuario en una cadena de Farmacias. La tesis fue básica, y con diseño no experimental, descriptivo correlacional. La muestra fue de 100, con la escala Servqual. Los resultados para la prueba de Hipótesis con Rho de Spearman fue 0.719 y una sig. de 0,000 la correlación existente fue buena. Concluyendo que existe relación entre ambas variables, a mejor calidad de atención, mayor satisfacción de usuario.

Rojas, Segura, Lizano y Cordero (20) en su investigación “Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica”. El objetivo fue conocer la posición de los usuarios sobre varios aspectos inherentes a los servicios de Atención Farmacéutica brindados. Este estudio de tipo observacional, descriptivo realizado en farmacias de comunidad privada de la provincia de San José. Se utilizó un cuestionario. En los resultados se encontró que, al evaluar 385 personas, el 93% considera que el farmacéutico es un profesional que transmite confianza y seguridad y el 79% indica que su

salud puede mejorar si recibe educación continua por parte del regente farmacéutico. Se concluye es necesario un programa de Atención Farmacéutica en el ámbito privado.

Abdallah y Bayan (21) en su investigación “Satisfacción con los servicios de farmacias comunitarias en Jordania: un estudio transversal”. El objetivo fue explorar la satisfacción de los pacientes con la farmacia, su ubicación, manejo de medicamentos, procedimientos de dispensación y asesoramiento, u otros servicios no remunerados. Fue una investigación transversal que se realizó en Jordania utilizando la herramienta de cuestionario en línea. participaron 1,611 pacientes. Los resultados indican que los pacientes estaban moderadamente satisfechos con los servicios de farmacia comunitaria (la puntuación media de satisfacción fue de 148,6. La satisfacción de los pacientes fue relativamente consistente en las cuatro subescalas, variando de 68,0% a 74,7%. Se concluye que los pacientes estaban satisfechos con los servicios de farmacia comunitaria en un grado moderado.

Las teorías de la presente investigación, son las siguientes:

Si solo definimos calidad podríamos decir que es la característica que “se basa en la peculiaridad del producto que cubren las necesidades del cliente en tanto otorgan satisfacción del producto. Podemos mencionar que es un conjunto de cualidades de una cosa, valor, necesidad, prioridad”. Otro término relacionado es la prestación de atención que viene a ser “la impresión que observa un usuario entre el trato de ejecución y las posibilidades, unidas en un grupo de componentes secundarios, cuantitativos y cualitativos de un producto o servicio principal”. Por lo tanto, la calidad de atención percibido es: “agregado en paralelo de utilidad requerido con el servicio distinguido, por tal entendimiento el efecto de una sucesión de apreciación continuado”. La buena atención deriva de la preparación del vendedor ya que el objetivo final es satisfacer una necesidad del cliente y midiendo la apreciación del servicio por parte del usuario en los establecimientos. La calidad de atención resulta muy intocable, pero es un servicio único brindado que impacta al usuario para luego recibir sus críticas correspondientes, asimismo la calidad es abstracta y no sencillo de notar por el cliente en muchos casos, en tal sentido podemos mencionar que no solamente es alcanzar a satisfacer únicamente al usuario de lo bueno o del servicio, también se puede formalizar fidelización, confianza y ánimos para obtener una pronta visita o compra (19).

La calidad de la atención farmacéutica involucra una serie de tareas y actividades cotidianas y clínicas del profesional farmacéutico, con base a las normas deontológicas, que contribuyen al mejoramiento de la salud de los pacientes mediante el cual se promueve el empleo racional y eficiente de los medicamentos. Por lo tanto, el farmacéutico del Hospital, asume dentro del equipo asistencial, responsabilidades del diseño, monitoreo y valoración de la farmacoterapia y los efectos que obtuvo en el paciente. La aprobación de su responsabilidad por el farmacéutico no lo provee de exclusiva autoridad. Esta práctica aumenta sin duda un valor agregado a las acciones del equipo asistencial: Mejora la efectividad, incrementando la seguridad y potenciando el racional uso de los medicamentos; contribuyendo a otros aspectos, como: la gestión de los procesos, el trabajo docente en relación a los medicamentos (22). Los medicamentos recetados y comprados son aspectos importantes del manejo del paciente. Optimizar e individualizar el régimen de farmacoterapia de cada paciente, con la máxima ganancia terapéutica y los mínimos efectos adversos, puede ser un desafío. La atención farmacéutica, con el enfoque en la optimización del uso de medicamentos y la mejora de los resultados de salud, requiere esfuerzos significativos de los pacientes, los cuidadores informales, el equipo interprofesional de profesionales de la salud y los administradores del sistema de atención médica. La colaboración, el respeto mutuo y el acuerdo entre todas las partes interesadas con respecto a las responsabilidades a lo largo del complejo proceso de atención farmacéutica son necesarios antes de que los pacientes puedan aprovechar al máximo la medicina moderna (23). El químico farmacéutico actúa como intermediario entre el médico y el paciente proporcionando tanto medicamentos como asesoramiento médico gratuito sin necesidad de cita. Aunque los farmacéuticos pueden ser el primer punto de contacto para algunos consumidores de atención médica, son un recurso relativamente infrutilizado y casi "invisible" en las políticas recientes de atención médica (24).

En la actualidad se puede decir que los roles del químico farmacéutico en la atención al paciente se han expandido de las tareas tradicionales de dispensar medicamentos y proporcionar asesoramiento básico sobre medicamentos, a trabajar con otros profesionales de la salud. Esto ha resultado mayor en la participación del farmacéutico en diferentes sistemas de atención médica que involucran farmacias de pacientes internos / externos, prácticas médicas generales y hospitales (25). Esto guarda estrecha relación con ver el tema de calidad de atención y satisfacción de las personas que se atienden.

Con relación al tema de satisfacción del usuario, inicialmente sólo se evaluaba las características de los productos como su principal atributo, midiendo la recompensa de la inversión en función de su efecto en la salud de los usuarios que acceden a tales servicios. Según esto, se considera a la satisfacción como el resultado de un proceso cognitivo de la información, que media entre las expectativas del usuario y lo brindado por los servicios de salud (percepciones). En este sentido, la calidad de la atención que debe brindarse es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido de la consulta, la duración, las acciones clínicas de revisión y el diagnóstico; por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, con y por condiciones relativas a la accesibilidad (26). La satisfacción del usuario es un indicador fundamental en cuanto a la atención de calidad en los servicios de salud se refiere. Para ello, se cuenta con el instrumento SERVQUAL, que mide de manera objetiva la calidad de atención (27). Otro aspecto de la calidad de los servicios en salud, también es extremadamente importante, a saber, el nivel de salud y vida humana como efecto de la calidad del servicio prestado. El nivel de salud humana y de vida es el resultado final de la calidad del servicio prestado en el mercado médico. El método Servqual encaja con los modelos de gestión de calidad de servicio. Existen muchos modelos de gestión de la calidad del servicio, es decir, una serie de actividades más o menos tangibles que tienen lugar durante la interacción entre el cliente y el proveedor de servicios que se entregan como una solución a los problemas del cliente. Todos asumen que la calidad del servicio es el resultado de la calidad esperada y obtenida. El modelo Servqual (SQ), acrónimo de las palabras "servicio" y "calidad", se basa en estas premisas (28). Parasuraman y Col diseñaron una encuesta la cual permite identificar la brecha existente entre las expectativas respecto al servicio y las percepciones frente al uso de este servicio, evaluando las dimensiones de la calidad, este instrumento denominado Encuesta Service Quality (SERVQUAL), es un instrumento resumido de escala múltiple diseñado para medir el nivel de satisfacción de los usuarios de servicios (29).

Las relaciones entre la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor o usuario han sido extensamente discutidas, en especial por Parasuraman y Cronin y Baker. Parte de la literatura sugiere que la calidad de servicio y la satisfacción del consumidor son conceptos interdependientes, constructos que comparten una relación cercana. La satisfacción usuaria deriva del cumplimiento con una demanda y se corresponde con un sentimiento de saciedad

psicológico de satisfacción; sin embargo, la calidad de servicio es el fundamento de la satisfacción expresada por el consumidor. Parasuraman et al. y se manifiesta en un juicio global placentero. Existe evidencia teórica y empírica que la calidad de servicio sostiene la satisfacción y se movilizan conjuntamente pero no son constructos equivalentes, es decir, están relacionados y dan pie a una percepción de la calidad sostenible.

