

**UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO “FRANKLIN  
ROOSEVELT”**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS  
Y BIOQUÍMICA**



**TESIS**

**“CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS  
ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA AVENIDA PERÚ DISTRITO SAN  
MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021”**

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

**AUTORES**

**Bach. SALINAS CONDORE Olga María**

**Bach. ALBERTIS CABEZUDO Luisa Noemi**

**ASESOR:**

**Mg. Q.F. ENRIQUE JUAN SOLGORRÉ CONTRERAS**

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:  
SALUD PÚBLICA**

**Huancayo - Perú**

**2021**

**JURADOS**

**PRESIDENTE**

MG. ANTONIO FERNANDO QUEZADA REYES

**SECRETARIO**

MG. DANIEL ÑAÑEZ DEL PINO

**VOCAL**

MG. ENRIQUE JUAN SOLGORRE CONTRERAS

**SUPLENTE**

MG. CARLOS MAX ROJAS AIRE

### **Dedicatoria**

Dedico esta tesis a Dios con mucho amor y gratitud, porque sus planes son perfectos, a mis padres quienes me dieron la vida, a mis hijos, a mis maestros y amigos quienes confiaron y motivaron constantemente en la finalización de este proyecto.

OLGA SALINAS

### **Dedicatoria**

A Dios, por haberme dado la vida y permitirme el haber llegado hasta este momento tan importante de mi formación profesional.

A mi madre, mis hermanas, mi novio; por ser el pilar más importante y por demostrarme siempre su cariño y apoyo incondicional sin importar nuestras diferencias de opiniones.

LUISA ALBERTIS

### **Agradecimiento**

Al concluir una etapa maravillosa en mi vida quiero extender un profundo agradecimiento, a quienes hicieron posible este sueño, aquellos que junto a mí caminaron en todo momento y siempre fueron inspiración, comprensión, apoyo y fortaleza. Esta mención en especial para DIOS, mis padres, mis hermanas y mis hijos. Muchas gracias a ustedes por demostrarme que «El verdadero amor no es otra cosa que el deseo inevitable de ayudar al otro para que este se supere.»

Gracias a la vida por este nuevo triunfo, gracias a todas las personas que me apoyaron, aportaron y creyeron en la realización de esta tesis.

OLGA SALINAS

### **Agradecimiento**

Agradezco a Dios por brindarme salud, fortaleza, capacidad, guiarme en mi camino y permitirme concluir con mi objetivo.

A mi madre quien fue mi motor y mi mayor inspiración, que, a través de su amor, paciencia, buenos valores, ayudan a trazar mi camino.

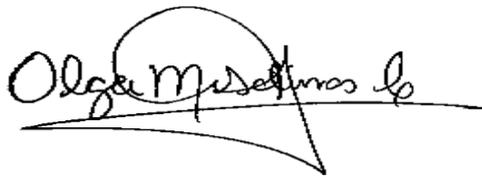
Y por supuesto a la universidad y a todas las autoridades, por permitirme concluir con esta etapa de mi vida; gracias por la paciencia, orientación y guiarme en el desarrollo de esta tesis.

**LUISA ALBERTIS**

## Declaración de autenticidad

### DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, OLGA MARIA SALINAS CONDORE de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N° 40422029, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en MZ B Lot 15 URB. Los Álamos 1ra Etapa - Canto Grande, distrito de San Juan de Lurigancho, DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y me ratifiqué en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 18 días del mes de marzo del 2021.

A handwritten signature in black ink, appearing to read 'Olga María Salinas Condore', with a large, sweeping flourish underneath.

Olga María Salinas Condore

FIRMA



HUELLA DIGITAL

## Declaración de autenticidad

### DECLARACIÓN JURADA SIMPLE

Yo, LUISA NOEMI ALBERTIS CABEZUDO de Nacionalidad Peruana, identificado con, DNI N.º 43616269, Tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Av. Central MZ. L 18 Lot. 3 URB. Mariscal Cáceres, distrito de San Juan de Lurigancho, DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. Me afirmo y me ratifiqué en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 18 días del mes de marzo del 2021.



Luisa Noemí Albertis Cabezudo  
FIRMA



HUELLA DIGITAL

## ÍNDICE

	Pág.
<b>ÍNDICE</b>	
<b>RESUMEN</b>	
<b>ABSTRACT</b>	
<b>I. INTRODUCCIÓN</b>	12
<b>II. MÉTODO.....</b>	20
2.1. Tipo y diseño de investigación.....	20
2.2. Operacionalización de variables.....	21
2.3. Población y muestra.....	22
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad.....	23
2.5. Procedimiento.....	24
2.6. Métodos de análisis de datos.....	24
2.7. Aspectos éticos.....	25
<b>III. RESULTADOS .....</b>	26
<b>IV. DISCUSIÓN .....</b>	35
<b>V. CONCLUSIONES.....</b>	38
<b>VI. RECOMENDACIONES.....</b>	39
<b>REFERENCIAS.....</b>	40
<b>ANEXO .....</b>	44
<b>Anexo 01.</b> Matriz de Consistencia	
<b>Anexo 02.</b> Validación por juicio de experto	
<b>Anexo 03.</b> Consentimiento informado	
<b>Anexo 04.</b> Testimonios fotográficos	

## **RESUMEN**

La calidad y satisfacción son dos conceptos centrales del desempeño de una institución de servicios de salud, la calidad del servicio percibido es el resultado de la satisfacción del cliente. Objetivo. Identificar la relación entre el nivel de la calidad en la atención y satisfacción de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021. Método. El tipo de investigación fue básico, diseño descriptivo correlacional, la técnica fue la encuesta y el instrumento un cuestionario con preguntas cerradas diseñadas para evaluar el nivel de satisfacción y calidad de servicio, el muestreo fue aleatorio simple y la muestra fue 316 usuarios. El nivel de satisfacción y calidad en la atención fue evaluado según escala de Likert; totalmente en desacuerdo, en desacuerdo, indiferente, de acuerdo y totalmente de acuerdo. Resultados. De los 316 usuarios, 52.8% fueron mujeres, 45.9% tenían edad entre 18 a 40 años, 75.3% tenían estudios nivel básico, 41.8% eran casados. Nivel de satisfacción; 53% estuvieron totalmente satisfechos, 40% satisfechos y 7% indiferente. Nivel de calidad de atención, el 51% estuvieron totalmente de acuerdo, 43% de acuerdo y 6% indiferentes. Participaron 5 boticas, el nivel de satisfacción fue 81% - 100% en dos boticas y 61% - 80% en tres boticas, la calidad de atención fue 81% - 100% en una botica, 61% - 80% en tres boticas y 41% - 60% en una botica. Conclusión. Se identificó relación significativa entre el nivel de calidad en la atención y satisfacción de usuarios.

**Palabras clave.** Satisfacción, Calidad, Botica, Oficina Farmacéutica

## **ABSTRACT**

Quality and satisfaction are two central concepts of the performance of a health services institution, the perceived quality of service is the result of customer satisfaction. Aim. Identify the relationship between the level of quality in the care and satisfaction of users served in five Boticas de la Avenida Perú, San Martín de Porres Lima, January 2021. Method. The type of research was basic, descriptive correlational design, the technique was the survey and the instrument a questionnaire with closed questions designed to evaluate the level of satisfaction and quality of service, the sampling was simple randomized and the sample was 316 users. The level of satisfaction and quality of care was evaluated according to the Likert scale; totally disagree, disagree, indifferent, agree and totally agree. Results. Of the 316 users, 52.8% were women, 45.9% were between 18 and 40 years old, 75.3% had basic level studies, 41.8% were married. Satisfaction level; 53% were totally satisfied, 40% satisfied and 7% indifferent. Level of quality of care, 51% totally agreed, 43% agreed and 6% indifferent. 5 apothecaries participated, the level of satisfaction was 81% - 100% in two apothecaries and 61% - 80% in three apothecaries, the quality of care was 81% - 100% in one apothecary, 61% - 80% in three apothecaries and 41% - 60% in a pharmacy. Conclusion. A significant relationship was identified between the level of quality of care and user satisfaction.

**Keywords.** Satisfaction, Quality, Apothecary, Pharmaceutical Office

## I. INTRODUCCIÓN

El objeto de ofrecer un servicio de calidad es lograr satisfacción de los usuarios, por tanto valorar la calidad es la mejor forma de identificar si el servicio es bueno o malo o si el usuario está satisfecho, la calidad y la satisfacción son dos conceptos centrales del desempeño de la institución, la calidad del servicio percibido es el resultado de la satisfacción del cliente, la estructura de la calidad del servicio incluye tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía; la tangibilidad consiste en crear impresiones en el entorno físico, personal, forma de comunicación y las instalaciones, la confiabilidad se refiere a la confianza que inspira el proveedor del servicio, la capacidad de respuesta se refiere al servicio rápido y de buena calidad, la seguridad o garantía se refiere a empleados con servicio especializado o la confianza que el cliente tiene sobre el proveedor, la empatía es el cuidado que se brinda para que el cliente se sienta especial y valorado<sup>1</sup>.

Estudios realizados en la India sobre evaluación de las dimensiones de calidad, hallaron que los factores aspectos físicos, precios y pago no tienen influencia positiva significativa en satisfacción del cliente sin embargo la lealtad del cliente si influye positivamente en la satisfacción, se deben formular estrategias para obtener ventaja competitiva, atraer nuevos clientes y retener a los antiguos clientes mejorando el nivel de satisfacción<sup>2</sup>.

La calidad del servicio es un aspecto cambiante en la gestión de servicios, los consumidores también cambian sus expectativas con respecto a la experiencia de compra, para tener éxito continuo las instituciones deben adaptarse a los actuales mercados y requerimientos de los usuarios, los factores demográficos como la edad podrían contribuir al fenómeno cambiante de las expectativas en los clientes<sup>3</sup>.

Estudios han reportado que el nivel de satisfacción de los clientes en los establecimientos farmacéuticos es mayor cuando existe suficiente disponibilidad de medicamentos en la oficina farmacéutica, recibe orientación y asesoramiento respecto al medicamento, farmacoterapia y problema de salud, por otro lado, la satisfacción disminuye cuando el tiempo de espera es largo para la atención<sup>4</sup>.

Uno de los retos actuales en el mundo sobre el sistema sanitario es introducir nuevos valores para reorientar el servicio de salud a una cultura de calidad y buenas prácticas profesionales, la satisfacción del usuario es un indicador bastante útil para medir la

calidad en los sistemas de salud, incluye a los servicios farmacéuticos, se ha reportado que el nivel de satisfacción general oscila entre 66% a 90%, el cual indica que hay mucho por mejorar, los indicadores que conducen a insatisfacción figuran la falta de cortesía por el personal, poco tiempo para el proceso de dispensación, información inadecuada, tiempo de espera, falta de stock de medicamentos en determinados períodos<sup>5</sup>.

Estudios en América Latina y el Caribe han mostrado que existe amplio margen de mejoras en la calidad de servicio, sólo 11 de 42 servicios medidos en instituciones de salud obtuvieron buena satisfacción por parte de los usuarios, por tanto se requiere mayores esfuerzos para modernizar la gestión y mejorar en la calidad de los servicios, es importante identificar aspectos de gestión que los ciudadanos le den mayor valor como el trato, tiempo, comunicación, sitios web entre otros y establecer plan de acción para cada aspecto con análisis que caracterizan a la gestión y la satisfacción a los usuarios, el índice de satisfacción en los Estados Unidos en el año 2018 fue 69 en escala de 0 a 100 y 7.2 en escala de 1 a 10, en esta escala el promedio de satisfacción en los usuarios de los países de Chile, Ecuador, Jamaica, Panamá, Paraguay y Uruguay fue 4.9<sup>6</sup>.

