



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

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

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LAS PERSONAS CON LA
ATENCIÓN BRINDADA EN LAS CADENAS DE BOTICAS
MIFARMA DEL CENTRO DE LIMA. NOVIEMBRE A
DICIEMBRE, 2021**

AUTORES:

Bach. HUAMAN AGILA, CARMEN KATHERINE

<https://orcid.org/0000-0003-4468-3547>

Bach. MORALES HURTADO, ELIDA ROXANA

<https://orcid.org/0000-0001-5147-0254>

ASESOR:

Dr. ACARO CHUQUICAÑA, FIDEL ERNESTO

<https://orcid.org/0000-0003-1257-299X>

LIMA – PERÚ

2022

DEDICATORIA

Este trabajo de investigación se lo dedico a Dios, a mis padres (Carmen y Virgilio), por haberme guiado en el camino e inculcar valores en mi persona y darme la fortaleza de persistir en los obstáculos de la vida y seguir con mi carrera profesional.

Carmen Katherine

A Dios, por ser mi mayor inspiración de fe, y esperanza y darnos mucha fortaleza para lograr nuestro objetivo, a mis padres por inculcar valores, responsabilidad y deseos de superación en mi persona. A todas las personas que me han apoyado compartiendo su conocimiento y han hecho que el trabajo de investigación se realice con éxito.

Elida Roxana

AGRADECIMIENTO

A nuestra Universidad María Auxiliadora, Alma Mater de nuestra formación profesional por inculcarnos los valores, ofrecernos los mejores profesionales en las Ciencias Farmacéuticas, pasión por la carrera y seguir el progreso académico a través del aprendizaje comprometido, y de estar en el campus con la enseñanza en clase.

Las autoras desean expresar su sincero agradecimiento al mejor asesor, investigador y mentor Dr. Fidel Ernesto Acaro Chuquicaña, por motivarnos y estar presente cuando lo necesitamos en cada revisión, por guiarnos con respeto, con tolerancia y dedicación en cuanto al desempeño del trabajo de tesis, le agradecemos inmensamente por haber aceptado ser nuestro asesor y no dejarnos caer y ser victoriosos en cada instante de la investigación.

A nuestros docentes, por compartirnos momentos especiales en nuestra formación como la ética, el respeto, la sabiduría, conocimiento, pensamientos, oportunidad y enseñarnos a resolver los problemas como estudiantes durante los cinco años de estudio pre-profesional y grandes líderes como futuros Químicos Farmacéuticos.

Un agradecimiento final, pero fundamental a todos los profesionales Químicos Farmacéuticos por sus aportes académicos, de forma desinteresada, de brindarnos sus puntos de vista estadístico y metodológico. Su orientación y sus consejos ayudaron todo el tiempo a la investigación y la redacción de la presente tesis.

Carmen Katherine

Elida Roxana

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTO	iii
ÍNDICE GENERAL	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
ÍNDICE DE FIGURAS	vi
ÍNDICE DE ANEXO	vii
RESUMEN	viii
ABSTRACT	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	7
2.1. Enfoque y diseño de investigación	7
2.2. Población, muestra y muestreo	7
2.3. Variables de investigación	9
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos	9
2.5. Proceso de recolección de datos	10
2.6. Métodos de análisis estadísticos	11
2.7. Aspectos éticos	11
III. RESULTADOS	12
IV. DISCUSIÓN	20
4.1. Discusión	20
4.2. Conclusiones	27
4.3. Recomendaciones	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	29
ANEXOS	36

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las personas	12
Tabla 2. Calidad de atención con respecto a la fiabilidad	13
Tabla 3. Calidad de atención con respecto a elementos tangibles	14
Tabla 4. Calidad de atención con respecto a la sensibilidad	15
Tabla 5. Calidad de atención con respecto a la seguridad	16
Tabla 6. Calidad de atención con respecto a la empatía	17
Tabla 7. Calidad de atención con respecto a los recursos humanos	18
Tabla 8. Horario de atención	19

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Porcentajes de satisfacción de las personas	12
Figura 2. Porcentajes con respecto a la fiabilidad	13
Figura 3. Porcentajes con respecto a elementos tangibles	14
Figura 4. Porcentajes con respecto a la sensibilidad	15
Figura 5. Porcentajes con respecto a la seguridad	16
Figura 6. Porcentajes con respecto a la empatía	17
Figura 7. Porcentajes con respecto a los recursos humanos	18
Figura 8. Porcentajes con respecto al horario de atención	19

ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de variables	37
Anexo B: Instrumentos de recolección de datos	38
Anexo C: Consentimiento informado	41
Anexo D: Validación de instrumentos de recolección de datos	43
Anexo E: Carta de aprobación para ejecución del informe final	46
Anexo F: Evidencias de trabajo de campo	48

RESUMEN

Objetivo: Determinar el grado de satisfacción de las personas con la atención brindada en las cadenas de boticas MIFARMA del Centro de Lima, 2021.