Las dimensiones del Modelo SERVQUAL de Calidad de Servicio (16) son definidas del siguiente modo:

- a) **Fiabilidad:** “Capacidad de ejecutar una función con éxito en el servicio ofertado. (20)” (Preguntas del 01 al 05). La fiabilidad es una dimensión esencial del modelo Servqual que confirma la capacidad de proporcionar servicios de manera exacta, puntual y creíble. La consistencia es un factor crítico para proporcionar asistencia o productos a los Pacientes a tiempo y en condiciones sin errores. Tienes que respetar el compromiso de prestar tu servicio a tiempo y con precisión, como les prometiste. Para algunos autores se refiere al conocimiento y la cortesía de los proveedores del servicio, así como su habilidad para inspirar en los Pacientes confianza y responsabilidad; es la probabilidad de buen funcionamiento.
- b) **Capacidad de respuesta:** “Resolución de un problema por parte de un servicio de forma rápida y oportuna.” (20) (Preguntas del 06 al 09). La capacidad de respuesta se refiere al afán de ayudar a los Pacientes con respeto y proporcionar un servicio rápido para satisfacer. Esta dimensión se centra en los dos factores esenciales, incluida la voluntad y la prontitud. Por lo tanto, debe asegurarse de que el cliente reciba su servicio rápidamente y sin demora y hacer que los Pacientes sientan que está muy interesado en ayudarlos. La capacidad de respuesta se definirá por el tiempo que los Pacientes esperan la respuesta o la solución. En resumen, la capacidad de respuesta resuelve el problema del cliente lo antes posible proporcionando la información esperada o reemplazando productos.
- c) **Seguridad:** “Sensación de total confianza que otorga el establecimiento de salud. (20)” (Preguntas del 10 al 13). Aseguramiento significa crear confianza y credibilidad para los Pacientes. Depende del conocimiento técnico, las habilidades prácticas de comunicación, la cortesía, la credibilidad, la competencia y el profesionalismo del empleado. Por lo tanto, estas habilidades ayudarán a la organización a ganar confianza y credibilidad del cliente. La dimensión de garantía combina cuatro factores; por ejemplo, competencia, cortesía, credibilidad y

seguridad. En primer lugar, competencia significa tener las habilidades y los conocimientos necesarios. La cortesía se refiere a la cortesía, el respeto, la consideración y la amabilidad del personal de contacto. La credibilidad es la confiabilidad, credibilidad y honestidad del personal. Seguridad significa estar libre de peligros, riesgos o dudas.

- d) Empatía: “Participación afectiva de una persona para ponerse en el lugar de otra y de esta manera comprender y atender las necesidades de la otra persona.” (20) (Preguntas del 14 al 18). Empatía significa centrarse en los Pacientes con atención para garantizar un servicio atento y distintivo. Es una actitud esencial en algunos países del mundo servir a cada cliente individualmente. También es un gran proceso para satisfacer a los Pacientes psicológicamente y aumentar la confianza, la confianza y la lealtad. La empresa podría perder a sus Pacientes debido a la falta de empatía dentro de los empleados; por lo tanto, necesitan garantizar la compasión.
- e) Elementos Tangibles: “Lo que el usuario percibe de la institución respecto a los aspectos físicos.” (20) (Preguntas del 19 al 22). Los tangibles representan las instalaciones físicas, la apariencia de los empleados, el equipo, las máquinas y el sistema de información. Se centra en facilitar materiales e instalaciones físicas. Por ejemplo, la organización mantiene un entorno limpio y el personal sigue el código de vestimenta apropiado.

El enfoque conceptual para utilizar consta de los siguientes términos:

Calidad de atención: “la calidad de atención como brecha entre la prestación que el cliente pronostica y que precisamente es percibido, indica que cuan superior sea la traba o consideración, inferior será el nivel de calidad”. “En tanto, todo cuidado ofrecido al usuario es una característica esencial que debe sobresalir en la atención, debido a que a través de ella se puede satisfacer y cumplir con las necesidades del cliente y ganar su fidelidad hacia el establecimiento y romper las brechas correspondientes” (19).

Satisfacción del Usuario: “es una medida donde busca evaluar una finalidad única, servicios de calidad que cumplan a los Pacientes. es tanto todo cliente que entra a un establecimiento debe de recibir un trato especial y adquirir lo que fue a comprar para así salir de ella con una experiencia única. Así mismo se tiene tres maneras distintas de satisfacción: organizativos donde incluye todo lo que el cliente puede percibir por parte de

la empresa; atención obtenida cuando el cliente es complacido y en el pacto brindado mientras el cliente es atendido por el personal” (19).

Atención farmacéutica: “Es la provisión responsable de la farmacoterapia con el propósito de alcanzar unos resultados concretos que mejoren la calidad de vida del paciente”. Consiste en la realización del seguimiento farmacológico en el paciente, con dos objetivos: Responsabilizarse con el paciente de que el medicamento le va a hacer el efecto deseado por el medico que lo prescribió o por el farmacéutico que lo indicó. Además, el estar atento para que a lo largo del tratamiento no aparezcan o aparezcan los mínimos problemas no deseados, y si aparecen, resolverlos entre los dos o con la ayuda de su médico (22).

La formulación del problema se va a plantear con la siguiente pregunta de investigación:

¿Cuál es la relación que existe entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023?

La presente investigación se justifica porque los resultados que se obtengan van a servir de mucha “ayuda a los farmacéuticos, a las organizaciones y a los organismos reguladores a modificar el alcance y la calidad de los servicios prestados en función de las necesidades y opiniones del usuario. Adicionalmente, esto permite conocer las áreas para mejorar la relación usuario y farmacéutico” (14).

El objetivo general que se ha diseñado para la investigación es determinar la relación que existe entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Los objetivos específicos que se han propuesto son:

- a. Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.
- b. Evaluar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.
- c. Comprobar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

- d. Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.
- e. Evaluar relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

La hipótesis general será la siguiente:

H1 = Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Las hipótesis específicas planteadas son las siguientes:

- a. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.
- b. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.
- c. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.
- d. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.
- e. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

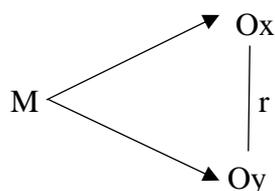
II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

En el presente trabajo de investigación se utilizó el método científico, que es un conjunto de procesos sistemáticos, críticos y empíricos que se aplican al estudio de un fenómeno o problema, procedimientos que se siguieron en la presente tesis (30).

En cuanto al tipo de investigación, fue aplicada porque el propósito principal es brindar información y datos sobre el problema, sin el afán de cambiar o modificar la realidad existente. Además, fue transversal, ya que la información se tomó una sola vez a cada unidad de estudio (30)

El diseño de la investigación es correlacional porque se pretende ver la relación entre dos variables (31).



Donde: M = Muestra Ox= Calidad de atención Oy= Satisfacción r = relación

2.2. Operacionalización de variables

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador	Valor Final	Tipo
Calidad de atención	Es un servicio brindado, que impacta al usuario para luego recibir sus críticas correspondientes. No solamente es alcanzar a satisfacer únicamente al usuario de lo bueno o del servicio, también se puede formalizar fidelización, confianza y ánimos para obtener una pronta visita o compra.	Fiabilidad	Modelo SERVQUAL Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Baja Media Alta	Categoría Ordinal Politémica
		Capacidad de respuesta			
		Seguridad			
		Empatía			
Satisfacción	Es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido, la duración, las acciones y por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, y por la accesibilidad.	Confiabilidad	Modelo SERVQUAL Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho	Categoría Ordinal Politémica
		Validez			
		Lealtad			

Cuadro N° 1

2.3. Población, muestra y muestreo.

2.3.1. Población:

La población para la investigación serán todos los individuos que asistieron y adquirieron un tratamiento durante el mes de diciembre del 2023 en la farmacia Mundial del Distrito del Tambo – Huancayo.

2.3.2. Muestra:

La muestra estuvo conformada por 130 usuarios, el muestreo fue de tipo no probabilístico por conveniencia siguiendo los criterios de inclusión y exclusión:

Criterios de inclusión:

- ✓ Personas mayores de edad.
- ✓ Firma del consentimiento informado.
- ✓ Que asistan a la farmacia y adquieran medicamentos.
- ✓ Pacientes que completen la encuesta.

Criterios de exclusión:

- ✓ Pacientes que no sean capaces de comunicarse correctamente y/o expresar su opinión.
- ✓ Pacientes con signo de haber ingerido alcohol.
- ✓ Adultos mayores con dificultades de comunicación.

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

La técnica de recolección de información que se utilizó en la presente investigación fue la encuesta y como instrumento el cuestionario Servqual adaptada para atención en Farmacias, la misma que fue sometida a pruebas de validez y confiabilidad. La confiabilidad fue con una muestra de 20 usuarios de una Farmacia de Huancayo y la validez por juicio de expertos por tres Químicos Farmacéuticos.

2.5. Procedimiento

Para la realización de la investigación relacionado a la recolección de datos se siguieron los siguientes procedimientos:

- a. Coordinación con el administrador de la Farmacia Mundial para la realización de la tesis con la encuesta a los Pacientes.