En el Perú, en un estudio analítico y transversal en encuesta a 14,206 adultos que indicaron haber sido atendidos en algún establecimiento de salud del Ministerio de Salud (MINSA) a nivel nacional, en el 74.3% la satisfacción fue bueno o muy bueno, pobladores de la selva reportaron mayor satisfacción con la atención recibida, por otro lado, personas que tenían enfermedad crónica, vivir en aglomeraciones poblacionales mayor a 2,000 personas o tener lengua materna nativa su satisfacción fue menor con la atención recibida<sup>7</sup>. Identificar el nivel de satisfacción de los usuarios en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, constituye un indicador de calidad y por tanto es beneficioso el estudio porque permitirá brindar aporte para valorar y/o mejorar el servicio en la asistencia sanitaria.

A partir de este planteamiento descrito el estudio presento las siguientes interrogantes:  
¿Cuál es el nivel de calidad en la atención y satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?

¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad en la atención de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?

¿Cuál es la relación entre el tiempo para la atención y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?

¿Cuál es la relación entre el trato recibido por el personal y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?

Nuestro proyecto de investigación se justifica porque aportará con conocimientos respecto a la calidad del servicio y nivel de satisfacción de los usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 y orientar a los proveedores del servicio en la mejora continua porque las expectativas de los usuarios son cambiantes, de modo que se busca orientar para generar estrategias en mejorar las dimensiones de tangibilidad, empatía, seguridad y capacidad de respuesta. El impacto que originaría el estudio es estimular en mejorar la gestión de calidad con el propósito de aumentar y mantener altos niveles de satisfacción en los usuarios. El estudio es importante porque generará reflexión y discusión sobre el nivel de calidad y satisfacción actual en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima y fomentar estrategias de mejora continua, con estas ideas permitirá la aplicación de métodos y procedimientos orientados a la gestión sanitaria. El beneficio del valor teórico es que aportará conocimiento sobre el nivel de calidad y satisfacción del usuario en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres, los resultados pueden ser compartidos en revistas especializadas, repositorio institucional o actividades académicas a fin a la especialidad.

Objetivo general, identificar el nivel de la calidad en la atención y satisfacción de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

Objetivos específicos, identificar la relación entre la disponibilidad de stock de medicamentos y la calidad en la atención de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

Determinar la relación entre el tiempo para la atención y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

Determinar la relación entre el trato recibido por el personal y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

Antecedentes Internacionales Teni F, et al (2016)<sup>8</sup>. En la investigación estudio expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos en la ciudad de Gondar noroeste de Etiopía: un estudio transversal. El objetivo del estudio fue valorar las expectativas y satisfacción de clientes en centros de venta de medicamentos en ciudad de Gondar. El diseño de investigación fue descriptivo, cuantitativo, prospectivo, muestreo aleatorio simple, participaron 424 clientes de 8 farmacias, los datos se recolectaron mediante cuestionario con opciones de respuesta múltiple, la satisfacción se evaluó según escala de Likert (1 – 5), la técnica fue la entrevista. Entre los resultados reportaron que el 61.1% de los participantes fueron hombres, el valor medio del servicio de farmacia fue 3,82 y satisfacción 3,02. Los usuarios esperaron preciso accesibles (76.8%), nivel medio de satisfacción respecto al precio (44.8%), insatisfacción por asesoría privada fue 58.5%, no recibieron información en forma de almacenamiento de medicamento, encontraron diferencia significativa entre la expectativa de los clientes con la satisfacción. Concluyen que la expectativa fue alta y satisfacción fue regular.

De igual forma Kartashova O, et al (2020)<sup>9</sup>. Desarrollaron el estudio evaluación de la satisfacción del cliente con productos farmacéuticos y servicios de asesoramiento que utilizan el enfoque del modelo Kano. El objetivo del estudio fue valorar la satisfacción de los clientes con productos farmacéuticos y servicios de asesoramiento. El diseño de investigación fue descriptivo, prospectivo, cuantitativo, transversal, emplearon la herramienta Kano para evaluar nivel de satisfacción, emplearon la encuesta y el

instrumento fue un cuestionario, participaron 508 clientes, probabilidad 95%, margen de error 5%, la escala fue; funcional (-1.32 a 3.86), disfuncional (-1.42 a 3.51), importancia (1.61 a 5.67). Entre los resultados hallaron que las categorías según herramienta Kano fue, Performance (información necesaria y relevante, características del producto) y posibilidad de comprarlo, estos dos elementos fueron relacionados con alto nivel de satisfacción (2,50 y 2,81 respectivamente), información de precios fue el elemento atractivo que contribuyó con la satisfacción, así como la asesoría farmacéutica. Concluyen que la satisfacción de los clientes fue alta, información de precios y consejería contribuyeron a la satisfacción.

Asimismo, Ahmad N, et al. (2020)<sup>10</sup>. Realizaron el estudio factores asociados a la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia entre los pacientes ambulatorios que acuden a las clínicas de salud pública: desarrollo de cuestionario y su aplicación. El objetivo del estudio fue determinar los factores asociados con la satisfacción del paciente en servicio de farmacia de clínicas públicas. El diseño de investigación fue descriptivo, enfoque cuantitativo, corte transversal, muestreo aleatorio, participaron 400 pacientes, usaron un cuestionario estructurado con preguntas cerradas, la valoración se realizó por escala de Likert. Entre los resultados hallaron que el promedio de nivel de satisfacción fue 7.56, la satisfacción fue baja en pacientes adultos mayores y los que tenían estudios superiores, pacientes que visitaron la farmacia más de una ocasión tuvieron satisfacción alta. Concluyen que satisfacción fue relativamente alta en pacientes ambulatorios en los servicios de farmacia de clínica de salud pública<sup>10</sup>.

Por otro lado, Foltán V, et al. (2015)<sup>11</sup>. Realizaron el estudio Satisfacción del paciente/cliente con la atención farmacéutica en farmacias comunitarias. El objetivo del estudio fue evaluar la satisfacción de los clientes y/o pacientes que recibieron atención farmacéutica en farmacias comunitarias. El diseño de investigación fue descriptivo, cuantitativo, transversal y prospectivo. La técnica fue la encuesta, aplicaron un cuestionario estructurado, anónimo y voluntario, en el estudio se incluyó a 32 farmacéuticos de 13 farmacias comunitarias, los clientes y farmacéuticos fueron encuestados en forma paralela. En los resultados reportaron que en el 82% de los clientes hubo buena satisfacción por la atención recibida del farmacéutico en especial por el trato profesional y humano, 76% de clientes indicó que el profesional farmacéutico es el especialista en medicamento. Clientes satisfechos es un indicador importante para mejorar la calidad de atención en los sistemas de salud, el servicio profesional del

farmacéutico centrado en el paciente es fundamental para la posición financiera de las farmacias comunitarias.

Concluyen que hubo alta satisfacción en los clientes respecto al servicio farmacéutica recibida en las farmacias comunitarias.

Nacionales Pacahuala M. (2018)<sup>12</sup>. Realizaron el estudio grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y Farmacias del distrito de Huaycán Febrero – abril 2018. El objetivo del estudio fue determinar el grado de satisfacción de usuarios en farmacias y boticas en Huaycán. El diseño del estudio fue correlacional, corte transversal y prospectivo. La satisfacción fue evaluada mediante escala de Likert, el cuestionario se aplicó a 374 usuarios atendidos en 11 boticas y/o farmacias del distrito de Huaycán, el cuestionario fue de 20 ítem con opciones de respuesta cerradas; 1 - muy malo, 2 - malo, 3 - regular, 4 - bueno y 5 - excelente. En los resultados hallaron que de 374 participantes fueron principalmente mujeres (70.59%), 52.39%, 17.65%, 5.88% y 23.53% tenían estudio nivel secundarios, primaria, técnico superior y superior respectivamente, 50.59% y 29.41% acudieron a botica y farmacias respectivamente. La satisfacción fue 57.44% como excelente y buena. Concluyen que el nivel de satisfacción fue excelente y bueno en las boticas y farmacias del distrito de Huaycán.

Asimismo, Gálvez E. (2019)<sup>13</sup>. Desarrollaron la investigación satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres, distrito Villa el Salvador 2019. El objetivo del estudio fue determinaron la satisfacción de los pacientes que fueron atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres. El diseño del estudio fue observacional, corte transversal y descriptivo, participaron del estudio 100 pacientes, para recolectar los datos usaron una encuesta estructurada, trabajaron con 95% de confianza y 5% de margen de error. En los resultados indicaron que la satisfacción fue baja y los resultados lo expresaron como insatisfacción; empatía 98.8%, tangibilidad 98.5%, capacidad de respuesta 98.3%, fiabilidad 97.4%, seguridad 97.5%. Concluyen que la insatisfacción en los pacientes atendidos en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres fue alta.

Por otro lado, Zavaleta (2019)<sup>14</sup>. Realizaron el estudio nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito de El Porvenir – Trujillo. El objetivo del estudio fue identificar el nivel de satisfacción en los usuarios de un establecimiento farmacéutico del El Porvenir – Trujillo. Emplearon un diseño descriptivo, prospectivo, cuantitativo y transversal, recolectaron los datos mediante

cuestionario estructurado y la satisfacción se valoró con la escala de Likert, participaron 366 usuarios, identificaron los factores socio-demográficos y relacionaron con nivel de satisfacción. En los resultados hallaron que hubo mayor prevalencia de mujeres (66%), 52% de los usuarios tenían de 36 – 50 años, 40% habían cursado estudio superior técnico. Según escala de Likert (1 – 5) la satisfacción promedio fue 4,43, entonces el 99% mostró satisfacción alta respecto a la atención en establecimiento farmacéutico. No hubo correlación entre los factores socio-demográficos: edad, género, nivel de instrucción con el nivel de satisfacción. Concluyeron que el nivel de satisfacción fue alto en los usuarios atendidos en un establecimiento farmacéutico en el distrito el porvenir.

Así también, Barzola M, et al. (2019)<sup>15</sup>. Realizaron el estudio nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau EsSalud julio setiembre 2018. El objetivo del estudio fue determinar la calidad y satisfacción en usuarios de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau. El diseño de investigación fue descriptivo correlacional, cuantitativo, transversal, para medir la calidad y satisfacción emplearon la herramienta SERVQUAL, participaron 202 usuarios, para el análisis emplearon la prueba de chi-cuadrado y correlación de Spearman. En los resultados hallaron que el nivel de satisfacción fue; bueno 13.4%, malo 18.8%, respecto al tiempo de espera; malo 43.4%, bueno 64.9%, indicaron que la calidad de atención fue buena en relación a instalaciones de la farmacia, horario de atención, información al usuario), los indicadores evaluados sobre la satisfacción fueron; el trato del personal, stock de medicamentos y tiempo de espera. Concluyen que la relación entre la calidad y la satisfacción fue regular, calidad en la atención 44.6% y 67.8% satisfacción.

Bases teóricas, satisfacción puede conceptualizarse como un juicio de valor personal luego de percibir atención en una institución o servicio de salud. Por tanto, medir el nivel de satisfacción en los usuarios debe ser continuo el cual involucra desarrollo de herramientas de calidad esto implica comunicación asertiva con los clientes, buen trato y excelente comportamiento, la satisfacción se relaciona con excelente infraestructura, empatía, calificación del personal y capacidad de respuesta<sup>16,17</sup>.