Métodos: Se aplicó un estudio descriptivo, con un enfoque cualitativo mediante una estrategia de encuesta y se realizó entre noviembre a diciembre de 2021 en 374 personas atendidas en los servicios de farmacia. Se examinó seis dimensiones: fiabilidad, elementos tangibles, sensibilidad, seguridad, empatía y recursos humanos. Los datos se recopilaron mediante un cuestionario estructurado administrado por las investigadoras, se desarrolló una técnica de muestreo por conveniencia y no probabilístico, y se analizaron con la versión 23 de SPSS.

Resultados: De un total de 374 personas se encontró que la puntuación general de satisfacción fue 86% con el servicio prestado en las boticas. La evaluación de la satisfacción de las personas reveló que el 56.3% estaban satisfechos con la fiabilidad y elementos tangibles en un 53.2%. En cuanto a la percepción de las personas, la mayoría se mostraron satisfechos con la sensibilidad (56%) y seguridad (61.1%) fue alto. Los enfoques de empatía (59.9%) y recursos humanos (68.1%) fue muy alentadora. **Conclusiones:** En este estudio se encontró que los niveles de satisfacción de las personas con el servicio de las cadenas de boticas MIFARMA del Centro de Lima son superiores al 50%. Según los resultados de este estudio, se puede afirmar que las personas sigue estando regularmente satisfechos o muy satisfechos con las prácticas que le brindan.

Palabras claves: Cualitativo, cuestionario, satisfacción, servicio de farmacia.

ABSTRACT

Objective: To determine the degree of people satisfaction with the care provided in the MIFARMA pharmacy chains in the centre of Lima, 2021. **Materials and methods:** A descriptive study was applied, with a qualitative approach using a survey strategy and was conducted between November and December 2021 on 374 people attended in pharmacy services. Six dimensions were examined: reliability, tangibles, responsiveness, safety, empathy and human resources. Data were collected using a structured questionnaire administered by the researchers, a non-probability convenience sampling technique was developed and analysed using SPSS version 23. **Results:** Out of a total of 374 people, the overall satisfaction score was found to be 86% with the service provided in the pharmacies. The assessment of people satisfaction revealed that 56.3% were satisfied with reliability and 53.2% were satisfied with tangible elements. In terms of people perception, the majority were satisfied with responsiveness (56%) and safety (61.1%) was high. The approaches to empathy (59.9%) and human resources (68.1%) was very encouraging. **Conclusions:** This study found that people levels of satisfaction with the service provided by the MIFARMA pharmacy chains in the centre of Lima are above 50%. According to the results of this study, it can be affirmed that people continue to be regularly satisfied or very satisfied with the practices provided.

Keywords: Qualitative, questionnaire, satisfaction, pharmacy services.

I. INTRODUCCIÓN

Durante el COVID-19, los tiempos de espera, las relaciones interpersonales, el trato de las personas, la responsabilidad en la dispensación de los medicamentos, la seguridad del servicio y la tangibilidad, que antes se consideraban "normales", se convirtieron en elementos que calificaban las ineficiencias o incapacidades de las instituciones, sobre todo para facilitar el flujo de la atención al paciente, haciendo que se percibieran como ineficientes, ineficaces y poco efectivas, y se estima un deterioro importante de la calidad y prestación del servicio de farmacia¹.

Los servicios de farmacia se han expandido enormemente más allá de la simple provisión de medicamentos para centrarse más en el paciente. Teniendo en cuenta su amplia cobertura y la disponibilidad de consejos de expertos sin necesidad de cita previa, las farmacias comunitarias son, en general, más accesibles que los entornos sanitarios². Además, los farmacéuticos deben responsabilizarse de la calidad de los servicios que prestan. Aumentar la satisfacción del paciente es vital para mejorar la calidad de servicio la cual se brinden³.