- b. Coordinaciones con el personal que trabaja en la Botica, para las fechas de realización de la encuesta.
- c. Encuesta a los Pacientes de la botica, previa firma del consentimiento informado.

2.6. Método de análisis de datos

Para el análisis de los datos se procedió a construir una base de información en el programa de cálculo Microsoft Excel 2016; para después extrapolar la información a software estadístico IMB-SPSS versión 27; donde se procedió al análisis estadístico de la información descriptiva y además se realizaron los cálculos para la prueba de hipótesis; la misma que se calculó con el estadígrafo Correlación Rho de Spearman, considerando que las variables son categóricas y ordinales; además que el objetivo es establecer relación entre variables y es de tipo transversal. Se asumió un nivel de confianza del 95% y un valor de Z calculado en tabla de 1,96.

2.7. Aspectos éticos

Se solicitó la aprobación del proyecto al Comité Institucional de ética en Investigación de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; además, se respetaron los principios del Código de Ética en Investigación de nuestra casa superior de estudios, obtenido de la página web; considerando principalmente los artículos:

Artículo 30° Protección. Las personas que participan en la investigación tienen derecho a la protección de su bienestar físico, mental y social. Implica no hacer daño o reducir los riesgos al mínimo, por lo que también se le conoce como principio de Beneficencia (minimizar el daño) o, no maleficencia (no causar daño).

Artículo 31° Respeto a las creencias de los individuos y grupos sociales participantes en el estudio y a la libertad de elección de los participantes a elegir voluntariamente su participación en el estudio.

Artículo 32° El principio de justicia prohíbe exponer a riesgos a un grupo para beneficiar a otro, pues hay que distribuir de forma equitativa riesgos y beneficios.

III. RESULTADOS

Prueba de hipótesis

Para la prueba de hipótesis se ha establecido los siguientes criterios estadísticos:

- Planteamiento de la hipótesis nula (H_0) y alterna (H_1).
- Nivel o intervalo de confianza: 0.881 definido por el alfa de Cronbach
- Estadístico de prueba: Correlación Rho de Spearman.
- Lectura del p-valor: Si el p-valor es inferior a 0,05 se acepta H_1 y si es mayor se acepta la H_0 .

Hipótesis general

H_0 = No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

H_1 = Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Tabla 1. Relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

			Calidad de atención	Satisfacción
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	0,683
		Sig. (bilateral)	.	< 0,05
		N	130	130
	Satisfacción	Coeficiente de correlación	0,683	1,000
		Sig. (bilateral)	< 0,05	.
		N	130	130

Lectura del p-valor: como se observa en la tabla 1, existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción, ya que el p-valor es menor a 0,05 además, esta correlación es positiva media; por lo tanto, se observa que, a mayor calidad de atención, existe mayor satisfacción de los usuarios de la Farmacia Mundial.

Hipótesis específica 1

H_0 = No existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

H_1 = Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Tabla 2. Relación entre la calidad de atención (dimensión de fiabilidad) con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

		Satisfacción	Fiabilidad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	130
Fiabilidad	Satisfacción	Coeficiente de correlación	-.067
		Sig. (bilateral)	0,448
		N	130

En la tabla 2 se puede observar que no existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción, ya que el p- valor es mayor a 0,05 (0,448); por lo que se acepta la hipótesis nula.

Hipótesis específica 2

H_0 = No existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

H_1 = Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Tabla 3. Relación entre la calidad de atención (dimensión de capacidad de respuesta) con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

		Satisfacción	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Satisfacción	Coeficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	130
Capacidad de respuesta	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,507
		Sig. (bilateral)	< 0,05
		N	130

Lectura del p-valor: como se observa en la tabla 3 existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción, ya que el p-valor es menor a 0,05 además, esta correlación es positiva media; por lo tanto, se observa que, a mayor calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta, existe mayor satisfacción de los usuarios de la Farmacia Mundial.

Hipótesis específica 3

H_0 = No existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

H_1 = Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Tabla 4. Relación entre la calidad de atención (dimensión seguridad) con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

		Satisfacción	Seguridad
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	.
		N	130
Seguridad	Seguridad	Coefficiente de correlación	,330**
		Sig. (bilateral)	0,00012
		N	130

Lectura del p-valor: como se observa en la tabla 4 existe una relación entre la calidad de atención dimensión seguridad y la satisfacción, ya que el p-valor es menor a 0,05 (0,00012) además, esta correlación es positiva débil; por lo tanto, se observa que a mayor calidad de atención dimensión seguridad, existe mayor satisfacción de los usuarios de la Farmacia Mundial.

Hipótesis específica 4

H_0 = No existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

H_1 = Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Tabla 5. Relación entre la calidad de atención (dimensión empatía) con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

		Satisfacción	Empatía
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>0,421</u>
		N	130
Empatía	Empatía	Coefficiente de correlación	0,421**
		<u>Sig. (bilateral)</u>	<u>1,000</u>
		N	130

Lectura del p-valor: como se observa en la tabla 5 existe una relación entre la calidad de atención en la dimensión empatía y la satisfacción, ya que el p-valor es menor a 0,05 además, esta correlación es positiva débil; por lo tanto, se observa que a mayor calidad de atención en la dimensión empatía existe mayor satisfacción de los usuarios de la Farmacia Mundial.

Hipótesis específica 5

H_0 = No existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

H_1 = Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Tabla 6. Relación entre la calidad de atención (elementos tangibles) con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

			Satisfacción	Elementos tangibles
Rho de Spearman	Satisfacción	Coefficiente de correlación	1,000	0,100
		Sig. (bilateral)	.	0,26
		N	130	130
Elementos tangibles	Elementos tangibles	Coefficiente de correlación	0,100	1,000
		Sig. (bilateral)	0,26	.
		N	130	130

Lectura del p-valor: como se observa en la tabla 6 no existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción, ya que el p-valor es mayor a 0,05 (0,26); por lo que se acepta la hipótesis nula.

Tabla 7. Niveles de calidad de atención en los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Nivel de calidad	Frecuencia	Porcentaje
Baja	37	28,5
Media	48	36,9
Alta	45	34,6
Total	130	100,0

En la tabla 7 se puede observar que, del total de participantes, el 36,9% presentan un nivel de calidad de atención media; el 34,6% en alta y el 28,5% en el nivel de baja calidad de atención.

Tabla 8. Niveles de satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	45	34,6
Medianamente satisfecho	42	32,3
Satisfecho	43	33,1
Total	130	100,0

En la tabla 8 se puede observar que, del total de participantes, el 34,6% presentan un nivel de insatisfacción; el 32,3% está medianamente satisfecho y 33,1% está en el nivel de satisfecho.

Tabla 9. Distribución según sexo de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Sexo	Frecuencia	Porcentaje
Masculino	56	43,1
Femenino	74	56,9
Total	130	100,0

En la tabla 9 se puede observar que el 43,1% de los participantes pertenecen al sexo masculino y el 56,9% al sexo femenino.

Tabla 10. Distribución según edad de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Intervalo de edad	Frecuencia	Porcentaje
18 a 25 años	19	14,6
26 a 30 años	16	12,3
31 a 40 años	46	35,4
41 a 60 años	39	30,0
Mayor a 60 años	10	7,7
Total	130	100,0

En la tabla 10 se puede observar que, del total de participantes, el 35,4% tienen de 31 a 40 años; el 30% tienen de 41 a 60 años; el 14,6% de 18 a 25 años; el 12,3% de 26 a 30 años y el 7,7% son mayores de 60 años de edad.

Tabla 11. Distribución según nivel de instrucción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

Nivel de instrucción	Frecuencia	Porcentaje
Primaria	13	10,0
Secundaria	50	38,5
Superior técnico	49	37,7
Superior Universitario	18	13,8
Total	130	100,0

En la tabla 11 se puede observar que el mayor porcentaje de participantes 38,5% tienen nivel de instrucción de secundaria; el 37,7% de superior técnico; el 13,8% superior universitario y el 10% su nivel de educación es de primaria.

IV. DISCUSIÓN

La calidad de la atención es fundamental para garantizar el derecho del paciente a la salud y lograr resultados de salud óptimos, es decir, la curación de los pacientes, que es al final, lo que se debe buscar en todo sistema de salud; sobre todo en realidades como la nuestra donde se encuentran alta prevalencia de diversas enfermedades en toda la población. Para lograr esto el sistema de salud en el Perú debería de manejar valores como la equidad, la resiliencia y la eficiencia. Debido a la perspectiva única de los pacientes como usuarios de primera mano de los servicios, la experiencia del paciente o del usuario informa cada valor como un componente clave de los procesos de atención. La satisfacción del paciente es otra medida que puede ser valiosa para la mejora de los servicios de salud cuando se evalúa utilizando herramientas específicas, bien diseñadas y probadas psicométricamente. Por lo tanto, la satisfacción del usuario (es decir, si se cumplen las expectativas de atención de un paciente) es un indicador muy importante de la calidad de la atención; por esta razón la presente tesis brinda resultados que pueden ser muy valiosos al tratar el tema en un espacio muy poco investigado en el Perú, que viene a ser la atención en las farmacias que se encuentran fuera del ambiente hospitalario.