Valoración de la satisfacción, para valorar el nivel de satisfacción y calidad se suele emplear la herramienta SERVQUAL (Quality Service) el cual compara las expectativas de los usuarios (beneficiario, cliente, paciente, usuario) con las percepciones respecto al servicio que brinda un proveedor, definen las brechas entre percepciones y expectativas

(P-E) de los clientes, además permite identificar las causas de insatisfacción y oportunidad de mejorar de calidad de atención<sup>18</sup>. La herramienta SERVQUAL considera 5 dimensiones; elementos tangibles (instalaciones físicas, equipo, personal, limpieza, material de comunicación y aspectos de modernidad); confiabilidad (desarrollo del servicio prometido con exactitud y tal cual se pactó); capacidad de respuesta (voluntad de ayudar al usuario y servicio rápido); seguridad (conocimiento del empleado en lo que hace, cortesía y capacidad de transmitir confianza); empatía (cuidado y atención personalizado al usuario). Para medir la satisfacción se emplea la escala de Likert<sup>19</sup>.

1	Totalmente en desacuerdo	0 – 20 %
2	En desacuerdo	21 – 40 %
3	Indiferente	41 – 60 %
4	De acuerdo	61 – 80 %
5	Totalmente de acuerdo	81 – 100 %

El nivel de la calidad puede identificarse por deseos del usuario y referido al uso que le pueda dar al producto o servicio, el detalle es que los clientes o usuarios tienen deseos y necesidades distintas esto hace la diferencia en los estándares de calidad. La calidad debe estar orientada a la satisfacción de los clientes, enfocado en el concepto de cambio continuo, necesidades del mercado y disminuir los ciclos de desarrollo del producto o servicio. Bajo este enfoque se debe tener en cuenta el ciclo de Deming PDCA (planificar, desarrollar, comprobar y actuar); planificar (define problemas, establece políticas, analiza datos, establece directrices, procesos, metodologías y objetivos alcanzables en un plazo determinado); desarrollar (encaminado a la realización del producto o servicio ofertado a los clientes, tener en cuenta todos los requisitos y/o exigencias del cliente y ajustarlo a sus expectativas); comprobar (evalúa la eficacia y eficiencia del producto o servicio, sigue y controla los indicadores de funcionamiento, comprobar objetivamente los resultados obtenidos mediante análisis de procesos previamente definidos en la planificación); actuar (se realiza en base a los resultados alcanzados y establecerá acciones correctoras y mejoras de indicadores considerados como débil o errores, mejorar los procesos en forma global y satisfacer a los clientes.<sup>20,21</sup>

## II. MÉTODO

### 2.1. Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1 Tipo de investigación

El tipo de investigación es básico porque su finalidad es comprender hechos observables<sup>22</sup> respecto a la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

#### 2.1.2 Diseño de la investigación

El diseño de investigación es descriptivo correlacional, prospectivo y transversal. Es decir, relaciona dos variables y establece nexos entre ellos, no relaciona causa efecto. Es prospectivo porque las observaciones se realizan en el transcurso de la investigación y transversal porque se recolectan los datos en un momento determinado<sup>22</sup>.

Los datos serán recolectados luego se identifica la relación entre ellos:

$X1 \leftrightarrow Y1$ .

X1 representa una variable y Y1 representa otra variable, la flecha en ambos sentidos expresa la relación entre las variables en estudio.

## 2.2. Operacionalización de la variable

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDIDA
V (1) Calidad en la atención	La calidad en la atención puede identificarse por deseos del usuario y referido al uso que le pueda dar al producto o servicio, los usuarios tienen deseos y necesidades distintas esto hace la diferencia en los estándares de calidad.	La calidad debe estar orientada a la satisfacción de los clientes, enfocado en el concepto de cambio continuo, necesidades del mercado, valoración de trato del personal, ambientes de atención al usuario.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de farmacia</li> <li>- Ambientes de la farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de atención es adecuada</li> <li>- Orienta e informa a los usuarios</li> <li>- Usan uniforme adecuado</li> <li>- Están limpios y ordenados</li> <li>- Cuenta con mobiliario adecuado para la atención</li> </ul>	Cuantitativo	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Totalmente en desacuerdo (0 – 20%)</li> <li>2. En desacuerdo (21 – 40%)</li> <li>3. Indiferente (41 – 60%)</li> <li>4. De acuerdo (61 – 80%)</li> <li>5. Totalmente de acuerdo (81 – 100 %)</li> </ol>
V (2) Satisfacción del usuario	Respuesta positiva del cliente por un servicio o producto recibido de otras personas o establecimiento de salud. Puede conceptualizarse como un juicio de valor personal luego de percibir atención en una institución o servicio de salud	Para medir el nivel de satisfacción se puede comparar las expectativas de los usuarios (beneficiario, cliente, paciente, usuario) con las percepciones respecto al servicio que brinda un proveedor, definen las brechas entre percepciones y expectativas (P-E) de los clientes.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad Stock de medicamentos</li> <li>- Tiempo para la atención</li> <li>- Trato recibido por el personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico</li> <li>- Cuenta con stock de dispositivo médico</li> <li>- El tiempo de espera para la atención fue rápida</li> <li>- La atención de su receta fue rápida</li> <li>- El trato fue amable, respetuoso y con paciencia</li> <li>- La atención del personal generó confianza</li> </ul>	Cuantitativo	

## 2.3. Población, muestra y muestreo

### 2.3.1. Población

La población es el total de elementos o unidad de análisis que comparten características específicas y sobre el cual se desea realizar el análisis<sup>20</sup>. La población para la investigación serán todos los usuarios atendidos durante el mes de enero 2021 en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima

### 2.3.2. Muestra

La muestra es la parte representativa de la población y sobre el cual se realizarán las medidas u observaciones de las variables en estudio<sup>22</sup>. La muestra será de tipo probabilístico, se tendrá en cuenta los siguientes criterios de inclusión.

- **Criterios de inclusión:**

- Usuarios mayores de 18 años
- Usuario que acepte voluntariamente en participar del estudio
- Usuario que complete la encuesta
- Usuario atendido en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima

- **Criterios de exclusión:**

- Usuarios que no cumplan con los criterios de inclusión

- **Tamaño de muestra**

Para calcular el tamaño de muestra se emplea la siguiente expresión

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

En el cual:

p q = Varianza de la población;

z = Nivel de confianza;

e = Error muestral,

N = población

Probabilidad 95%, margen de error 5%, por tanto, se tiene:

$z = 1.96$ ;  $p = 0.5$ ;  $q = 0.5$ ;  $e = 0.05$ ;  $N = 1,800$

Reemplazando valores

$$n = \frac{(1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 1,800}{(0.05)^2 \times (1,800 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$n = 316$

Por tanto, la muestra será 316 usuarios

### **2.3.3. Muestreo**

El tipo de muestreo será probabilístico, aleatorio simple<sup>22</sup> entre los usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

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

### **1. Técnica**

La técnica que se empleó fue la encuesta. Esta técnica es de amplio uso para la recolección de información, en nuestro trabajo se empleó la encuesta cerrada con opciones múltiples de respuesta orientadas a evaluar la calidad y satisfacción de los usuarios.

### **2. Instrumentos**

El instrumento fue un cuestionario estructurado con opciones múltiples, para valorar la satisfacción se usará la escala de Likert<sup>22</sup>.

<b>Escala</b>	<b>Descripción</b>	<b>Porcentaje</b>
1	Totalmente en desacuerdo	0 – 20 %
2	En desacuerdo	21 – 40 %
3	Indiferente	41 – 60 %
4	De acuerdo	61 – 80 %
5	Totalmente de acuerdo	81 – 100 %

### **3. Validez**

La validación del instrumento se realizó mediante juicio de experto, fueron tres expertos con grado de magíster y/o doctor, evaluaron cada ítem del instrumento.

### **4. Confiabilidad**

Para evaluar la confiabilidad del instrumento se realizó prueba piloto en el paquete estadístico SPSS versión 24 y para valorar el grado de confiabilidad se realizó mediante el análisis de alfa de Cronbrach<sup>20</sup>

### **2.5. Procedimiento**

- Luego de elaborar y validar el instrumento se aplicó la encuesta a 316 usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima
- Los datos recolectados fueron tabulados en hoja de cálculo Excel, luego fueron migrados al paquete estadístico SPSS versión 24 para análisis estadístico
- Los datos fueron presentados en tablas y gráficos según las dimensiones del estudio, los mismos que reflejan datos de frecuencias en números y porcentajes.

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

La prueba estadística que se usó fue la prueba de chi-cuadrado que correlaciona mediante tabla de contingencia la correlación cuantitativa de las variables en estudio. Se trabajó con 95% de confianza ( $p < 0.05$ ) y 5% de margen de error.

## 2.7. Aspectos éticos

La investigación tuvo presente los siguientes aspectos éticos<sup>23,24</sup>:

- a. Autonomía. Los usuarios que participaron del estudio lo realizaron de manera libre y voluntaria, se usó consentimiento informado para la obtención de los datos
- b. Justicia. La investigación fomentó que los estudiantes de farmacia y bioquímica, así como los profesionales Químicos Farmacéuticos se involucren en la investigación como un fin esencial para el desarrollo profesional con el apoyo de los sectores productivos y educativos para ejecutarlas.
- c. No maleficencia. Los resultados obtenidos durante el proceso de la investigación fueron estrictamente con fines académicos.
- d. Beneficencia. La investigación se realizó con iniciativa propia y reflejar en otros profesionales para investigar en las diversas áreas laborales del profesional Químico Farmacéutico
- e. Los datos presentados son objetivos, no son inventados ni manipulados que alteren el progreso real de la investigación.

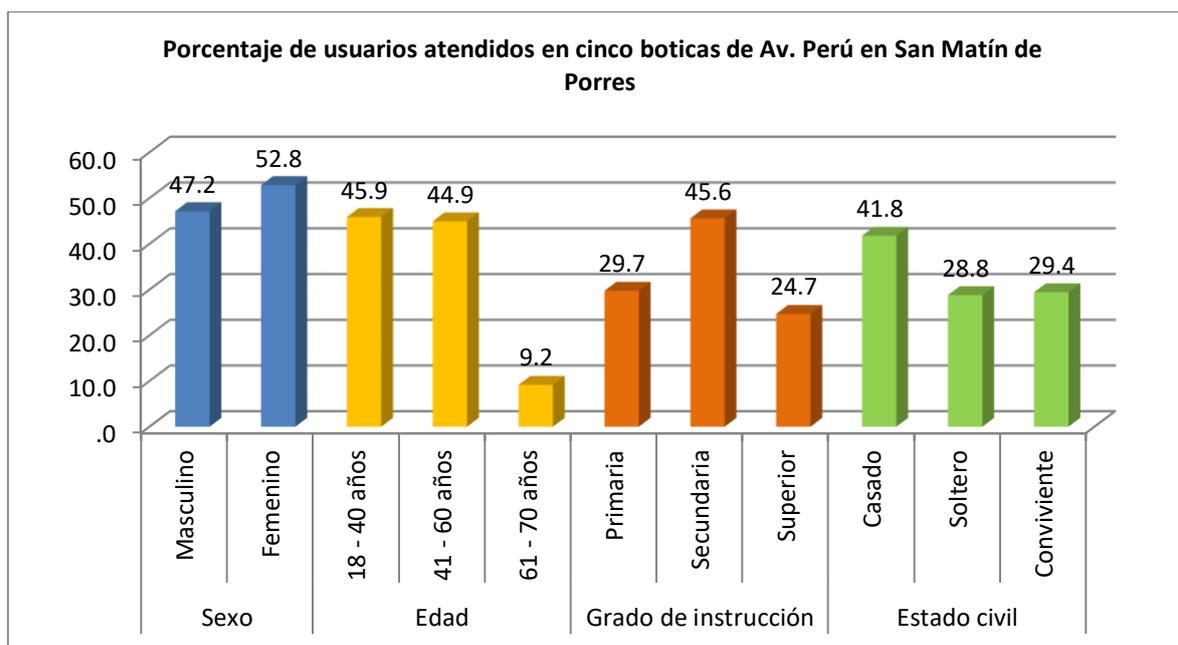
### III. RESULTADOS

**Tabla N° 1.** Frecuencia y porcentaje de datos demográficos de usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

Datos demográficos		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Sexo	Masculino	149	47.2	47.2
	Femenino	167	52.8	100.0
Edad	18 - 40 años	145	45.9	45.9
	41 - 60 años	142	44.9	90.8
	61 - 70 años	29	9.2	100.0
Grado de instrucción	Primaria	94	29.7	29.7
	Secundaria	144	45.6	75.3
	Superior	78	24.7	100.0
Estado civil	Casado	132	41.8	41.8
	Soltero	91	28.8	70.6
	Conviviente	93	29.4	100.0
Total		316	100.0	