La satisfacción del paciente se está convirtiendo en una política de salud emergente en todo el mundo. Es un determinante clave de la calidad de la atención y la satisfacción del paciente es fundamental para garantizar su evolución; muchas investigaciones identificaron claramente un vínculo entre los resultados de los pacientes y las puntuaciones de satisfacción de los pacientes⁴. Se han realizado estudios en todo el mundo para evaluar la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia comunitaria y hospitalaria. A medida que este indicador se convierte en un marcador fundamental en los países desarrollados, crece el interés en la evaluación de la satisfacción del paciente en los países en desarrollo para analizar los servicios de farmacia ⁵. Debido a la diferencia en el desempeño de las farmacias comunitarias, la necesidad, la percepción y el nivel de satisfacción de los pacientes también variaron en los países en desarrollo⁶.

Tanto los países en desarrollo como los desarrollados otorgan actualmente una gran importancia a la investigación sobre la satisfacción del paciente⁷. En comparación con países desarrollados como Estados Unidos con suficiente investigación y experiencias maduras, los países en desarrollo como China e India se enfocan en diferentes campos de investigación debido a sus condiciones nacionales⁸. En Finlandia, los clientes de la farmacia estaban satisfechos con el portal de pacientes en todo el país. Se utilizó principalmente para navegar por recetas electrónicas y registros médicos. La usabilidad del servicio fue principalmente buena, pero los usuarios deben estar mejor informados sobre la privacidad de los datos y los problemas de seguridad, así como la orientación disponible⁹. La satisfacción del paciente es un indicador clave para comparar la calidad de los servicios y programas de atención al paciente.

De otro lado, En Corea del Sur, se ha informado que la demanda general de servicios de atención en el entorno farmacéutico ha aumentado debido a un rápido aumento en el volumen de prescripción y el gasto¹⁰. En Malasia, la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia pueden influir en la percepción de la eficacia y la seguridad de los medicamentos, lo que afecta la adherencia a la medicación y el resultado clínico¹¹. La farmacia, que suele ser la última unidad visitada por los pacientes, puede influir en la satisfacción de los clientes y en la reputación del hospital en general¹².

En el Perú, la satisfacción del consumidor está en un buen punto de partida. Sin embargo, todavía hay una gran oportunidad de mejorar la fidelidad de los clientes¹³. En los servicios de farmacia a nivel hospitalario nacional y servicios privados, ha habido una iniciativa que alienta a los administradores de salud a identificar la alta del paciente, ²podría ser un indicador del desempeño eficaz de los farmacéuticos que, a su vez, se espera que influya positivamente en la calidad del servicio¹⁴.

Aunque ha habido un aumento considerable en la atención prestada para mejorar la calidad de todavía se encuentra en una etapa de aprendizaje¹⁵. Si bien la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia es uno de los temas más importantes para los farmacéuticos en el Perú, se informan muy pocos estudios.

La satisfacción del paciente/cliente es el grado de sentimiento positivo que los pacientes/clientes experimentan al utilizar un servicio. La satisfacción del paciente se ha convertido en un componente integral de la calidad de los servicios de atención médica. Convirtiéndose en un indicador popular de la calidad de la atención en salud, en el cual los servicios farmacéuticos son parte fundamental ya que refleja la realidad del servicio o atención brindada¹⁶.

La satisfacción es bidimensional al considerar que los factores que generan satisfacción son diferentes de los que causan insatisfacción. Hay pruebas que demuestran que los pacientes satisfechos son más propensos a seguir utilizando los servicios de salud, a valorar y mantener las relaciones con los proveedores de atención sanitaria, a cumplir el tratamiento y a obtener mejores resultados sanitarios¹⁷.

Las evaluaciones de los pacientes pueden ayudar a identificar necesidades, percepciones, preocupaciones y áreas de fracaso de los servicios y puede animar a los proveedores de atención sanitaria a rendir cuentas por la calidad del servicio prestado¹⁸. Cabe precisar que en el estudio de satisfacción de los consumidores de las farmacias, se ha comprobado que los productos comprados, esencialmente medicamentos, es considerado paciente¹⁹.