Para empezar a analizar los resultados encontrados en los usuarios de la Farmacia Mundial; es necesario concordar en que una mayor satisfacción de los usuarios de farmacias y una experiencia positiva de ellos, se han asociado positivamente con una mayor utilización de los servicios, adherencia a los regímenes de tratamiento, confianza en los sistemas de salud, mejor calidad de vida y mejoras en los resultados objetivos de salud como la mortalidad y los errores médico (33). La atención centrada en el paciente es donde las necesidades, preferencias y empoderamiento de los pacientes son fundamentales para la prestación de atención que se le brinde; La experiencia del usuario se considera especialmente importante a la hora de determinar el carácter centrado en el paciente de la prestación de la atención e identificar áreas de mejora. La evaluación de la atención por parte de los pacientes se ha aplicado para la toma de decisiones estratégicas, la organización efectiva de la atención y la transformación de las prácticas de los proveedores y los sistemas de salud; sin embargo, como se mencionó anteriormente esto no se investiga mucho en los entornos de las farmacias que atienden pacientes fuera del hospital, por lo que se presentan deficiencias que deben ser analizadas.

En los resultados se encontró que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en la farmacia, similar a lo hallado por Vargas y Yauris (16), investigadores que además encontraron que un 48% estaban en el nivel de satisfechos, resultados superior al encontrado en nuestra tesis (33,1%), entre las razones que podrían explicar esta diferencia es que esa investigación se hizo en Lima, donde las condiciones e idiosincrasia de la población pueden ser muy diferentes a las que se presentan en Huancayo, además porque se han utilizado instrumentos de recolección de datos diferentes. Otros investigadores como Castañeda y Retamozo (18), también encontraron relación estadística entre la calidad de atención y la satisfacción, utilizando la misma prueba estadística (Rho de Spearman); se menciona esto porque en el trabajo de Vargas y Yauris, se realizó la prueba estadística con el Chi-cuadrado, asunto que puede ser cuestionable ya que estos autores trabajaron con variables ordinales; lo que puede ser controversial desde el punto de vista estadístico.

En el estudio realizado por Quispe (17) se encontró que el 39% percibe que la calidad de atención en las farmacias es regular; resultados similares al encontrado en nuestra investigación donde el 36,9% refiere que está en ese nivel intermedio. Pero, no se coincide en el nivel alto, donde Quispe reporta 55% y nosotros solo 34,6%; como se mencionó anteriormente estas diferencias pueden deberse a varias razones dentro de contextos diferentes, ya que este estudio de Quispe fue realizado en Juliaca-Puno, donde la realidad tiene muchas diferencias en algunos aspectos, además de aspectos culturales y expectativas de los usuarios que van a una farmacia; sin embargo, existe un consenso que “los estudios sobre la satisfacción de los usuarios son importantes para la evaluación de los servicios de salud, conocer la percepción de los usuarios contribuye en el avance de los servicios de farmacia del país. Esta información ayuda a los farmacéuticos, a las organizaciones y a los organismos reguladores a modificar el alcance y la calidad de los servicios prestados en función de las necesidades y opiniones del usuario” (34).

El estudio de López (19) coincide con los resultados de nuestra tesis y que también encontró que, a mejor calidad de atención recibidas en la farmacia, se presenta mejor satisfacción de los usuarios. Este autor también reporta que el 30% percibe que la calidad de atención es media, resultado similar al encontrado en esta tesis (36,9%); las diferencias con este autor es que él encontró relación entre la calidad de atención en todas sus dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles), y la

satisfacción de los usuarios; resultado que no se comprobó en esta tesis, donde no se encontró relación con fiabilidad y elementos tangibles. Estas diferencias podrían atribuirse a una serie de factores; por lo tanto es necesario comprender primero que la fiabilidad tiene que ver con la habilidad para ejecutar el servicio prometido de forma fiable y cuidadosa, cumpliendo con lo ofertado y solucionando los problemas que le expone en usuario; aspectos que probablemente no se estén cumpliendo en la farmacia Mundial, por lo que sería necesario realizar otras investigaciones más profundas para diferenciar qué aspectos de esta dimensión no se cumplen, por problemas del personal que atiende u otros que pudieran existir. Con relación a los elementos tangibles, esta dimensión se refiere a la apariencia física de la farmacia, las instalaciones físicas, como la infraestructura, los equipos que se utilizan, los materiales, y la presentación del personal; habría que estudiar entonces a cuáles de estos aspectos los usuarios no perciben que se sientan satisfechos o de acuerdo a lo que ofrece la farmacia Mundial.

El estudio de Abdallah y Bayan (21) concluye en sus resultados que los pacientes estaban moderadamente satisfechos con los servicios de farmacia, resultado similar a los encontrados en nuestro estudio donde si se suma los medianamente satisfechos y los satisfechos se alcanza un porcentaje de 65,4%. Muy importante resulta las conclusiones a las que llega Rojas (20), que propone la implementación de un programa de Atención Farmacéutica en el ámbito privado; propuesta que en nuestro contexto se vería muy bien planteada, ya que se puede ver en general que muchas farmacias tienen que mejorar su atención desde muchos aspectos. Los pacientes y usuarios de nuestra ciudad de Huancayo, están pasando de ser receptores pasivos de atención a socios colaboradores activos en la prestación de servicios de salud. Por las razones anteriores, la satisfacción de los pacientes debe ser considerada como el mejor índice relacionado con la calidad de la atención recogido por las instituciones que prestan servicios de salud, y la calidad de la atención de las farmacias, percibida por el paciente, es un componente fundamental de los sistemas de gestión de la calidad, planificación y evaluación de la salud.

V. CONCLUSIONES

1. Analizando la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que asisten a la farmacia mundial del distrito del tambo en el año 2023 y luego de aplicar el estadígrafo de correlación Rho de Spearman, se obtuvo un p valor <0.05 y un coeficiente de correlación 0.683 que interpretado por las tablas establecidas en el libro de Hernández Sampieri nos dice que la relación entre calidad de atención y la satisfacción es positiva media; por lo tanto, concluimos que, a mayor calidad de atención, existe mayor satisfacción de los usuarios.
2. En cuanto a la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad no está directamente relacionada con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.
3. Existe relación entre calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que asisten a la farmacia Mundial del distrito del tambo en el año 2023, cabe resaltar esta correlación es positiva media; por lo tanto, se observa que, a mayor calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta, existe mayor satisfacción de los usuarios.
4. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad y la satisfacción, esta correlación es positiva débil; por lo tanto, se afirma que a mayor calidad de atención dimensión seguridad, existe mayor satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.
5. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía y la satisfacción, esta correlación es positiva débil; por lo tanto, se observa que a mayor calidad de atención en la dimensión empatía existe mayor satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.
6. En cuanto a la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles no está relacionada con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.

VI. RECOMENDACIONES

1. La relación establecida entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la Farmacia Mundial, no lleva a recomendar que se implemente cursos de capacitación dirigidos al personal que atiende en todas las Farmacias de Huancayo, y que podrían ser organizados por la Universidad Franklin Roosevelt, con el objetivo de proporcionar herramientas prácticas que les permitan brindar un servicio de excelencia a sus Pacientes.
2. La inexistencia de relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, nos lleva a recomendar que debe ser el director técnico quien de capacitación permanente al personal que atiende en la farmacia, sobre estrategias para lograr que su atención sea oportuna, brindando un alto nivel de confianza a la población atendida a través de una comunicación asertiva, efectiva y que a la vez esta atención sea minuciosa, en cuanto a los detalles de todo lo solicitado por el cliente.
3. Con respecto a la dimensión de capacidad de respuesta, se recomienda que los profesionales que atienden en las farmacias se encuentren actualizados en temas de como brindar una respuesta correcta en el momento oportuno, disminuyendo el tiempo de espera de los usuarios, por lo que, también se recomienda a las Farmacias implementar estrategias y un sistema de atención, con el personal suficiente para la cantidad de personas que se atiende.
4. La calidad de atención en la dimensión de seguridad, podría mejorar a partir de capacitar y entrenar al personal de la Farmacia, de tal forma que los usuarios perciban que el profesional que lo atiende posee un alto grado de conocimientos, habilidades, que posee asertividad para escucharlo, recopilar información que ayude a entender su conducta y de este modo pueda informar de manera pertinente sobre el medicamento y sobre el uso correcto del mismo. En este punto cabe recomendar que el personal debe de recibir capacitación por un Psicólogo para que aprenda estrategias de cómo ganarse la confianza y establecer la conexión necesaria con el usuario.
5. La dimensión de empatía es una de las más difíciles de afrontar desde el punto de vista de la capacitación que se le brinde al profesional que atiende en la farmacia por lo que se recomienda la participación de psicólogos que puedan ayudar, a través de terapias de grupo a mejorar este valor, ya que tiene ciertas características que

son innatas a la persona y que con clases no se puede adquirir; esta empatía tienen que ver con la capacidad del profesional que dispensa los medicamentos para ponerse en el lugar del paciente, para que de esta forma pueda entender y atender adecuadamente las necesidades del usuario, además de saber comunicar este entendimiento a la persona que atiende; manteniendo mucho respeto y actitud positiva hacia los demás, en especial a las personas adultas mayores.