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

**Gráfico N°1.** Porcentajes de usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021



**Fuente.** Tabla 1

**Interpretación:**

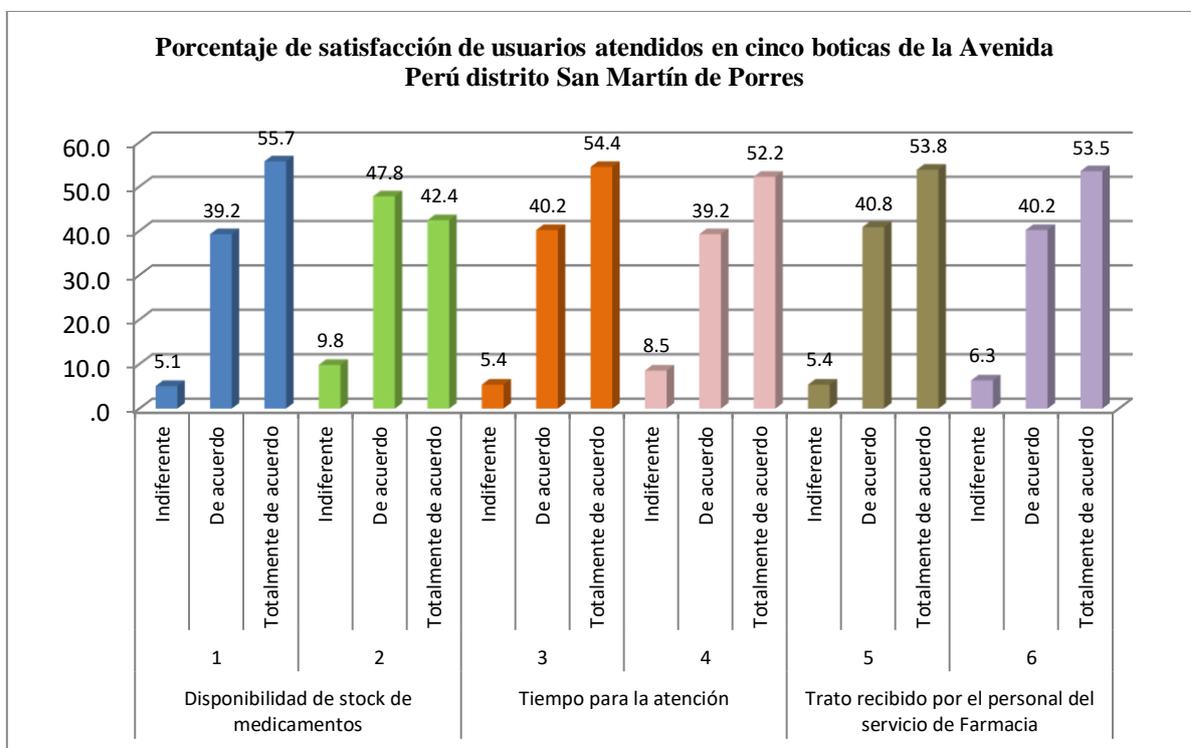
En la tabla N°1 y gráfico N°1 se observan los datos demográficos de los usuarios encuestados, 52.8% fueron mujeres, 47.2% varones. Según edad; de 18 a 40 años (45.9%), de 41 a 60 años (44.9%), de 61 a 70 años (9.2%). Según grado de instrucción; secundaria (45.6%), primaria (29.7%) y superior (24.7%). Según estado civil; casados (41.8%), conviviente (29.4%) y solteros (28.8%).

**Tabla N°2.** Frecuencia y porcentaje de satisfacción de usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

Satisfacción del usuario			Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado
Disponibilidad de stock de medicamentos	1. Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico	Indiferente	16	5.1	5.1
		De acuerdo	124	39.2	44.3
		Totalmente de acuerdo	176	55.7	100.0
	2. Cuenta con stock de dispositivo médico	Indiferente	31	9.8	9.8
		De acuerdo	151	47.8	57.6
		Totalmente de acuerdo	134	42.4	100.0
Tiempo para la atención	3. El tiempo de espera para la atención fue rápida	Indiferente	17	5.4	5.4
		De acuerdo	127	40.2	45.6
		Totalmente de acuerdo	172	54.4	100.0
	4. La atención de su receta fue rápida	Indiferente	27	8.5	8.5
		De acuerdo	124	39.2	47.8
		Totalmente de acuerdo	165	52.2	100.0
Trato recibido por el personal del servicio de Farmacia	5. El trato fue amable, respetuoso y con paciencia	Indiferente	17	5.4	5.4
		De acuerdo	129	40.8	46.2
		Totalmente de acuerdo	170	53.8	100.0
	6. La atención del personal generó confianza	Indiferente	20	6.3	6.3
		De acuerdo	127	40.2	46.5
		Totalmente de acuerdo	169	53.5	100.0
Total			316	100.0	

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

**Gráfico N°2.** Porcentaje de satisfacción de usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021



Los números; 1, 2, 3, 4, 5, 6 corresponden a las preguntas descritas en la tabla 2

**Fuente.** Tabla 2

**Interpretación:**

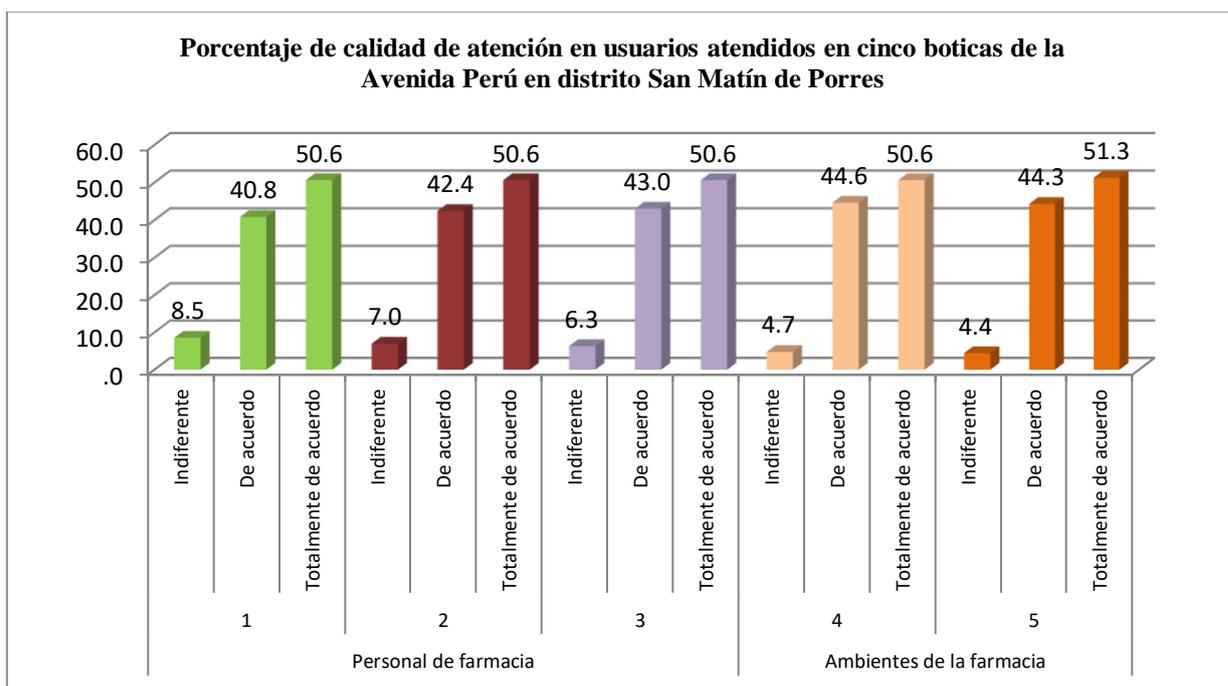
En la tabla N°2 y gráfico N°2 se presentan la satisfacción del usuario, manifestaron estar totalmente de acuerdo con; stock de medicamentos (55.7%), el tiempo de espera para la atención fue rápida (54.4%), atención de la receta fue rápida (52.2%), trato amable, respetuoso y con paciencia (53.8%), la atención del personal generó confianza (53.5%) y el 47.8% estuvo de acuerdo con stock de dispositivos médicos.

**Tabla N°3.** Frecuencia y porcentaje de calidad de atención de usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

Calidad en la atención		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje acumulado	
Personal de farmacia	1. Horario de atención es adecuada	Indiferente	27	8.5	8.5
		De acuerdo	129	40.8	49.4
		Totalmente de acuerdo	160	50.6	100.0
	2. Orienta e informa a los usuarios	Indiferente	22	7.0	7.0
		De acuerdo	134	42.4	49.4
		Totalmente de acuerdo	160	50.6	100.0
	3. Usan uniforme adecuado	Indiferente	20	6.3	6.3
		De acuerdo	136	43.0	49.4
		Totalmente de acuerdo	160	50.6	100.0
Ambientes de la farmacia	4. Están limpios y ordenados	Indiferente	15	4.7	4.7
		De acuerdo	141	44.6	49.4
		Totalmente de acuerdo	160	50.6	100.0
	5. Cuenta con mobiliario adecuado para la atención	Indiferente	14	4.4	4.4
		De acuerdo	140	44.3	48.7
		Totalmente de acuerdo	162	51.3	100.0
Total		316	100.0		

Fuente: Cuestionario de recolección de datos

**Gráfico N°3.** Porcentaje de calidad de atención de usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021



Los números; 1, 2, 3, 4, 5 corresponden a las preguntas descritas en la tabla 3

**Fuente.** Tabla 3

**Interpretación:**

En la tabla N°3 y gráfico N°3 se presentan la calidad en la atención del usuario, manifestaron estar totalmente de acuerdo con; adecuado horario de atención (50.6%), orientación e información al usuario (50.6%), uso adecuado del uniforme (50.6%), ambientes de la farmacia limpio y ordenados (50.6%) y mobiliario adecuado para la atención (51.3%).