El servicio de farmacia y las farmacias especializadas, comenzaron a crecer a medida que aumentaban los costos hospitalarios y muchas personas optaban por el tratamiento extrahospitalario²⁰. Cuando los pacientes compran medicamentos en farmacias especializadas, necesitan asesoramiento personalizado sobre medicamentos y servicios de distribución profesional a través de farmacéuticos autorizados²¹.

La disponibilidad del servicio de farmacia y los pacientes satisfechos son fundamentales para aumentar la calidad del servicio de farmacia que se brinda, implicando al profesional del medicamento elevar el nivel de satisfacción del paciente. Es responsabilidad primordial del farmacéutico brindar buenos servicios a los pacientes²². Asimismo, la satisfacción del paciente está influenciada positivamente por la prontitud del servicio, la actitud del farmacéutico, el asesoramiento sobre medicamentos, la ubicación de la farmacia y el área de espera²³.

En el contexto internacional, los antecedentes publicado por Ismaya et al. (2021) en Indonesia, analizaron la satisfacción de los clientes del servicio de farmacia. El estudio se realizó utilizando el método descriptivo. El resultado demostró que existe un 57.7% de fiabilidad, 57.5% en capacidad de respuesta, 58% en seguridad, 55.75% en empatía y 58.5% en tangibilidad. Los investigadores concluyeron que la calidad del servicio de farmacia están en un nivel bastante satisfecho²⁴.

Saffaei et al. (2021) en Irán, tuvieron como objetivo medir la satisfacción del paciente con las farmacias comunitarias. En este estudio transversal, según los resultados la puntuación total de satisfacción fue 57 sobre 100. Revelaron satisfacción como la consideración de los farmacéuticos, aspectos generales y competencia técnica. Sin embargo, los pacientes no estaban satisfechos en otros aspectos como la explicación de los farmacéuticos, aspectos económicos y accesibilidad. Los estudiosos concluyen que la satisfacción del paciente debe mejorarse y mejorarse en el caso de asesorar a los pacientes sobre sus medicamentos, y la accesibilidad y los gastos de los medicamentos siguen siendo la principal fuente de insatisfacción en la población estudiada²⁵.

Syed et al. (2021) en Pakistán, evaluaron las prácticas de asesoramiento de los farmacéuticos desde la perspectiva de los clientes. Se trató de un estudio descriptivo transversal. Los resultados muestra que el 47.67% de los pacientes estaban insatisfechos con la actitud de los profesionales de las farmacias al dispensar los medicamentos. También se observó que la mayoría de los pacientes (69.59%) no fueron informados de los posibles efectos secundarios y se mostraron muy insatisfechos. La mayoría de los pacientes (58.36%) estaban muy insatisfechos con los detalles de los farmacéuticos a la hora de comprar medicamentos. El 61.92% de los encuestados se mostraron insatisfechos con las explicaciones dadas por los farmacéuticos. La mitad de los encuestados se mostraron satisfechos con el método de comunicación de los farmacéuticos en cuanto a los métodos de asesoramiento. El 75% de los encuestados no estaban satisfechos con el método/los pasos para obtener información sobre la comprensión de la medicación en el momento de explicar la receta a los compradores. Los investigadores concluyeron que la mayoría de los participantes estaban satisfechos con los servicios de farmacia en curso, pero en algunos casos los resultados eran diferentes y viceversa²⁶.

En relación a los antecedentes nacionales, Vásquez y Villanueva (2020), determinaron la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el servicio de farmacia de nivel hospitalario. El método fue de característica básica. Los resultados muestran un Índice de Calidad del Servicio negativo, mostrando diferencias significativas entre las cinco dimensiones se evaluó la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles, fueron: 2.8279; 3.1390; 2.9843; 4.2216; y 3.8335 respectivamente. Los autores concluyen que existe insatisfacción sobre la calidad de atención en todas las dimensiones evaluadas²⁷.

Barzola y Mondaca (2019), determinaron el nivel de satisfacción y calidad en la atención de las personas de la farmacia de consulta externa. El método de estudio fue correlacional. Los resultados destaca que existe un nivel de satisfacción malo siendo el aspecto del tiempo de espera para la atención con la peor calificación 26.2%. Aunque, existe un 13.4% tiene un buen nivel de satisfacción. Los autores concluyen que existe una relación de manera regular entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención percibida por los usuarios que asisten a la farmacia de consulta externa²⁸.