6. No se encontró relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles y la satisfacción que perciben los usuarios de la Farmacia Mundial; con relación a esto se recomienda que se haga un estudio con el objetivo de determinar las deficiencias que (según la opinión de los Pacientes) deben de mejorarse o se tienen que implementar en la farmacia, relacionados a la infraestructura, lugares de espera, aire acondicionado, calefacción, máquinas y equipos que deben de existir en la farmacia.

REFERENCIAS:

1. Brönneke J, Debatin J. La digitalización de la asistencia sanitaria y sus efectos en la calidad asistencial. Rev. Gaceta Federal de Salud Investigación en Salud Protección de la Salud. 2022 marzo [cited 2023 Aug 21]; 65(3):342-347. Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8856867/>
2. Puchi C, Paravic T, Salazar A. Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria. Rev. revisión integradora. Aquichan [Internet]. 2018 June [cited 2023 Aug 27]; 18(2): 186-197. Disponible en: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1657-59972018000200186
3. Hanefeld J, Powell-Jackson T, Baladnova D. Understanding and measuring quality of care: dealing with complexity. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. 2017 [cited 2023 julio 27]; 95:368–374. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/28479638/>
4. Organización Mundial de la Salud. Grupo del Banco Mundial, Organización de Cooperación y Desarrollo Económicos. Prestación de servicios de salud de calidad: un imperativo mundial para la cobertura sanitaria universal; 2018. [cited 2023 Aug 2] Ginebra. Disponible en: <https://iris.who.int/bitstream/handle/10665/340027/9789240016033-spa.pdf?sequence=3>
5. Oficina Regional para Europa de la Organización Mundial de la Salud. Mejora de la calidad asistencial en Europa: características, eficacia e implementación de diferentes estrategias. Biblioteca Nacional de Medicina; 2019. [cited 2023 Aug 12] Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/books/NBK549276/>
6. Tello J. Review of 128 quality of care mechanisms: a framework and mapping for health system managers. Oficina Regional de la OMS para Europa; 2017. [cited 2023 Aug 10] Disponible en: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S016885101930274X>
7. Revilla H, González D, Valenzuela L. Calidad de la atención de salud brindada en un servicio de rehabilitación integral de base comunitaria. MEDISAN [Internet]. 2016;20(3):310-316 [cited 2023 set 21]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=368445188006>

8. Barbazza E, Waddell K. Revisión de mecanismos de calidad de atención: un marco y mapeo para los administradores del sistema de salud. *Política sanitaria*; 2020 enero;124(1):12-24. [cited 2023 set 5] Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6946442/>
9. Suárez G, Robles R, Serrano M, Serrano H, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. *Rev Cubana Invest Bioméd* [Internet]. 2019 jun [citado 2023 Ago 27]; 38(2): 153-169.
Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
10. Prakash B. Satisfacción del paciente y teoría de la decisión normativa. *Revista de Cirugía Cutánea y Estética*. 2010 [citado 2023 Ago 27]; (3) 3 p. 151. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/21430827/>
11. De Almeida R, Bourliataux S, Martins M. Satisfaction measurement instruments for healthcare service users: a systematic review. *Cadernos de Saúde Pública*. 2015; [citado 2023 Ago 10]31(1):11–25. Disponible en:
<https://www.scielo.br/j/csp/a/QLJ33snJPtMh6qVvfzK868q/?lang=en>
12. Asamrew N, Endris A, Tadesse M. Level of Patient Satisfaction with Inpatient Services and Its Determinants: A Study of a Specialized Hospital in Ethiopia. *J Medio Ambiente Salud Pública*. 2020 Agosto 13;2020:2473469. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7443030/pdf/JEPH2020-2473469.pdf>
13. Valls M, Abad E. Satisfacción del paciente en el Sistema Nacional de Salud español. *Anales Sis San Navarra* [Internet]. 2018 Dic [citado 2023 Ago 28] ; 41(3): 309-320. Disponible en:
https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1137-66272018000300309
14. Rojas C, Segura S, Lizano C, Cordero E. Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios. *Rev. OFIL·ILAPHAR* [Internet]. 2022 Dic [citado 2023 Ago 29] ; 32(4): 341-345. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-714X2022000400006&script=sci_arttext
15. Quispe H. Calidad en la atención a los Pacientes externo de las cadenas de farmacias y boticas, en la provincia de Ica [Tesis]. Universidad Nacional San Luis

- Gonzaga, Escuela de Posgrado; 2023. [citado 2023 oct 27] Disponible en:
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3467458>
16. Vargas K, Yauri V. Calidad de atención percibida y satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en los establecimientos farmacéuticos de la av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho [Tesis], setiembre- octubre, 2021. Universidad María Auxiliadora. Facultad de Ciencias de la Salud; 2022. [citado 2023 Ago 2] Disponible en:
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/3308677>
 17. Quispe D. Calidad de atención en farmacias y boticas del Mercado Pedro Vilcapaza, Ciudad De Juliaca, Marzo A Abril – 2021. [Tesis] Universidad Maria Auxiliadora; Facultad De Ciencias De La Salud, Escuela Profesional De Farmacia Y Bioquímica; 2021. [citado 2023 oct 12] Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/817/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 18. Castañeda C, Retamozo A. Calidad de atención y satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en la farmacia del policlínico Sisol, La Victoria, 2021[Tesis]. Universidad Maria Auxiliadora; Facultad De Ciencias De La Salud, Escuela Profesional De Farmacia Y Bioquímica. [citado 2023 oct 12] Disponible en:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/930/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 19. López E. Calidad de atención y satisfacción del usuario en una cadena de farmacias de SMP. [Tesis]. Universidad César Vallejo, Escuela de posgrado programa académico de maestría en gestión de los servicios de la salud; 2021. [citado 2023 oct 18]; Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/89464/López_TEM-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
 20. Rojas C, Segura S, Lizano C, Cordero E. Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios. Rev. OFIL-ILAPHAR [Internet]. 2022 Dic [citado 2023 Ago 30] ; 32(4): 341-345. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S1699-714X2022000400006&script=sci_arttext
 21. Abdallah N, Bayan A. Satisfaction with community pharmacy services in Jordan: a cross-sectional study. Saudi Pharmaceutical Journal, Volume 30, Issue 11, 2022,

- Pages 1646-1651, ISSN 1319-0164. [citado 2023 set 22]; Disponible en:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1319016422002298>
22. Peña C. La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. *Ars Pharm* [Internet]. 2020 Mar [citado 2023 Ago 30]; 61(1): 9-13. Disponible en:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2340-98942020000100002&lng=es.
23. Dilles T, Heczkova J, Tziaferi S, Helgesen AK, Grøndahl V, Van Rompaey B, Sino C, Jordan S. Nurses and Pharmaceutical Care: Interprofessional, Evidence-Based Working to Improve Patient Care and Outcomes. *Int J Medio Ambiente Salud Pública*. 2021 Jun 2; [citado 2023 oct 30] 18(11):5973. Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8199654/pdf/ijerph-18-05973.pdf>
24. Ilardo M, Speciale A. The Community Pharmacist: Perceived Barriers and Patient-Centered Care Communication. *Int J Medio Ambiente Salud Pública*. 2020 enero 15;17(2):536. [citado 2023 set 13] Disponible en:
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7013626/pdf/ijerph-17-00536.pdf>
25. Sallom H, Abdi A, Halboup A, Başgut B. Evaluation of pharmaceutical care services in the Middle East Countries: a review of studies of 2013–2020. *BMC Salud Pública*. 2023 Julio 17;23(1):1364. [citado 2023 oct 24], Disponible en:
https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC10351150/pdf/12889_2023_Article_16199.pdf
26. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Rev. Fac. Med. Hum.* [Internet]. 2020 Jul [citado 2023 Ago 29]; 20(3): 397-403. Disponible en:
http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397&lng=es.
27. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. The Servqual method as a tool for evaluating the quality of medical services in selected Asian countries. *Int J Medio Ambiente Salud Pública*. 2022 Junio 26;19(13):7831. [citado 2023 oct 11]; Disponible en:
<https://www.mdpi.com/1660-4601/19/13/7831>
28. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska D. SERVQUAL Method as an “Old New” Tool for Improving the Quality of Medical Services: A Literature Review. *Int J Medio Ambiente Salud Pública*. 2021 Octubre 13;18(20):10758. [citado 2023 oct 21],