**Tabla N°4.** Frecuencia y porcentaje de usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

Botica ubicadas en Av Perú San Martín de Porres	Frecuencia	Porcentaje	Satisfacción del usuario (%)	Calidad de atención (%)
Botica 1	52	16.5	81 – 100	81 – 100
Botica 2	63	19.9	61 – 80	61 – 80
Botica 3	63	19.9	61 – 80	61 -80
Botica 4	63	19.9	81 – 100	61 – 80
Botica 5	75	23.7	61 – 80	41 - 60
Total	316	100.0		

Indiferente (41 – 60 %), De acuerdo (61 – 80 %), Totalmente de acuerdo (81 – 100 %)

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

**Interpretación:**

En la tabla N°4 y gráfico N°4 se aprecia que el 23% de usuarios encuestados corresponden a la botica 5, 19.9% a las boticas 2, 3, 4 y 16.5% corresponden a la botica 1. La satisfacción del usuario fue de 81% a 100% (totalmente de acuerdo) en las boticas 1 y 4, en las boticas 2, 3 y 5 la satisfacción estuvo entre 61% y 80% (de acuerdo). La calidad en la atención fue de 81% a 100% en la botica 1, en la botica 2, 3 y 4 la calidad de atención fue de 61% a 80%, en la botica 5 la calidad de atención fue de 41% a 60%.

**Hipótesis General**

**H1:** Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

**H0:** No existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

**Tabla N°5.** Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado de la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

Tabla de contingencia			Calidad de atención			Total
			Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Satisfacción del usuario	Indiferente	Recuento	10	5	0	15
		% del total	3,2%	1,6%	,0%	4,7%
	De acuerdo	Recuento	8	71	34	113
		% del total	2,5%	22,5%	10,8%	35,8%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	56	132	188
		% del total	,0%	17,7%	41,8%	59,5%
Total		Recuento	18	132	166	316
		% del total	5,7%	41,8%	52,5%	100,0%
Prueba de Chi-cuadrado			Valor	Grados de libertad	Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson			157,601 <sup>a</sup>	4	0,000	

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

### Interpretación:

En la tabla N°5 se observa que el 41.8% estuvo totalmente de acuerdo con la satisfacción y la calidad en la atención del usuario; respecto al 10.8% que estuvo de acuerdo. Asimismo el 59.5% estuvo totalmente de acuerdo con la satisfacción en tanto que el 35.8% estuvo de acuerdo. El 52.5% estuvo totalmente de acuerdo con la calidad de atención en tanto que el 41.8% estuvo de acuerdo. El valor de Chi-cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H1 es decir; Existe relación significativa entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

### Hipótesis Específico 1

**H1:** Existe relación significativa entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

**H0:** No existe relación significativa entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

**Tabla N°6.** Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado entre disponibilidad de stock y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

Tabla de contingencia			Calidad de atención			Total
			Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Disponibilidad de stock	Indiferente	Recuento	9	5	0	14
		% del total	2,8%	1,6%	,0%	4,4%
	De acuerdo	Recuento	9	69	39	117
		% del total	2,8%	21,8%	12,3%	37,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	58	127	185
		% del total	,0%	18,4%	40,2%	58,5%
Total		Recuento	18	132	166	316
		% del total	5,7%	41,8%	52,5%	100,0%
Prueba de Chi-cuadrado			Valor	Grados de libertad	Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson			133,657 <sup>a</sup>	4	,000	

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

### Interpretación:

En la tabla N°6 se observa que el 58.5% estuvo totalmente de acuerdo y 37.0% estuvo de acuerdo con la disponibilidad de stock, asimismo, el 52.5% estuvo totalmente de acuerdo y el 41.8% estuvo de acuerdo con la calidad de atención. Por otro lado, se observa que el 40.2% estuvo totalmente de acuerdo con la disponibilidad de stock y calidad de atención.

El valor de chi-cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H1 es decir; Existe relación significativa entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

## Hipótesis Específico 2

**H2:** Existe relación significativa entre el tiempo para la atención y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

**H0:** No existe relación significativa entre el tiempo para la atención y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

**Tabla N°7.** Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado entre el tiempo para la atención y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

Tabla de contingencia			Calidad de atención			Total
			Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Tiempo para la atención	Indiferente	Recuento	9	8	0	17
		% del total	2,8%	2,5%	,0%	5,4%
	De acuerdo	Recuento	9	79	29	117
		% del total	2,8%	25,0%	9,2%	37,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	45	137	182
		% del total	,0%	14,2%	43,4%	57,6%
Total		Recuento	18	132	166	316
		% del total	5,7%	41,8%	52,5%	100,0%
Prueba de Chi-cuadrado		Valor	Grados de libertad		Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		153,143 <sup>a</sup>	4		,000	

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

### Interpretación:

En la tabla N°7 se observa que el 57.6% estuvo totalmente de acuerdo y 37.0% estuvo de acuerdo con el tiempo para la atención, asimismo, el 52.5% estuvo totalmente de acuerdo y 41.8% estuvo de acuerdo con la calidad de atención. Por otro lado, el 43.4% estuvo totalmente de acuerdo con el tiempo para la atención en relación a la calidad de atención. El valor de chi-cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis H2 es decir; Existe relación significativa entre el tiempo para la atención y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

### Hipótesis Específico 3

**H3:** Existe relación significativa entre el trato recibido por el personal y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

**H0:** No existe relación significativa entre el trato recibido por el personal y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

**Tabla N°8.** Tabla de contingencia y prueba de Chi-cuadrado entre el trato recibido por el personal y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

Tabla de contingencia			Calidad de atención			Total
			Indiferente	De acuerdo	Totalmente de acuerdo	
Trato recibido por el personal	Indiferente	Recuento	11	2	0	13
		% del total	3,5%	,6%	,0%	4,1%
	De acuerdo	Recuento	7	80	33	120
		% del total	2,2%	25,3%	10,4%	38,0%
	Totalmente de acuerdo	Recuento	0	50	133	183
		% del total	,0%	15,8%	42,1%	57,9%
Total		Recuento	18	132	166	316
		% del total	5,7%	41,8%	52,5%	100,0%
Prueba de Chicuadrado		Valor	Grados de libertad		Significancia	
Chi-cuadrado de Pearson		216,969 <sup>a</sup>	4		,000	

**Fuente:** Cuestionario de recolección de datos

### Interpretación:

En la tabla N°8 se observa que el 57.9% estuvo totalmente de acuerdo y 38.0% estuvo de acuerdo con el trato recibido por el personal, asimismo, el 52.5% estuvo totalmente de acuerdo y 41.8% estuvo de acuerdo con la calidad de atención. Por otro lado, el 42.1% estuvo totalmente de acuerdo con el trato recibido por el personal en relación a la calidad de atención. El valor de chi-cuadrado fue menor a 0.05 (0.000) por tanto se acepta la hipótesis He es decir; Existe relación significativa entre el trato recibido por el personal y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

#### IV. DISCUSIÓN

La investigación realizada sobre Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima enero 2021, se observa en la tabla N° 1 y gráfico N° 1 los datos demográficos de los usuarios encuestados, 52.8% fueron mujeres, 47.2% varones, según edad; de 18 a 40 años (45.9%), de 41 a 60 años (44.9%), de 61 a 70 años (9.2%), según grado de instrucción; secundaria (45.6%), primaria (29.7%) y superior (24.7%) y según estado civil; casados (41.8%), conviviente (29.4%) y solteros (28.8%). Resultados son compatibles con el estudio de Pacahuala M<sup>12</sup>., “satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán febrero abril 2018” hallaron que el 70.59% de los usuarios fueron mujeres, 23.535 tenían estudios nivel superior, 52.39% nivel secundaria y 17.65% nivel primaria. El estudio realizado por Zavaleta<sup>14</sup>, “nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del distrito El Porvenir – Trujillo” indicó que hubo mayor participación de mujeres en el estudio (66%), el 52% tenían edad entre 36-50 años, 40% tenían estudio superior técnico.

En la tabla N°2 y gráfico N°2 se presentan la satisfacción del usuario, manifestaron estar totalmente de acuerdo con; stock de medicamentos (55.7%), el tiempo de espera para la atención fue rápida (54.4%), atención de la receta fue rápida (52.2%), trato amable, respetuoso y con paciencia (53.8%), la atención del personal generó confianza (53.5%) y el 47.8% estuvo de acuerdo con stock de dispositivos médicos. Estos resultados son compatibles con el estudio realizado por Teni F, et al<sup>8</sup>, “expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos en la ciudad de Gondar noroeste de Etiopía, en una muestra de 424 clientes de 8 farmacias hallaron que la satisfacción global fue 60.4%, la satisfacción en asesoría individualizada fue 41.5%, asimismo el 44.8% mostró satisfacción con los precios de los medicamentos. Estudio realizado por Pacahuala M<sup>12</sup>., “satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán febrero abril 2018” mostró que el 57.44% tuvieron satisfacción como excelente y bueno. Por otro lado, nuestros resultados son incompatibles con el estudio realizado por Gálvez E<sup>13</sup>, “satisfacción de pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres distrito Villa el Salvador 2019” indicaron que los pacientes tuvieron alta insatisfacción según los indicadores evaluados; capacidad de respuesta (98.3%), fiabilidad

(97.4%), empatía (98.8%), seguridad (97.5%) y tangibilidad (98.5%). Asimismo, el estudio realizado por Barzola M, et al<sup>15</sup>, “satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau EsSalud julio setiembre 2018” indicó que el nivel de satisfacción bueno (64.9%) en el tiempo de espera, la calidad de atención también fue bueno en relación a instalaciones de la farmacia, horario de atención, información al usuario, los indicadores evaluados sobre la satisfacción fueron; el trato del personal, stock de medicamentos y tiempo de espera.

En la tabla N°3 y gráfico N°3 se presentan la calidad en la atención del usuario, manifestaron estar totalmente de acuerdo con; adecuado horario de atención (50.6%), orientación e información al usuario (50.6%), uso adecuado del uniforme (50.6%), ambientes de la farmacia limpio y ordenados (50.6%) y mobiliario adecuado para la atención (51.3%). Resultados son compatibles con el estudio de Foltán V, et al<sup>11</sup>, “satisfacción del paciente con la atención farmacéutica en farmacias comunitarias” indicaron que el 76% de los clientes consideraron al Químico Farmacéutico como especialista del medicamento y que el trato recibido fue muy profesional y humano, la atención centrada en el paciente es fundamental para la posición financiera de las farmacias. El estudio realizado por Zavaleta<sup>14</sup>, “nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del distrito El Porvenir – Trujillo” indicó que la satisfacción promedio de los usuarios fue 88.6% y calificaron como alta la calidad en la atención.

En la tabla N°4 y gráfico N°4 se aprecia que el 23% de usuarios encuestados corresponden a la botica 5, asimismo el 19.9% corresponden a las boticas 2, 3, 4 y por último el 16.5% corresponden a la botica 1. La satisfacción del usuario en las boticas 1 y 4 fue de 81% a 100% (totalmente de acuerdo), en las boticas 2, 3 y 5 la satisfacción estuvo entre 61% y 80% (de acuerdo). La calidad en la atención fue de 81% a 100% en la botica 1, en la botica 2, 3 y 4 la calidad de atención fue de 61% a 80%, en la botica 5 la calidad de atención fue de 41% a 60%. Resultados son compatibles con el estudio realizado por Ahmad et al<sup>10</sup>, “factores asociados a la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia entre los pacientes ambulatorios que acuden a clínicas de salud pública, en una muestra de 400 pacientes hallaron que el nivel promedio de satisfacción fue 75.6% indicaron también que la satisfacción fue mayor en los pacientes que visitaron en más de una ocasión a la farmacia. Asimismo, es compatible con el estudio realizado por Foltán V, et al<sup>11</sup>, “satisfacción del

paciente con la atención farmacéutica en farmacias comunitarias” indicaron que la satisfacción fue buena en el 82% de los usuarios y que es un indicador importante para mejorar la calidad de atención.