Barrientos (2018), determinó la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia en un centro de salud de atención primaria. El método fue de corte transversal. Los resultados se percibe la frecuencia de la calidad de la atención por la satisfacción de los usuarios, es muy buena (28.33%), es buena (26.67%) y la calidad de atención por la satisfacción del usuario fue menor al 10%. Los autores concluyen que existe correlación directa, entre la calidad de servicio y satisfacción del usuario²⁹.

Se acepta que los datos de satisfacción desempeñan un papel importante en la mejora de la estrategia y las tácticas de los gestores a los clientes. Además, la medición de la satisfacción del paciente juega un papel importante en el creciente impulso hacia la rendición de cuentas entre el servicio y la población. Valor teórico, permitirá mejorar el nivel de satisfacción del paciente mediante la identificación de los principales factores responsables, el componente integral del proceso de mejora continua de la calidad y de manera eficiente.

Valor práctico, los resultados obtenidos luego de evaluar y medir la satisfacción del paciente y la calidad percibida en establecimientos farmacéuticos, es una cuestión práctica para que los directivos comprenda lo que aprecian los

pacientes, y para saber dónde, cuándo y cómo se puede modificar el servicio o realizar posibles mejoras, así como cómo se distribuirían los escasos recursos de los diferentes locales de oficinas farmacéuticas.

Valor social, cuanto más satisfechos estén los pacientes, más probable será que muestren comportamientos favorables hacia la farmacia comunitaria, incluyendo el mensaje positivo y el aumento del volumen de compras y la recurrencia, lo que en última instancia contribuye al éxito a largo plazo del servicio. Para fomentar la lealtad de los pacientes y lograr mayores niveles de rendimiento, las farmacias comunitarias pueden centrarse en mejorar la satisfacción de los pacientes a través de los puntos críticos del servicio de farmacia que se ha identificado en los resultados expuestos.

Al final, el valor metodológico, se elaboró un cuestionario con secuencia lógica y desde un conjunto de principios prescriptivos hasta la práctica. Facilita obtener datos, mejora las pretensiones de conocimiento, considera cuidadosamente el contexto estudiado y los participantes e informantes involucrados en la investigación.

El objetivo general es determinar el grado de satisfacción de las personas con la atención brindada en las cadenas de boticas MIFARMA del Centro de Lima. Noviembre a diciembre, 2021

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque y diseño de investigación

El presente estudio es de enfoque cualitativo, diseño metodológico no experimental, descriptivo y de corte transversal. Los enfoques cualitativos de la investigación permiten un método de investigación más flexible y completo en los fenómenos sociales y humanos en sus entornos naturales, intentando dar sentido o interpretar estos fenómenos en términos de los significados que los participantes les otorgan³⁰.

No experimental, estos diseños pueden brindar información útil para comprender el impacto potencial de una intervención. El investigador no asigna sujetos a condiciones o niveles de la variable independiente. Compara el mismo grupo de participantes antes y después del estudio³¹.

Los estudios descriptivos, se realiza la observación de la población muestreada en su entorno natural. La metodología de investigación descriptiva pretende averiguar qué se relaciona con un fenómeno. En este método, los datos se recopilan cualitativamente y se analizan a través de un método cuantitativo. Los datos se recopilan a través de métodos como encuestas, entrevistas, estudios de correlación, estudios de observación o análisis de contenido. Además, el observador no interviene en este proceso de observación ni influye en ninguna de las variables del estudio³².

De corte transversal, es un estudio de una sola muestra en un momento dado para comprender las relaciones entre las variables de la muestra. Son útiles para estudiar prevalencia de un determinado fenómeno particularmente que puede ser la causa o consecuencia, en una población definida. Estos estudios, son puramente observacionales y descriptivos, son útiles en el campo de la salud pública³³.

2.2. Población, muestra y muestreo

Se trabajó con la población que conforman las personas que acuden a las cadenas de boticas MIFARMA del centro de Lima, que cuentan con un promedio de 490 personas al día por local, de un total distribuida en treinta locales. Estuvo compuesta por 14700 personas, para el cual se utilizó la siguiente formula finita.