Disponible en:

<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC8535625/pdf/ijerph-18-10758.pdf>

29. Gilavand A, Torabipour A. The quality of services of university hospitals in Iran based on the SERVQUAL assessment model: a systematic review and meta-analysis. *Frente Salud Pública*. 2022 Abr 18; 10:838359. [citado 2023 oct 5]; Disponible en: <file:///C:/Users/HP/Downloads/fpubh-10-838359.pdf>
30. Ñaupas H, Mejía E, Novoa E, Villagómez A. Metodología de la investigación, cuantitativa-cualitativa y redacción de la tesis. 5ta ed. Colombia: Ediciones de la U; 2018.
31. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial McGraw Hill; 2018.
32. Supo J. Metodología de la investigación científica. 3^{ra} ed. Perú: Bioestadístico EEDU-EIRL, Sociedad Hispana de Investigadores Científicos; 2020.
33. Soto P, Virú MA, Elorreaga OA, Ramírez R, et al. Factores asociados a la calidad de la atención en población adulta afiliada a la Seguridad Social: El caso peruano. *Rev. Cuerpo Med. HNAAA* [Internet]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2227-47312020000100003
34. Rojas C, Segura S, Lizano C, Cordero E. Servicios de Atención Farmacéutica en farmacias de comunidad privada de Costa Rica: percepción de usuarios. *Rev. OFIL-ILAPHAR* [Internet]. 2022 dic [citado 2024 Mayo 12]; 32(4): 341-345. Disponible en: https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1699-714X2022000400006

ANEXOS

ANEXO 1.

MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023.

AUTORES: GOMEZ CORONEL YESENIA PATRICIA - HUALLPA CCANTO NILTON

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	DIMENSIONES	INDICADORES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023?	<p>Objetivo general. Determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p> <p>Objetivos específicos.</p> <p>a. Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p> <p>b. Evaluar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta con la satisfacción de los usuarios, que asisten a</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p> <p>Hipótesis específicas:</p> <p>a. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de fiabilidad con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p> <p>b. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de capacidad de respuesta con la satisfacción</p>	Calidad de Atención.	Fiabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Comunicación efectiva. ✓ Respeto. ✓ Orden de llegada. ✓ Atención con receta médica. 	<p>1.- Método, tipo, nivel y diseño</p> <p>Método: científico tipo: aplicada nivel: correlacional diseño: no experimental</p> <p>2.- Población y muestra</p> <p>La población para la investigación serán todos los individuos que asistieron y adquirieron un tratamiento durante el mes de diciembre del 2023 en la farmacia Mundial del Distrito del Tambo – Huancayo.</p>
	Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Atención oportuna. ✓ Resolución de quejas. ✓ Libro de reclamaciones. 				
	Seguridad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Respeto. ✓ Personal bien capacitado. ✓ Resolución de inquietudes. 				
	Empatía.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Trato cordial. ✓ Muestra consideración. ✓ Información clara. 				

<p>la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p> <p>c. Comprobar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p> <p>d. Determinar la relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p> <p>e. Evaluar relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p>	<p>de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p> <p>c. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de seguridad con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p> <p>d. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de empatía con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p> <p>e. Existe relación entre la calidad de atención en la dimensión de elementos tangibles con la satisfacción de los usuarios, que asisten a la Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, en el año 2023.</p>		Elementos tangibles.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Señalización adecuada. ✓ Presentación del personal. ✓ Ambientes y mobiliarios adecuados 	<p>Se ha considerado para la muestra de tipo probabilística, 130 usuarios seleccionados por criterio; considerando encuestar a los Pacientes tomando en cuenta las siguientes pautas de elegibilidad</p> <p>3.- Prueba de Hipótesis Correlación Rho de Spearman</p> <p>4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos La técnica será la encuesta y el instrumento será el cuestionario Servqual.</p>
		Satisfacción.	Confiabilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Buen trato. ✓ Equipamiento. ✓ Personal capacitado. 	
			Validez.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Consideración. ✓ Información clara. ✓ Stock. ✓ Personal tratable. 	
			Lealtad.	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Cortesía. ✓ Confianza. ✓ Buena comunicación. 	

ANEXO 2.

OPERACIONALIZACION DE VARIABLES

Variable	Definición conceptual	Dimensiones	Indicador por Dimensión	Indicador	Valor Final	Tipo
Calidad de atención	Es un servicio brindado, que impacta al usuario para luego recibir sus críticas correspondientes. No solamente es alcanzar a satisfacer únicamente al usuario de lo bueno o del servicio, también se puede formalizar fidelización, confianza y ánimos para obtener una pronta visita o compra.	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Comunicación efectiva. Respeto. Orden de llegada. Atención con receta médica. 	Modelo SERVQUAL Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Baja Media Alta	Categorica Ordinal Politómica
		Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Atención oportuna. Resolución de quejas. Libro de reclamaciones. 			
		Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> Respeto. Personal bien capacitado. Resolución de inquietudes. 			
		Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Trato cordial. Muestra consideración. Información clara. 			
		Elementos Tangibles	<ul style="list-style-type: none"> Señalización adecuada. Presentación del personal. Ambientes y mobiliarios adecuados 			
Satisfacción	Es percibida por las características del proceso de atención: la relación interpersonal, el contenido, la duración, las acciones y por el resultado en su salud, por las características de la estructura física, humana y organizacional, y por la accesibilidad.	Confiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Buen trato. Equipamiento. Personal capacitado. 	Modelo SERVQUAL Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	Insatisfecho Medianamente satisfecho Satisfecho	Categorica Ordinal Politómica
		Validez	<ul style="list-style-type: none"> Consideración. Información clara. Stock. Personal tratable. 			
		Lealtad	<ul style="list-style-type: none"> Cortesía. Confianza. Buena comunicación. 			

ANEXO 2.

INTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE INFORMACIÓN

DATOS GENERALES						
1. Código de identificación:						
2. Edad:						
3. Sexo:						
4. Estudios: (1) Analfabeto (2) Primaria (3) Secundaria (4) Superior Técnico (5) Superior Universitaria						
CALIDAD DE ATENCIÓN						
¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA?						
Califique Ud. la atención recibida: 1 (NUNCA) 2 (CASI NUNCA) 3 (A VECES) 4 (CASI SIEMPRE) 5 (SIEMPRE)						
Nº	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN DE FIABILIDAD						
1	Habilidad por parte del personal de la Farmacia al brindar información clara y precisa sobre el medicamento.					
2	Respeto al orden de llegada de los Pacientes.					
3	Los horarios de atención son los adecuados.					
4	Se exige la receta para realizar la atención.					
5	La Farmacia respeta y cumple los horarios de atención.					
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	Atención rápida por parte del personal de la Farmacia.					
7	Si hubo quejas de su parte, fueron escuchadas.					
8	La Farmacia cuenta con libro de reclamaciones.					
9	Dispensación o venta rápida del producto.					
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD						
10	Respeto por la privacidad del paciente.					
11	El personal que le atendió contó con el conocimiento para responder su consulta.					
12	Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre sus dudas.					
13	Capacidad del personal de salud de transmitir y generar seguridad.					
DIMENSIÓN DE EMPATÍA						
14	Se le trató respetuosamente y amablemente.					
15	Muestra de interés del personal de la Farmacia para responder sus consultas.					
16	Entendió usted la información respecto al medicamento comprado.					
17	Entendió usted la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos.					
18	El personal que le atendió le saludo y despidió amablemente.					
DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES						
19	Carteles, afiches de orientación adecuados para la atención y el pago en caja.					
20	Personal Capacitado para orientar a los usuarios o familiares.					
21	Higiene y limpieza de los ambientes de la Farmacia.					
22	Comodidad de los ambientes de la Farmacia.					

SATISFACCIÓN DEL USUARIO

¿CÓMO CALIFICA LA ATENCIÓN RECIBIDA?