## V. CONCLUSIONES

De los resultados encontrados respecto Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 se concluye:

- Se identificó que la relación entre la calidad en la atención y el nivel de satisfacción de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima enero 2021 fue significativa, porque el 41.8% de los usuarios estuvieron totalmente de acuerdo con la satisfacción y calidad de atención.
- Se identificó que la relación que existe entre la disponibilidad de stock de medicamentos y la calidad en la atención de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima enero 2021 fue significativa, porque el 40.2% de los usuarios estuvieron totalmente de acuerdo con la disponibilidad de stock y calidad de atención.
- Se determinó que la relación que existe entre el tiempo para la atención y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima enero 2021 fue significativo porque 43.4% de los usuarios estuvieron totalmente de acuerdo con el tiempo para la atención y calidad de atención.
- Se determinó que la relación que existe entre el trato recibido por el personal y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima enero 2021 fue significativo porque el 41.2% de los usuarios estuvieron totalmente de acuerdo con el trato recibido por el personal y calidad de atención.

## **VI. RECOMENDACIONES**

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, se recomienda:

- A los profesionales Químicos Farmacéuticos que laboran en oficinas farmacéuticas centrarse en necesidades de salud de los usuarios y brindar consejería farmacéutica respecto a la enfermedad y medicación con la finalidad de mejorar la terapéutica y aumentar la fidelización de los usuarios.
- A los profesionales que laboran en oficinas farmacéuticas realizar evaluación permanente de la calidad de los servicios ofrecidos con la finalidad de mejorar permanentemente, cumplir y superar las expectativas de los usuarios.
- A los profesionales Químicos Farmacéuticos evaluar permanentemente el stock y precios de los medicamentos, dispositivos médicos, productos sanitarios y realizar mantenimiento permanente de la infraestructura de la farmacia y/o botica para generar impacto y mejorar la satisfacción de los usuarios.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ogiemwonyi O, Harum A, Rahman, Nurul M, Mejeed N. The Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction towards Hypermarket in Malaysia. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. 2020; 24(5): 2062-2071. DOI: 10.37200/IJPR/V24I5/PR201904. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/343635361\\_The\\_Relationship\\_between\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_and\\_Customer\\_Satisfaction\\_towards\\_Hypermarket\\_in\\_Malaysia](https://www.researchgate.net/publication/343635361_The_Relationship_between_Service_Quality_Dimensions_and_Customer_Satisfaction_towards_Hypermarket_in_Malaysia)
2. Rashid A, Rokade V. Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty: A Study in Organized Food and Grocery Retail. *UKH Journal of Social Sciences*. 2019; 3(1): 50-61. DOI: 10.25079/ukhjss.v3n1y2019.pp50-61. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/334020392\\_Service\\_Quality\\_Influence\\_Customer\\_Satisfaction\\_and\\_Loyalty](https://www.researchgate.net/publication/334020392_Service_Quality_Influence_Customer_Satisfaction_and_Loyalty)
3. Bengtsson S, Hertzberg J, Rask L. The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction and Brand Loyalty. Business School. Jonkoping University. 2020. Recuperado de: <https://www.diva-portal.org/smash/get/diva2:1437946/FULLTEXT01.pdf>
4. Odriozola I, Gastelurrutia M, Fernández F, Gil O, Erauncetamurgil O. Customers expectations and satisfaction with a pharmacy not providing advanced cognitive services. *Pharm World Sci*. 2020; 1(1): 1-3. DOI: 10.1007/s11096-006-9049-z. Recuperado de: [http://www.gastelurrutia.com/Farmacia\\_Gastelurrutia/Gaste\\_files/20061.pdf](http://www.gastelurrutia.com/Farmacia_Gastelurrutia/Gaste_files/20061.pdf)
5. Maidana G, Logo G, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Zully V. Evaluación del servicio de farmacia que atiende a pacientes diabético. *Pharm Care Esp*. 2018; 20(3): 183-200.
6. Pareja A. Simplificando vidas. Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios público. 2018. Banco Interamericano de Desarrollo. New York Avenue. 2018. DOI: <http://dx.doi.org/10.18235/0002340>
7. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. 2019; 36(4): 620-628. DOI: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>

8. Teni F, Getaye Y, Abura T, Admasu S, Belete Y, Workye M. Expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos en la ciudad de Gondar, noroeste de Etiopía: un estudio transversal. 2016. Recuperado de: <https://www.dovepress.com/clientsrsquo-expectations-from-and-satisfaction-with-medicine-retail-o-peer-reviewed-fulltext-article-IPRP>
9. Kartashova O, Zakharova O, Yermolaeva A, Lobuteva L, Lobuteva A. Evaluating Customer Satisfaction with Pharmaceutical Counselling Services using the Kano-Model Approach. *Sys Rev Pharm.* 2020; 11(6): 01 – 17.
10. Ahmad N, Nee Y, Ismail A. Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among outpatients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *PLoS ONE.* 2020; 15(11): 1-12. Doi: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>
11. Foltán V, Malovecká L, Minárikova D. Patient/customer satisfaction with pharmaceutical care in community pharmacies. *ResearchGate.* 2015. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/274081068\\_PATIENT\\_CUSTOMER\\_SATISFACTION\\_WITH\\_PHARMACEUTICAL\\_CARE\\_IN\\_COMMUNITY\\_PHARMACIES](https://www.researchgate.net/publication/274081068_PATIENT_CUSTOMER_SATISFACTION_WITH_PHARMACEUTICAL_CARE_IN_COMMUNITY_PHARMACIES)
12. Pacahuala M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en boticas y farmacias del distrito de Huaycán febrero abril 2018. Tesis para optar el título profesional de Químico farmacéutico. Universidad Norbert Wiener. 2018. Recuperado de: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2412>
13. Gálvez E. La satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia del Centro de Salud San Martín de Porres distrito de Villa el Salvador 2019. Tesis para el título profesional de Químico Farmacéutico. Universidad María Auxiliadora. 2019. Recuperado de: <http://repositorio.uma.edu.pe/handle/UMA/193>
14. Zavaleta L. Nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito de El Porvenir-Trujillo, diciembre 2018. Universidad Nacional de Trujillo; 2019. En línea. Recuperado de: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14184>

15. Barzola M, Mondaca R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau EsSalud julio setiembre 2018. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad Norbert Wiener. 2019. Recuperado de: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061\\_10470039\\_42933\\_981\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933_981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
16. Martínez A. Ríos A, Barreto A. Percepción de la satisfacción en la atención en salud en usuarios del servicio de consulta externa de los Hospitales San Antonio de Chia y Santa Rosa de Tenjo marzo 2016. Facultad de Ciencias de la Salud. Universidad de Ciencias Aplicadas y Ambientales. 2016. Recuperado de: <https://repository.udca.edu.co/bitstream/11158/639/1/Percepcion%20de%20la%20satisfaccion%2C%20Tenjo.pdf>
17. Mattsoon S, Gustafsson M. Job Satisfaction among Swedish Pharmacists. *Pharmacy* 2020, 8(1): 1-10. DOI: 10.3390/pharmacy8030127. Recuperado de: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7559484/pdf/pharmacy-08-00127.pdf>
18. Awalom T, Tesfa A, Kidane M, Ghebremedhin M, Teklesenbet A. Eritrean pharmacists' job satisfaction and their attitude to re-professionalize pharmacy in to pharmaceutical care. *Int J Clin Pharm.* 2015; 37(2): 335-41. doi: 10.1007/s11096-015-0064-9. Recuperado de: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/25637405/>
19. MINSA. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Dirección de calidad de salud. 2015. Recuperado de: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
20. Orozco J, Mayorga F. Satisfacción de los usuarios sobre la calidad de atención recibida en consulta externa, Hospital Militar escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños Managua Nicaragua febrero 2017. Escuela de Salud Pública de Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua. 2017. Recuperado de: <https://core.ac.uk/download/pdf/154177991.pdf>
21. Arias A. Calidad de los servicios y la satisfacción del usuario. Facultad de Ciencias de la Documentación. Universidad de Complutense. 2015. Recuperado de: [https://www.researchgate.net/publication/299387472\\_Calidad\\_de\\_los\\_servicios\\_y\\_satisfaccion\\_del\\_usuario](https://www.researchgate.net/publication/299387472_Calidad_de_los_servicios_y_satisfaccion_del_usuario)

22. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación. México: Quinta Edición. Editorial McGrawHill. 2010.
23. National Institutes of Health. Informe de Belmont. Principios y guías éticos para la protección de los sujetos humanos de investigación. En línea. Fecha de acceso 3 enero 2021. Recuperado de: [http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10\\_INTL\\_Informe\\_Belmont.pdf](http://www.conbioetica-mexico.salud.gob.mx/descargas/pdf/normatividad/normatinternacional/10_INTL_Informe_Belmont.pdf)
24. Colegio Químico Farmacéutico del Perú. Código de ética y deontología del Colegio Químico Farmacéutico del Perú. En línea. Fecha de acceso 3 enero 2021. Recuperado de: <http://www.cqfp.org.pe/wp-content/uploads/2016/08/C%C3%93DIGO-DE-%C3%89TICA-VF-2017Jun20.pdf>

# ANEXO

## ANEXO 1: Matriz de consistencia

<b>Autor (es):</b> OLGA MARIA SALINAS CONDORE, LUISA NOEMI ALBERTIS CABEZUDO
<b>Tema:</b> Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad en la atención y nivel satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?	Identificar la relación entre la calidad en la atención y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021	Existe relación significativa entre la calidad en la atención y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calidad en la atención</b></li> <li>- Personal de la botica</li> <li>- Ambiente de la botica</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Satisfacción de usuarios</b></li> <li>- Disponibilidad de stock de medicamentos</li> <li>- Tiempo para la espera</li> <li>- Trato recibido por el personal</li> </ul>	<b>investigación:</b> Básico <b>Nivel de investigación:</b> Explicativo <b>Enfoque:</b> Cuantitativo <b>Método y Diseño:</b> Descriptivo Correlacional, transversal <b>Población:</b> 8,400 usuarios <b>- Muestra:</b> 316 usuarios <b>- Técnica:</b> Encuesta <b>- Instrumento:</b> Cuestionario
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
1. ¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad en la atención de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021? 2. ¿Cuál es la relación entre el tiempo para la atención y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021? 3. ¿Cuál es la relación entre el trato recibido por el personal y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?	1. Identificar la relación entre la disponibilidad de stock de medicamentos y la calidad en la atención de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 2. Determinar la relación entre el tiempo para la atención y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 3. Determinar la relación entre el trato recibido por el personal y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021	1. Existe relación significativa entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 2. Existe relación significativa entre el tiempo para la atención y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 3. Existe relación significativa entre el trato recibido por el personal y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021		

## ANEXO 2. INSTRUMENTO 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 febrero del 2021

### CARTA Nro.01-2021-MLHP/GHP/UPFR

Señor (a):

**PRESENTE**

**ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado:

**CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA PERÚ DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021**

Para lo cual adjunto:

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

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

*Atentamente,*

---

Olga María Salinas Condore

---

Luisa Noemi Albertis Cabezudo

**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 encuesta digital del trabajo de investigación que le mostramos, marque con un aspa (X) el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio.