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

N = Tamaño de la población total (14700)

Z = Margen de seguridad 95% (Z=1.96)

p = probabilidad del ámbito investigativo (p=0.5)

q = probabilidad no factible para realizar la investigación (q=0.5)

d = coeficiente de error máximo 5% (d=0.05)

$$n = \frac{14700 [1.96^2(0.5)(0.5)]}{(0.05)^2 (14700-1) + [1.96^2(0.5)(0.5)]} = 374$$

Se consideró el tamaño de muestra más grande de la encuesta (374 participantes). Se seleccionaron compradores adultos (mayores de 18 años) de medicamentos mediante una técnica de muestreo por conveniencia y no probabilístico para generar una muestra heterogénea.

El investigador utiliza un muestreo que no prevé que cada miembro de una población objetivo participe en un estudio y más bien las personas son seleccionados por el investigador, son referido al investigador, o autoseleccionado para participar en un estudio. La probabilidad de que cada unidad en la población de ser seleccionada no sea conocida y está más relacionada con la subjetividad del investigador que está recolectando los datos³⁴.

Criterios de inclusión:

- Personas de 18 años a 70 años de edad.
- Personas que se atendieron de forma ambulatoria, y recibieron servicios de farmacia durante el período de estudio.
- Se incluyeron personas que estaban dispuestos a participar en el estudio.

Criterios de exclusión:

- Personas menores de 18 años y mayores de 70 años de edad.

- Personas gravemente enfermos que no pudieron participar en una entrevista, con deficiencias auditivas y trastornos mentales
- Se excluyó a las personas que no deseaban participar o no podían comunicarse.

2.3. Variables de investigación

La investigación presentó al grado de satisfacción como variable dependiente. Mientras que la calidad de atención de las cadenas de boticas MIFARMA fueron las variables independientes.

Definición conceptual:

El grado de satisfacción de las personas se define como una medida de resultado informada por la persona en el paradigma de evaluación de la calidad, mientras que las experiencias informadas por el paciente pueden utilizarse para evaluar las estructuras y los procesos de tratamiento. El análisis de la satisfacción de las personas ayuda a los administradores de atención médica a determinar la calidad de la atención brindada e identificar áreas de mejor y el nivel de empatía que muestran³⁵.

Definición operacional:

Las variables del estudio fue medido por un cuestionario estructurado considerando a las dimensiones (fiabilidad, elementos intangibles, sensibilidad, seguridad, empatía y recursos humanos), conformado por 20 ítems, que se realizaron en 374 participantes.

2.4. Técnica de instrumento de recolección de datos

La técnica a utilizar durante la recolección de datos fue la encuesta y como instrumento el cuestionario denominado grado de satisfacción de las personas con la atención brindada en las cadenas de boticas MIFARMA del Centro de Lima, 2021.

Los datos se recopilaban mediante un cuestionario de entrevista estructurado, que se preparó después de una revisión intensiva de la literatura relacionada sobre el tema que demostraron la alta validez y fiabilidad de los constructos.

A continuación, los investigadores tradujeron los ítems en castellano para evitar cualquier sesgo de idiomas por parte de los encuestados.

La herramienta contenía dos partes. La primera parte abarcó preguntas sobre el perfil sociodemográfico de los encuestados, como género, edad y nivel educativo. La segunda parte se clasificó en seis subtítulos: fiabilidad, elementos intangibles, sensibilidad, seguridad, empatía y recursos humanos. En todas las preguntas de satisfacción, se pidió a las personas que calificaran su satisfacción en una escala de Likert de cinco puntos (5: muy satisfecho, 4: satisfecho, 3: aceptable, 2: insatisfecho y 1: muy insatisfecho). Las cinco escalas se combinaron en una estructura de dos escalas para la interpretación descriptiva combinando "muy satisfecho" y "satisfecho" como satisfacción, e "insatisfecho" y "muy insatisfecho" como insatisfacción.

Se presentaron junto con la propuesta de investigación para que fueron revisados por tres docentes con estudios de posgrado (maestría y/o doctorado) en la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora, con el fin de garantizar que los ítems seleccionados para cada constructo miden lo que se supone que deben medir y para asegurar la comprensibilidad y la claridad de los ítems.

Fue corregido y utilizado después de la validación. Los cuestionarios recopilados se revisaron diariamente para verificar que los datos estuvieran completos, precisos, claros y consistentes.