Califique Ud. la atención recibida: 1 (NUNCA) 2 (CASI NUNCA) 3 (A VECES) 4 (CASI SIEMPRE) 5 (SIEMPRE)

	DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD	1	2	3	4	5
23	La atención y el trato brindado por el profesional que lo atendió son muy buenas.					
24	La Farmacia cuenta con los equipos adecuados.					
25	El personal que atendió tiene habilidad y destreza durante la atención.					
26	Las capacidades y conocimientos del profesional que lo atendió son muy buenas.					
	DIMENSIÓN DE VALIDEZ					
27	Existe muy buena disposición de ayuda del profesional que lo atendió.					
28	La información brindada por el profesional que lo atendió es clara.					
29	La Farmacia cuenta con los medicamentos solicitados.					
30	Existe disponibilidad del personal para brindarle todo lo solicitado.					
31	Accesibilidad mostrada por el profesional que lo atendió en la situación que lo requirió.					
	DIMENSIÓN DE LEALTAD					
32	El trato cortes de parte del profesional que lo atendió.					
33	La confianza mostrada por el profesional durante la interrelación profesional-usuario.					
34	La comunicación establecida con el profesional que lo atendió es muy buena.					

CALIDAD DE ATENCIÓN:

BAJA	MEDIA	ALTA
22 - 51	52 - 81	82 - 110

SATISFACCIÓN DEL USUARIO EXTERNO:

INSATISFECHO	MEDIANAMENTE SATISFECHO	SATISFECHO
12 - 28	29 - 45	46 - 60

ANEXO 3.

CONSENTIMIENTO INFORMADO

INSTITUCIÓN : Farmacia Mundial

INVESTIGADORES: Gómez coronel Yesenia Patricia - Huallpa Ccanto Nilton

PROYECTO : CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023.

LUGAR DE APLICACIÓN: Farmacia Mundial del distrito de El Tambo, Provincia de Huancayo.

=====
=

Por medio del presente consentimiento informado hago constar que acepto voluntariamente mi participación en la tesis “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023”, realizada por los Bachilleres de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt Bach. Gómez Coronel Yesenia Patricia y Bach. Huallpa Ccanto Nilton.

Asimismo, aclaro que se me ha explicado el objetivo de la investigación y que mi participación no compromete ningún riesgo en mi salud, y que la información obtenida se manipulará con confidencialidad y solo con fines científicos que en ningún caso será publicado el nombre o identificación de mi persona.

.....

Firma del participante

Documento Nacional de Identidad

ANEXO 4.

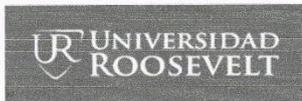
EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS





ANEXO 5.

VALIDACIONES DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT"
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y
BIOQUÍMICA

Av. Giráldez N°542 - Huancayo

Huancayo 05 de enero del 2024

CARTA Nro.01-2024-ANSE/NRP/UPFR

Señor (a): Mg.

PRESENTE

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estamos realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada; **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023"**. Para lo cual adjunto:

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

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

Atentamente,



Bach. HUALLPA CCANTO NILTON
DNI 43434189



Bach. GOMEZ CORONEL YESENIA PATRICIA
DNI 46277234

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Indicación: Señor(a) calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la hoja de recolección de datos del trabajo de investigación que le mostramos, seleccione el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio.

Investigador: Bach. HUALLPA CCANTO NILTON - Bach. GOMEZ CORONEL YESENIA PATRICIA

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023”

FICHA DE OBSERVACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN						
	DIMENSIÓN: REGISTRO DEL PACIENTE	1	2	3	4	5
1	Código de identificación (DNI N°):					✓
2	Edad:					✓
3	Sexo:					✓
4	Estudios (Grado de instrucción):					✓
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
1	Habilidad por parte del personal de la Farmacia al brindar información clara y precisa sobre el medicamento.					✓
2	Respeto al orden de llegada de los Pacientes.					✓
3	Los horarios de atención son los adecuados.					✓
4	Se exige la receta para realizar la atención.					✓
5	La Farmacia respeta y cumple los horarios de atención.					✓
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	Atención rápida por parte del personal de la Farmacia.					✓
7	Si hubo quejas de su parte, fueron escuchadas.					✓
8	La Farmacia cuenta con libro de reclamaciones.					✓
9	Dispensación o venta rápida del producto.					✓
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD						
10	Respeto por la privacidad del paciente.					✓
11	El personal que le atendió contó con el conocimiento para responder su consulta.					✓
12	Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre sus dudas.					✓

13	Capacidad del personal de salud de transmitir y generar seguridad.						✓
DIMENSIÓN DE EMPATÍA							
14	Se le trató respetuosamente y amablemente.						✓
15	Muestra de interés del personal de la Farmacia para responder sus consultas.						✓
16	Entendió usted la información respecto al medicamento comprado.						✓
17	Entendió usted la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos.						✓
18	El personal que le atendió le saludo y despidió amablemente.						✓
DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES							
19	Carteles, afiches de orientación adecuados para la atención y el pago en caja.						✓
20	Personal Capacitado para orientar a los usuarios o familiares.						✓
21	Higiene y limpieza de los ambientes de la Farmacia.						✓
22	Comodidad de los ambientes de la Farmacia.						✓
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO							
DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD		1	2	3	4	5	
23	La atención y el trato brindado por el profesional que lo atendió son muy buenas.						✓
24	La Farmacia cuenta con los equipos adecuados.						✓
25	El personal que atendió tiene habilidad y destreza durante la atención.						✓
26	Las capacidades y conocimientos del profesional que lo atendió son muy buenas.						✓
DIMENSIÓN DE VALIDEZ							
27	Existe muy buena disposición de ayuda del profesional que lo atendió.						✓
28	La información brindada por el profesional que lo atendió es clara.						✓
29	La Farmacia cuenta con los medicamentos solicitados.						✓
30	Existe disponibilidad del personal para brindarle todo lo solicitado.						✓
31	Accesibilidad mostrada por el profesional que lo atendió en la situación que lo requirió.						✓
DIMENSIÓN DE LEALTAD							
32	El trato cortés de parte del profesional que lo atendió.						✓
33	La confianza mostrada por el profesional durante la interrelación profesional-usuario.						✓
34	La comunicación establecida con el profesional que lo atendió es muy buena.						✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN

4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Flor de Maria Huamali Sanchez.
DNI N° : 40078101 Teléfono/Celular : 948989948.
Dirección domiciliaria : Jr. los Minerales N° 468 - El Tombó.
Título Profesional : QUIMICO FARMACEUTICO
Grado Académico : Maestro.
Mención : Investigación y docencia Superior.



Lugar y Fecha: **Huancayo 05 de enero de 2024**

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : “CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023”

1.2. Nombre del instrumento : Cuestionario

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	Está 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. Coherencia	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

90

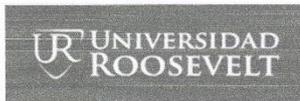
OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Flor de María Huamali Sánchez
DNI N° : 40078101 Teléfono/Celular : 948989948
Dirección domiciliaria : Jr. Humerales N° 460 - El Tombo
Título Profesional : QUIMICO FARMACEUTICO
Grado Académico : Maestro
Mención : Investigación y docencia superiores


Flor de María Huamali Sánchez
QUIMICO FARMACEUTICO
COFP. 18962

Lugar y Fecha: **Huancayo 05 de enero de 2024**



UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT"
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y
BIOQUÍMICA

Av. Giráldez N°542 - Huancayo

Huancayo 05 de enero del 2024

CARTA Nro.01-2024-ANSE/NRP/UPFR

Señor (a): Mg.

PRESENTE

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estamos realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada; **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023"**. Para lo cual adjunto:

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

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

Atentamente,

Bach. HUALLPA CCANTO NILTON
DNI 43434189

Bach. GOMEZ CORONEL YESENIA PATRICIA
DNI 46277234

FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Indicación: Señor(a) calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la hoja de recolección de datos del trabajo de investigación que le mostramos, seleccione el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio.