Investigadora: Olga Maria Salinas Condore, Luisa Noemi Albertis Cabezudo

**CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA AVENIDA PERÚ DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021**

**CUESTIONARIO DIGITAL**

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

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

	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN / Disponibilidad de stock de medicamentos</b>					
<b>INDICADOR:</b>					
Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )					X
Cuenta con stock de dispositivo médico Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )					X
<b>DIMENSIÓN / Tiempo para la atención</b>					
<b>INDICADOR:</b>					
El tiempo de espera para la atención fue rápida Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )					X

La atención de su receta fue rápida Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
<b>DIMENSIÓN / Trato recibido por el personal de la botica</b>										
El trato fue amable, respetuoso y con paciencia Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
La atención del personal generó confianza Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
<b>DIMENSIÓN / Personal de la botica</b>										
<b>INDICADOR:</b>										
Horario de atención es adecuada Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
Orienta e informa a los usuarios Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
Usan uniforme adecuado Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
<b>DIMENSIÓN / Ambientes de la botica</b>										
<b>INDICADOR:</b>										
Están limpios y ordenados Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
Cuenta con mobiliario adecuado para la atención Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X

### RECOMENDACIONES

-----

-----

-----

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Nesquen José Tasayco Yataco  
DNI N° : 21873096                      Teléfono/Celular : 944900095  
Dirección domiciliaria : Pje. Guardia Civil 169 Hogar Policial VMT  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Doctor  
Mención : Doctor en Salud



\_\_\_\_\_  
C.F. NESQUEN J. TASAYCO YATACO  
C.Q.F.P. 07163

**Lugar y fecha:** Lima 5 febrero 2021

## FORMATO: B

### FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

#### I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la : CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA AVENIDA PERÚ DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021  
Investigation

1.2. Nombre del instrumento : Calidad en la atención y nivel de satisfacción

#### II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Nesquen José Tasayco Yataco

Apellidos

DNI N° : 21873096                      Teléfono /Celular : 944900095

Dirección domiciliaria : Pje. Guardia Civil 169 Hogar Policial VMT

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Profesional

Grado Académico : Doctor

Académico

Mención : Doctor en Salud

  
\_\_\_\_\_  
C.F. NESQUEN J. TASAYCO YATACO  
C.Q.F.P. 07103

Lugar y fecha: Lima 5 febrero 2021

### ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDIDA
V (1)  Calidad en la atención	La calidad en la atención puede identificarse por deseos del usuario y referido al uso que le pueda dar al producto o servicio, los usuarios tienen deseos y necesidades distintas esto hace la diferencia en los estándares de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de farmacia</li>   <li>- Ambientes de la farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de atención es adecuada</li> <li>- Orienta e informa a los usuarios</li> <li>- Usan uniforme adecuado</li>   <li>- Están limpios y ordenados</li> <li>- Cuenta con mobiliario adecuado para la atención</li> </ul>	Cualitativo	Nominal
V(2)  Satisfacción Del usuario	Respuesta positiva del cliente por un servicio o producto recibido de otras personas o establecimiento de salud. Puede conceptualizarse como un juicio de valor personal luego de percibir atención en una institución o servicio de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad Stock de medicamentos</li>   <li>- Tiempo para la atención</li>   <li>- Trato recibido por el personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico</li> <li>- Cuenta con stock de dispositivo médico</li>   <li>- El tiempo de espera para la atención fue rápida</li> <li>- La atención de su receta fue rápida</li>   <li>- El trato fue amable, respetuoso y con paciencia</li> <li>- La atención del personal generó confianza</li> </ul>	Cualitativo	Nominal

## ANEXO 2: CUESTIONARIO

### CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA AVENIDA PERÚ DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información respecto

#### OBJETIVO:

Identificar el nivel de la calidad en la atención y satisfacción de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

#### 1. DATOS GENERALES DEL PACIENTE

##### Sexo:

Masculino ( )                      Femenino ( )

##### Edad:

18 – 40 años ( )    41 – 60 años ( )    61 – 70 años ( )

##### Grado de Instrucción:

Superior ( )                      Secundaria ( )                      Primaria ( )

##### Estado civil:

Casado ( )    Soltero ( )    Conviviente ( )

#### 2. VALORACIÓN

- |   |                          |              |
|---|--------------------------|--------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | (0 – 20%)    |
| 2 | En desacuerdo            | (21 – 40%)   |
| 3 | Indiferente              | (41 – 60%)   |
| 4 | De acuerdo               | (61 – 80%)   |
| 5 | Totalmente de acuerdo    | (81 – 100 %) |

N°	Satisfacción en usuario	1	2	3	4	5
		<b>Disponibilidad de stock de medicamentos</b>				
1	Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico					
2	Cuenta con stock de dispositivo médico					
	<b>Tiempo para la atención</b>					
3	El tiempo de espera para la atención fue rápida					
4	La atención de su receta fue rápida					
	<b>Trato recibido por el personal del servicio de Farmacia</b>					
5	El trato fue amable, respetuoso y con paciencia					
6	La atención del personal generó confianza					
	<b>Calidad en la atención</b>					
	<b>Personal de farmacia</b>					
7	Horario de atención es adecuada					
8	Orienta e informa a los usuarios					
9	Usan uniforme adecuado					
	<b>Ambientes de la farmacia</b>					
10	Están limpios y ordenados					
11	Cuenta con mobiliario adecuado para la atención					

### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

<b>Autor (es):</b> OLGA MARIA SALINAS CONDORE, LUISA NOEMI ALBERTIS CABEZUDO
<b>Tema:</b> Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?	Identificar la relación entre la calidad en la atención y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021	Existe relación significativa entre la calidad en la atención y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calidad en la atención</b></li> <li>- Personal de la botica</li> <li>- Ambiente de la botica</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Satisfacción de usuarios</b></li> <li>- Disponibilidad de stock</li> <li>- Tiempo para la espera</li> <li>- Trato recibido por el personal</li> </ul>	<b>investigación:</b> Básico  <b>Nivel de investigación:</b> Explicativo  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Método y Diseño:</b> Descriptivo Correlacional, transversal  <b>Población:</b> 8,400 usuarios  <b>- Muestra:</b> 316 usuarios  <b>- Técnica:</b> Encuesta  <b>- Instrumento:</b> Cuestionario -
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		
<ol style="list-style-type: none"> <li>1. ¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad en la atención de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?</li> <li>2. ¿Cuál es la relación entre el tiempo para la atención y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?</li> <li>3. ¿Cuál es la relación entre el trato recibido por el personal y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Identificar la relación entre la disponibilidad de stock de medicamentos y la calidad en la atención de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021</li> <li>2. Determinar la relación entre el tiempo para la atención y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021</li> <li>3. Determinar la relación entre el trato recibido por el personal y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Existe relación significativa entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021</li> <li>2. Existe relación significativa entre el tiempo para la atención y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021</li> <li>3. Existe relación significativa entre el trato recibido por el personal y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021</li> </ol>		

Huancayo 05 de febrero del 2021

**CARTA Nro.01-2021-MLHP/GHP/UPFR**

**Señor (a):**

**PRESENTE**

**ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulado:

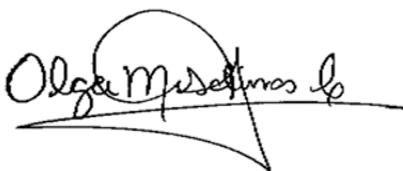
**CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA PERÚ DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021**

Para lo cual adjunto:

5. Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
6. Matriz de consistencia.
7. Operacionalización de variables.
8. Instrumento de recolección de datos.

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

*Atentamente,*



---

Olga María Salinas Condore



---

Luisa Noemi Albertis Cabezudo

**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 encuesta digital del trabajo de investigación que le mostramos, marque con un aspa (X) el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio.

Investigadora: Olga Maria Salinas Condore, Luisa Noemi Albertis Cabezudo

**CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS  
ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA AVENIDA PERÚ DISTRITO SAN  
MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021**

**CUESTIONARIO DIGITAL**

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

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

	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN / Disponibilidad de stock de medicamentos</b>					
<b>INDICADOR:</b>					
Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )					X
Cuenta con stock de dispositivo médico Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )					X
<b>DIMENSIÓN / Tiempo para la atención</b>					
<b>INDICADOR:</b>					
El tiempo de espera para la atención fue rápida Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )					X

La atención de su receta fue rápida Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										<b>X</b>
<b>DIMENSIÓN / Trato recibido por el personal de la botica</b>										
El trato fue amable, respetuoso y con paciencia Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										<b>X</b>
La atención del personal generó confianza Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										<b>X</b>
<b>DIMENSIÓN / Personal de la botica</b>										
<b>INDICADOR:</b>										
Horario de atención es adecuada Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										<b>X</b>
Orienta e informa a los usuarios Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										<b>X</b>
Usan uniforme adecuado Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										<b>X</b>
<b>DIMENSIÓN / Ambientes de la botica</b>										
<b>INDICADOR:</b>										
Están limpios y ordenados Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										<b>X</b>
Cuenta con mobiliario adecuado para la atención Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										<b>X</b>

### RECOMENDACIONES

-----

-----

-----

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Rodolfo Huguet Tapia  
DNI N° : 07637864                      Teléfono/Celular : 930844928  
Dirección domiciliaria : Av. Petit Thouars 2337 Lince  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Magíster  
Mención : Toxicología



Rodolfo Huguet T.  
Químico Farmacéutico  
CQFDL: 09297

**Lugar y fecha:** Lima 5 febrero 2021

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

1.1. Título de la : CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA AVENIDA PERÚ DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021  
Investigation

1.2. Nombre del instrumento : Calidad en la atención y nivel de satisfacción

**IV. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y        : Rodolfo Huguet Tapia

Apellidos

DNI N°            : 07637864                      Teléfono /Celular    : 930844928

Dirección        : Av. Petit Thouars 2337 Lince  
domiciliaria

Título            : Químico Farmacéutico

Profesional

Grado            : Magíster

Académico

Mención        : Toxicología



Rodolfo Huguet T.  
Químico Farmacéutico  
CQFDL: 09297

Lugar y fecha: Lima 5 febrero 2021

### ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDIDA
V (1)  Calidad en la atención	La calidad en la atención puede identificarse por deseos del usuario y referido al uso que le pueda dar al producto o servicio, los usuarios tienen deseos y necesidades distintas esto hace la diferencia en los estándares de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de farmacia</li>   <li>- Ambientes de la farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de atención es adecuada</li> <li>- Orienta e informa a los usuario</li> <li>- Usan uniforme adecuado</li>   <li>- Están limpios y ordenados</li> <li>- Cuenta con mobiliario adecuado para la atención</li> </ul>	Cualitativo	Nominal
V (2)  Satisfacción Del usuario	Respuesta positiva del cliente por un servicio o producto recibido de otras personas o establecimiento de salud. Puede conceptualizarse como un juicio de valor personal luego de percibir atención en una institución o servicio de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad Stock de medicamentos</li>   <li>- Tiempo para la atención</li>   <li>- Trato recibido por el personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico</li> <li>- Cuenta con stock de dispositivo médico</li>   <li>- El tiempo de espera para la atención fue rápida</li> <li>- La atención de su receta fue rápida</li>   <li>- El trato fue amable, respetuoso y con paciencia</li> <li>- La atención del personal generó confianza</li> </ul>	Cualitativo	Nominal

## ANEXO 2: CUESTIONARIO

### CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA AVENIDA PERÚ DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información respecto

#### OBJETIVO:

Identificar el nivel de la calidad en la atención y satisfacción de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

#### 3. DATOS GENERALES DEL PACIENTE

##### Sexo:

Masculino ( )                      Femenino ( )

##### Edad:

18 – 40 años ( )      41 – 60 años ( )      61 – 70 años ( )

##### Grado de Instrucción:

Superior ( )                      Secundaria ( )                      Primaria ( )

##### Estado civil:

Casado ( )      Soltero ( )      Conviviente ( )

#### 4. VALORACIÓN

- |   |                          |              |
|---|--------------------------|--------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | (0 – 20%)    |
| 2 | En desacuerdo            | (21 – 40%)   |
| 3 | Indiferente              | (41 – 60%)   |
| 4 | De acuerdo               | (61 – 80%)   |
| 5 | Totalmente de acuerdo    | (81 – 100 %) |