2.5. Proceso de recolección de datos

- El estudio se llevó a cabo en las diferentes oficinas farmacéuticas de los locales de MIFARMA, ubicados en el Centro de Lima del 1 de noviembre al 30 de diciembre de 2021.
- Se explicó el propósito del estudio a las personas
- Se entregó el cuestionario a quienes aceptaron participar.
- Se obtuvo un consentimiento informado por escrito de cada persona.
- Se animó a las personas a completar el cuestionario.
- Se realizó entrevistas cara a cara en el caso de personas voluntarias con baja educación o escasez de tiempo.
- Para garantizar respuestas adecuadas y calidad de los datos, todas las entrevistas se realizó de acuerdo con la factibilidad del encuestado en cuanto a lugar y tiempo.

- La entrevista de salida se llevó a cabo en el área lejos del dispensario después de que las personas recibieran los servicios farmacéuticos para evitar que el personal de la farmacia escuchara las entrevistas.
- Las investigadoras recopilaron los datos en tres días de la semana (de domingo a martes) durante un intervalo de tiempo de 2 horas (10 am a 12 pm).
- Todos los cuestionarios fueron verificados para la integridad de la respuesta.

2.6. Métodos de análisis estadístico.

Se utilizó el paquete estadístico IBM SPSS (versión 23) para ingresar y analizar los datos recolectados. En el presente estudio fue considerado el análisis estadístico descriptivo, presentando los datos a modo de frecuencias y porcentajes respectivos. Se sumaron las puntuaciones de satisfacción de la escala de cinco puntos de cada participante del estudio y se determinó la media de la suma para encontrar factores que afectaran la satisfacción. Se considera un valor de $p \leq 0.05$ como valor de significación estadística en el diseño final y los datos se resumen mediante la razón de posibilidades y el intervalo de confianza es 95%.

2.7. Aspectos éticos

Este estudio se realizó en base a la Declaración de Helsinki. Existe la necesidad de obtener el consentimiento informado antes de participar en la investigación. La persona tiene derecho a negarse a participar o a retirarse del estudio en cualquier momento. Durante el transcurso de la investigación, deben tomarse todas las precauciones para proteger la privacidad de los sujetos de la investigación y la confidencialidad de su información personal³⁶.

Se informó a las personas que la participación en el estudio era totalmente voluntaria y que tenían derecho a retirarse en cualquier momento. Las identidades personales no se registraron en el cuestionario, y todos los datos recopilados a través de entrevistas cara a cara se mantuvieron en privado.

IV. RESULTADOS

A continuación los resultados del estudio: Grado de satisfacción de las personas con la atención brindada en las Cadenas de boticas MIFARMA del Centro de Lima, 2021.

Tabla 1. Nivel de satisfacción de las personas

Encuesta	Frecuencia	Frecuencia (%)
Muy insatisfecho	22	6%
Insatisfecho	15	4%
Aceptable	15	4%
Satisfecho	202	54%
Muy satisfecho	120	32%
Total	374	100%