Investigador: Bach. HUALLPA CCANTO NILTON - Bach. GOMEZ CORONEL YESENIA PATRICIA

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023”

FICHA DE OBSERVACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN						
	DIMENSIÓN: REGISTRO DEL PACIENTE	1	2	3	4	5
1	Código de identificación (DNI N°):					✓
2	Edad:					✓
3	Sexo:					✓
4	Estudios (Grado de instrucción):					✓
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
1	Habilidad por parte del personal de la Farmacia al brindar información clara y precisa sobre el medicamento.					✓
2	Respeto al orden de llegada de los Pacientes.					✓
3	Los horarios de atención son los adecuados.					✓
4	Se exige la receta para realizar la atención.					✓
5	La Farmacia respeta y cumple los horarios de atención.					✓
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	Atención rápida por parte del personal de la Farmacia.					✓
7	Si hubo quejas de su parte, fueron escuchadas.					✓
8	La Farmacia cuenta con libro de reclamaciones.					✓
9	Dispensación o venta rápida del producto.					✓
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD						
10	Respeto por la privacidad del paciente.					✓
11	El personal que le atendió contó con el conocimiento para responder su consulta.					✓
12	Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre sus dudas.					✓

13	Capacidad del personal de salud de transmitir y generar seguridad.									✓
DIMENSIÓN DE EMPATÍA										
14	Se le trató respetuosamente y amablemente.									✓
15	Muestra de interés del personal de la Farmacia para responder sus consultas.									✓
16	Entendió usted la información respecto al medicamento comprado.									✓
17	Entendió usted la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos.									✓
18	El personal que le atendió le saludo y despidió amablemente.									✓
DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES										
19	Carteles, afiches de orientación adecuados para la atención y el pago en caja.									✓
20	Personal Capacitado para orientar a los usuarios o familiares.									✓
21	Higiene y limpieza de los ambientes de la Farmacia.									✓
22	Comodidad de los ambientes de la Farmacia.									✓
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO										
DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD										
		1	2	3	4	5				
23	La atención y el trato brindado por el profesional que lo atendió son muy buenas.									✓
24	La Farmacia cuenta con los equipos adecuados.									✓
25	El personal que atendió tiene habilidad y destreza durante la atención.									✓
26	Las capacidades y conocimientos del profesional que lo atendió son muy buenas.									✓
DIMENSIÓN DE VALIDEZ										
27	Existe muy buena disposición de ayuda del profesional que lo atendió.									✓
28	La información brindada por el profesional que lo atendió es clara.									✓
29	La Farmacia cuenta con los medicamentos solicitados.									✓
30	Existe disponibilidad del personal para brindarle todo lo solicitado.									✓
31	Accesibilidad mostrada por el profesional que lo atendió en la situación que lo requirió.									✓
DIMENSIÓN DE LEALTAD										
32	El trato cortes de parte del profesional que lo atendió.									✓
33	La confianza mostrada por el profesional durante la interrelación profesional-usuario.									✓
34	La comunicación establecida con el profesional que lo atendió es muy buena.									✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN

4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Julia Arteaga Aguilar
DNI N° : 20021009 Teléfono/Celular : 964 076067
Dirección domiciliaria : Jr. 1ca N° 1286 - Huancayo
Título Profesional : QUIMICO FARMACEUTICO
Grado Académico : Magister
Mención : Gestión Ambiental y Desarrollo Ambiental



Julia Arteaga Aguilar
QUIMICO FARMACEUTICO
C.Q.F.P. N° 08040

Lugar y Fecha: Huancayo 05 de enero de 2024

FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023”**

1.2. Nombre del instrumento : **Cuestionario**

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	Está 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. Coherencia	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

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

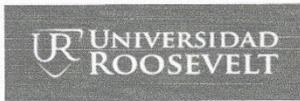
1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Julia Arteaga Aguilar
DNI N° : 20021009 Teléfono/Celular : 964 07 6067
Dirección domiciliaria : Jr. la N° 9286 - Huancayo
Título Profesional : QUIMICO FARMACEUTICO
Grado Académico : Magister
Mención : Gestión Ambiental y Desarrollo Sostenible



Julia Arteaga Aguilar
QUIMICO FARMACEUTICO
C.Q.F.P. N° 08040

Lugar y Fecha: Huancayo 05 de enero de 2024



UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT"
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y
BIOQUÍMICA

Av. Giráldez N°542 - Huancayo

Huancayo 05 de enero del 2024

CARTA Nro.01-2024-ANSE/NRP/UPFR

Señor (a): Mg.

PRESENTE

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estamos realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada; **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023"**. Para lo cual adjunto:

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

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

Atentamente,



Bach. HUALLPA CCANTO NILTON
DNI 43434189



Bach. GOMEZ CORONEL YESENIA PATRICIA
DNI 46277234

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

Indicación: Señor(a) calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la hoja de recolección de datos del trabajo de investigación que le mostramos, seleccione el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio.

Investigador: Bach. HUALLPA CCANTO NILTON - Bach. GOMEZ CORONEL YESENIA PATRICIA

“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023”

FICHA DE OBSERVACIÓN DE RECOLECCIÓN DE DATOS

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

1= Muy Deficiente	2= Deficiente	3= Regular	4= Bueno	5= Muy Bueno
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

VARIABLE INDEPENDIENTE: CALIDAD DE ATENCIÓN						
	DIMENSIÓN: REGISTRO DEL PACIENTE	1	2	3	4	5
1	Código de identificación (DNI N°):					✓
2	Edad:					✓
3	Sexo:					✓
4	Estudios (Grado de instrucción):					✓
DIMENSIÓN: FIABILIDAD						
1	Habilidad por parte del personal de la Farmacia al brindar información clara y precisa sobre el medicamento.					✓
2	Respeto al orden de llegada de los Pacientes.					✓
3	Los horarios de atención son los adecuados.					✓
4	Se exige la receta para realizar la atención.					✓
5	La Farmacia respeta y cumple los horarios de atención.					✓
DIMENSIÓN DE CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	Atención rápida por parte del personal de la Farmacia.					✓
7	Si hubo quejas de su parte, fueron escuchadas.					✓
8	La Farmacia cuenta con libro de reclamaciones.					✓
9	Dispensación o venta rápida del producto.					✓
DIMENSIÓN DE SEGURIDAD						
10	Respeto por la privacidad del paciente.					✓
11	El personal que le atendió contó con el conocimiento para responder su consulta.					✓
12	Se le brindó el tiempo adecuado para resolver dudas o inquietudes sobre sus dudas.					✓

13	Capacidad del personal de salud de transmitir y generar seguridad.									✓
DIMENSIÓN DE EMPATÍA										
14	Se le trató respetuosamente y amablemente.									✓
15	Muestra de interés del personal de la Farmacia para responder sus consultas.									✓
16	Entendió usted la información respecto al medicamento comprado.									✓
17	Entendió usted la información respecto al tratamiento, dosis, horarios, reacciones adversas y uso de los medicamentos prescritos.									✓
18	El personal que le atendió le saludó y despidió amablemente.									✓
DIMENSIÓN DE ASPECTOS TANGIBLES										
19	Carteles, afiches de orientación adecuados para la atención y el pago en caja.									✓
20	Personal Capacitado para orientar a los usuarios o familiares.									✓
21	Higiene y limpieza de los ambientes de la Farmacia.									✓
22	Comodidad de los ambientes de la Farmacia.									✓
VARIABLE DEPENDIENTE: SATISFACCIÓN DEL USUARIO										
DIMENSIÓN DE CONFIABILIDAD										
		1	2	3	4	5				
23	La atención y el trato brindado por el profesional que lo atendió son muy buenas.									✓
24	La Farmacia cuenta con los equipos adecuados.									✓
25	El personal que atendió tiene habilidad y destreza durante la atención.									✓
26	Las capacidades y conocimientos del profesional que lo atendió son muy buenas.									✓
DIMENSIÓN DE VALIDEZ										
27	Existe muy buena disposición de ayuda del profesional que lo atendió.									✓
28	La información brindada por el profesional que lo atendió es clara.									✓
29	La Farmacia cuenta con los medicamentos solicitados.									✓
30	Existe disponibilidad del personal para brindarle todo lo solicitado.									✓
31	Accesibilidad mostrada por el profesional que lo atendió en la situación que lo requirió.									✓
DIMENSIÓN DE LEALTAD										
32	El trato cortés de parte del profesional que lo atendió.									✓
33	La confianza mostrada por el profesional durante la interrelación profesional-usuario.									✓
34	La comunicación establecida con el profesional que lo atendió es muy buena.									✓

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : TRILCE EVELYN PADILLA HUALI
DNI N° : 4758 0118 Teléfono/Celular : 945522665
Dirección domiciliaria : Jr. GARRARAA 1268 - Arequipa
Título Profesional : QUIMICO FARMACEUTICO
Grado Académico : MAESTRO
Mención : SAUD PUBLICA


Lugar y Fecha: Huancayo 05 de enero de 2024

FORMATO: B
FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, EN UNA FARMACIA DEL DISTRITO DE EL TAMBO, HUANCAYO, EN EL AÑO 2023”**

1.2. Nombre del instrumento : **Cuestionario**

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	Está 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. Coherencia	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

95

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : TRILCE EUGEN PADILLA HUALI
DNI N° : 47580118 Teléfono/Celular : 945322665
Dirección domiciliaria : JF. GAMARRA 1268 - CHILCA
Título Profesional : QUIMICO FARMACEUTICO
Grado Académico : MAGISTER
Mención : SAUD PUBLICA


Trilce
Trilce E. Padilla Hualí
Mg. QUIMICO FARMACEUTICO
COFP N° 30845
Lugar y Fecha: Huancayo 05 de enero de 2024

CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS

Escala: ALL VARIABLES

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	20	100,0
	Excluido ^a	0	,0
	Total	20	100,0

a. La eliminación por lista se basa en todas las variables del procedimiento.

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,881	7

Confiabilidad alta determinada por alfa de Cronbach.