N°	Satisfacción en usuario	1	2	3	4	5
		<b>Disponibilidad de stock de medicamentos</b>				
1	Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico					
2	Cuenta con stock de dispositivo médico					
	<b>Tiempo para la atención</b>					
3	El tiempo de espera para la atención fue rápida					
4	La atención de su receta fue rápida					
	<b>Trato recibido por el personal del servicio de Farmacia</b>					
5	El trato fue amable, respetuoso y con paciencia					
6	La atención del personal generó confianza					
	<b>Calidad en la atención</b>					
	<b>Personal de farmacia</b>					
7	Horario de atención es adecuada					
8	Orienta e informa a los usuarios					
9	Usan uniforme adecuado					
	<b>Ambientes de la farmacia</b>					
10	Están limpios y ordenados					
11	Cuenta con mobiliario adecuado para la atención					

### ANEXO 3: MATRIZ DE CONSISTENCIA

**Autor (es):** OLGA MARIA SALINAS CONDORE, LUISA NOEMI ALBERTIS CABEZUDO

**Tema:** Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	HIPÓTESIS GENERAL	VARIABLES Y DIMENSIONES	METODOLOGÍA
¿Cuál es la relación entre la calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?	Identificar la relación entre la calidad en la atención y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021	Existe relación significativa entre la calidad en la atención y el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Calidad en la atención</b></li> <li>- Personal de la botica</li> <li>- Ambiente de la botica</li> </ul> <ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>Satisfacción de usuarios</b></li> <li>- Disponibilidad de stock de medicamentos</li> <li>- Tiempo para la espera</li> <li>- Trato recibido por el personal</li> </ul>	<b>investigación:</b> Básico  <b>Nivel de investigación:</b> Explicativo  <b>Enfoque:</b> Cuantitativo  <b>Método y Diseño:</b> Descriptivo Correlacional, transversal
PROBLEMAS ESPECÍFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	HIPÓTESIS ESPECÍFICAS		METODOLOGÍA
1 ¿Cuál es la relación entre la disponibilidad de stock y la calidad en la atención de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021? 2 ¿Cuál es la relación entre el tiempo para la atención y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021? 3 ¿Cuál es la relación entre el trato recibido por el personal y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021?	1. Identificar la relación entre la disponibilidad de stock de medicamentos y la calidad en la atención de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 2. Determinar la relación entre el tiempo para la atención y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 3. Determinar la relación entre el trato recibido por el personal y la calidad en la atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021	1. Existe relación significativa entre la disponibilidad de stock y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 2. Existe relación significativa entre el tiempo para la atención y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021 3. Existe relación significativa entre el trato recibido por el personal y la calidad de atención en usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Población: 8,400 usuarios</li> <li>- <b>Muestra:</b> 316 usuarios</li> <li>- <b>Técnica:</b> Encuesta</li> <li>- <b>Instrumento:</b> Cuestionario</li> <li>-</li> </ul>	

Huancayo 05 de febrero del 2021

**CARTA Nro.01-2021-MLHP/GHP/UPFR**

**Señor (a):**

**PRESENTE**

**ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN**

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada:

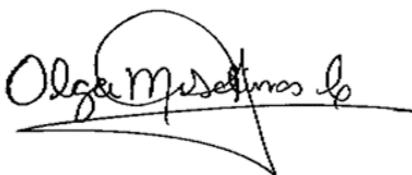
**CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA PERÚ DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021**

Para lo cual adjunto:

9. Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
10. Matriz de consistencia.
11. Operacionalización de variables.
12. Instrumento de recolección de datos.

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

*Atentamente,*



---

Olga María Salinas Condore



---

Luisa Noemi Albertis Cabezudo

**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 encuesta digital del trabajo de investigación que le mostramos, marque con un aspa (X) el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio.

**Investigadora:** Olga Maria Salinas Condore, Luisa Noemi Albertis Cabezudo

**CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA AVENIDA PERÚ DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021**

**CUESTIONARIO DIGITAL**

**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
-------------------	---------------	------------	----------	--------------

	1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN / Disponibilidad de stock de medicamentos</b>					
<b>INDICADOR:</b>					
Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )					X
Cuenta con stock de dispositivo médico Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )					X
<b>DIMENSIÓN / Tiempo para la atención</b>					
<b>INDICADOR:</b>					
El tiempo de espera para la atención fue rápida Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )					X

La atención de su receta fue rápida Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
<b>DIMENSIÓN / Trato recibido por el personal de la botica</b>										
El trato fue amable, respetuoso y con paciencia Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
La atención del personal generó confianza Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
<b>DIMENSIÓN / Personal de la botica</b>										
<b>INDICADOR:</b>										
Horario de atención es adecuada Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
Orienta e informa a los usuarios Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
Usan uniforme adecuado Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
<b>DIMENSIÓN / Ambientes de la botica</b>										
<b>INDICADOR:</b>										
Están limpios y ordenados Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X
Cuenta con mobiliario adecuado para la atención Totalmente de acuerdo ( ) En desacuerdo ( ) Indiferente ( ) De acuerdo ( ) Totalmente de acuerdo ( )										X

### RECOMENDACIONES

-----

-----

-----

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Fidel Ernesto Acaro Chuquicaña  
DNI N° : 07459338      Teléfono/Celular : 999417996  
Dirección domiciliaria : Jr. Luis Chappi 667 La Victoria  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Magíster  
Mención : Farmacología Experimental



Dr. Fidel Ernesto Acaro  
Químico Farmacéutico  
Farmacología  
C.P.F. 00000

**Lugar y fecha:** Lima 5 febrero 2021

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

1.1. Título de la : CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA AVENIDA PERÚ DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021

1.2. Nombre del instrumento : Calidad en la atención y nivel de satisfacción

**VI. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

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

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

## OPINIÓN DE APLICABILIDAD

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

Nombres y Apellidos : Fidel Ernesto Acaro Chuquicaña

DNI N° : 07459338                      Teléfono /Celular : 999417996

Dirección domiciliaria : Jr. Luis Chappi 667 La Victoria

Título Profesional : Químico Farmacéutico

Grado Académico : Magíster

Académico

Mención : Farmacología Experimental



Dr. Fidel Ernesto Acaro  
Químico Farmacéutico  
Farmacología  
COP. 0005

Lugar y fecha: Lima 5 febrero 2021

### ANEXO 1: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADORES	TIPO DE VARIABLE	ESCALA DE MEDIDA
V (1)  Calidad en la atención	La calidad en la atención puede identificarse por deseos del usuario y referido al uso que le pueda dar al producto o servicio, los usuarios tienen deseos y necesidades distintas esto hace la diferencia en los estándares de calidad.	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personal de farmacia</li>   <li>- Ambientes de la farmacia</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Horario de atención es adecuada</li> <li>- Orienta e informa a los usuario</li> <li>- Usan uniforme adecuado</li>   <li>- Están limpios y ordenados</li> <li>- Cuenta con mobiliario adecuado para la atención</li> </ul>	Cualitativo	Nominal
V (2)  Satisfacción del usuario	Respuesta positiva del cliente por un servicio o producto recibido de otras personas o establecimiento de salud. Puede conceptualizarse como un juicio de valor personal luego de percibir atención en una institución o servicio de salud	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Disponibilidad Stock de medicamentos</li>   <li>- Tiempo para la atención</li>   <li>- Trato recibido por el personal</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico</li> <li>- Cuenta con stock de dispositivo médico</li>   <li>- El tiempo de espera para la atención fue rápida</li> <li>- La atención de su receta fue rápida</li>   <li>- El trato fue amable, respetuoso y con paciencia</li> <li>- La atención del personal generó confianza</li> </ul>	Cualitativo	Nominal

## ANEXO 2: CUESTIONARIO

### CALIDAD EN LA ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS ATENDIDOS EN CINCO BOTICAS DE LA AVENIDA PERÚ DISTRITO SAN MARTÍN DE PORRES LIMA, ENERO 2021

El presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas, los resultados obtenidos nos permitirán obtener información respecto

#### OBJETIVO:

Identificar el nivel de la calidad en la atención y satisfacción de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021

#### 5. DATOS GENERALES DEL PACIENTE

##### Sexo:

Masculino ( )                      Femenino ( )

##### Edad:

18 – 40 años ( )    41 – 60 años ( )    61 – 70 años ( )

##### Grado de Instrucción:

Superior ( )                      Secundaria ( )                      Primaria ( )

##### Estado civil:

Casado ( )    Soltero ( )    Conviviente ( )

#### 6. VALORACIÓN

- |   |                          |              |
|---|--------------------------|--------------|
| 1 | Totalmente en desacuerdo | (0 – 20%)    |
| 2 | En desacuerdo            | (21 – 40%)   |
| 3 | Indiferente              | (41 – 60%)   |
| 4 | De acuerdo               | (61 – 80%)   |
| 5 | Totalmente de acuerdo    | (81 – 100 %) |

N°	Satisfacción en usuario	1	2	3	4	5
		<b>Disponibilidad de stock de medicamentos</b>				
1	Cuenta con stock de medicamentos recetados por el médico					
2	Cuenta con stock de dispositivo médico					
	<b>Tiempo para la atención</b>					
3	El tiempo de espera para la atención fue rápida					
4	La atención de su receta fue rápida					
	<b>Trato recibido por el personal del servicio de Farmacia</b>					
5	El trato fue amable, respetuoso y con paciencia					
6	La atención del personal generó confianza					
	<b>Calidad en la atención</b>					
	<b>Personal de farmacia</b>					
7	Horario de atención es adecuada					
8	Orienta e informa a los usuarios					
9	Usan uniforme adecuado					
	<b>Ambientes de la farmacia</b>					
10	Están limpios y ordenados					
11	Cuenta con mobiliario adecuado para la atención					

### ANEXO 3: Consentimiento informado

**Título de la Investigación:** Calidad en la atención y nivel de satisfacción en usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

**Autores:** Bach. Olga María Salinas Condore y Bach. Luisa Noemi Albertis Cabezudo

El presente Consentimiento informado, está dirigido a usuarios atendidos en cinco boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021.

**Información de los autores a los usuarios:** Los datos a recolectar será mediante un cuestionario estructurado, se recolectarán: edad, grado de instrucción, género, estado civil, datos sobre satisfacción percibida y calidad en la atención, el desarrollo del cuestionario tendrá una duración promedio de 10 minutos. Su participación es totalmente voluntaria. Los datos recolectados se mantendrán confidencial y sólo los investigadores tendrán acceso a verla. Cada cuestionario estará codificado y no se compartirá información confidencial.

#### **Aceptación del usuario**

Acepto participar voluntariamente en esta investigación, he sido informado que el objetivo del estudio es Identificar la relación entre el nivel de la calidad en la atención y satisfacción de usuarios atendidos en cinco Boticas de la Avenida Perú distrito San Martín de Porres Lima, enero 2021. Asimismo, me han informado que se recogerán datos respecto a la edad, grado de instrucción, género, estado civil, datos sobre satisfacción percibida y calidad en la atención.

La información que brindo en esta investigación es estrictamente confidencial y no será usada para ningún otro propósito sin mi consentimiento. He sido informado de que puedo hacer preguntas sobre el proyecto en cualquier momento y que puedo retirarme del mismo cuando así lo decida, sin que esto acarree perjuicio alguno para mi persona.

-----  
Nombre del Participante

-----  
Firma del Participante

Fecha: \_\_/\_\_/2021

#### ANEXO 4: Testimonios fotográficos