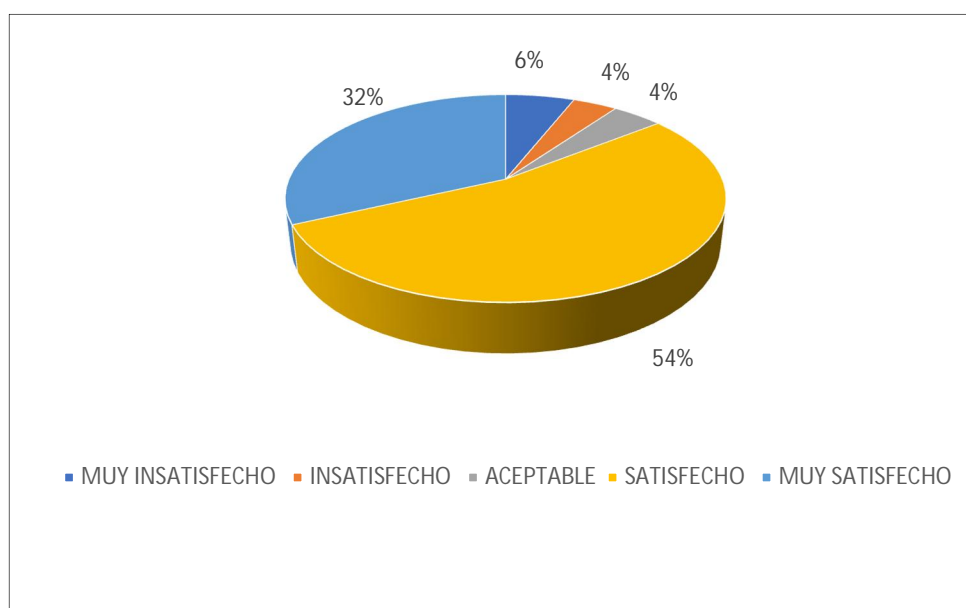


Figura 1. Porcentajes de satisfacción de las personas

Fuente: Encuesta

En la Tabla 1 y Figura 1, se observa que el grado de satisfacción de las personas que acuden en las boticas Mifarma fue de un total de 374 participantes (100%) se obtuvo que un 54% (202 participantes) percibe estar satisfecho, un 32% (120 participantes) muy satisfecho. Entretanto, fue aceptable un 4% (15 participantes), el 4% (15 participantes) calificó insatisfecho y muy insatisfecho 6% (22 participantes).

Tabla 2. Calidad de atención con respecto a la fiabilidad

Fiabilidad	Frecuencia (%)	Media de la población
Muy insatisfecho	4.4%	16.3
Insatisfecho	8.9%	33.3
Aceptable	30.4%	113.7
Satisfecho	35.9%	134.3
Muy satisfecho	20.4%	76.3
Total	100.0%	374

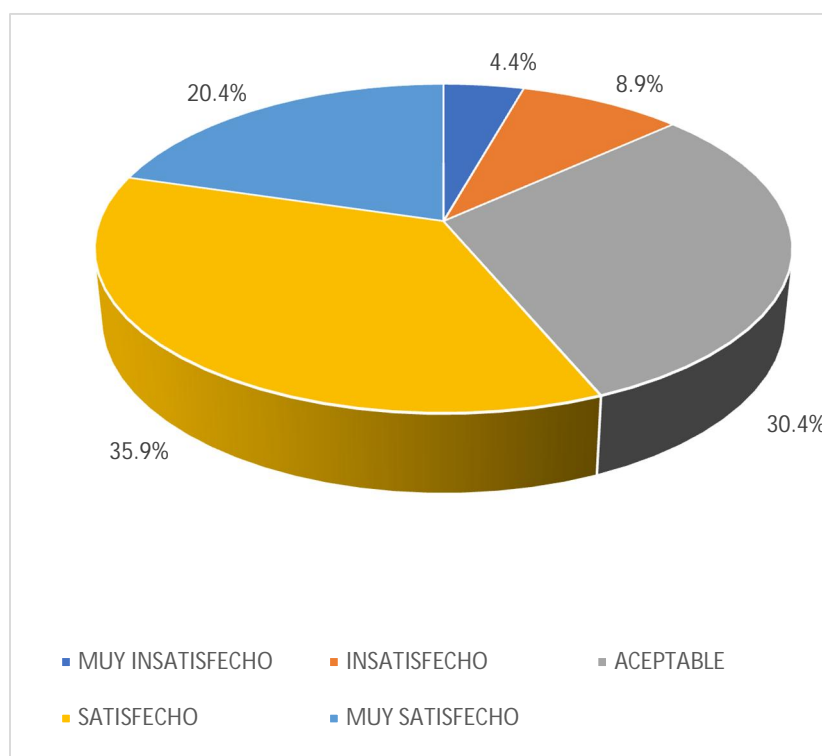


Figura 2. Porcentajes con respecto a la fiabilidad

Fuente: Encuesta

En la Tabla 2 y Figura 2, se observa, de un total de 374 personas (100%) se obtuvo que la dimensión fiabilidad, calificó con un 35.9% satisfecho y el 20.4% como muy satisfecho. Mientras que el 30.4 % calificó aceptable, el 8.9 % muy insatisfecho y el 4.4 % insatisfecho. La fiabilidad de los datos informados debe tenerse en cuenta en trabajos futuros.

Tabla 3. Calidad de atención con respecto a elementos tangibles

Elementos tangibles	Frecuencia (%)	Media de la población
Muy insatisfecho	2.9%	10.8
Insatisfecho	6.2%	23.3
Aceptable	37.8%	141.3
Satisfecho	34.0%	127
Muy satisfecho	19.2%	71.8
Total	100.0%	374.2

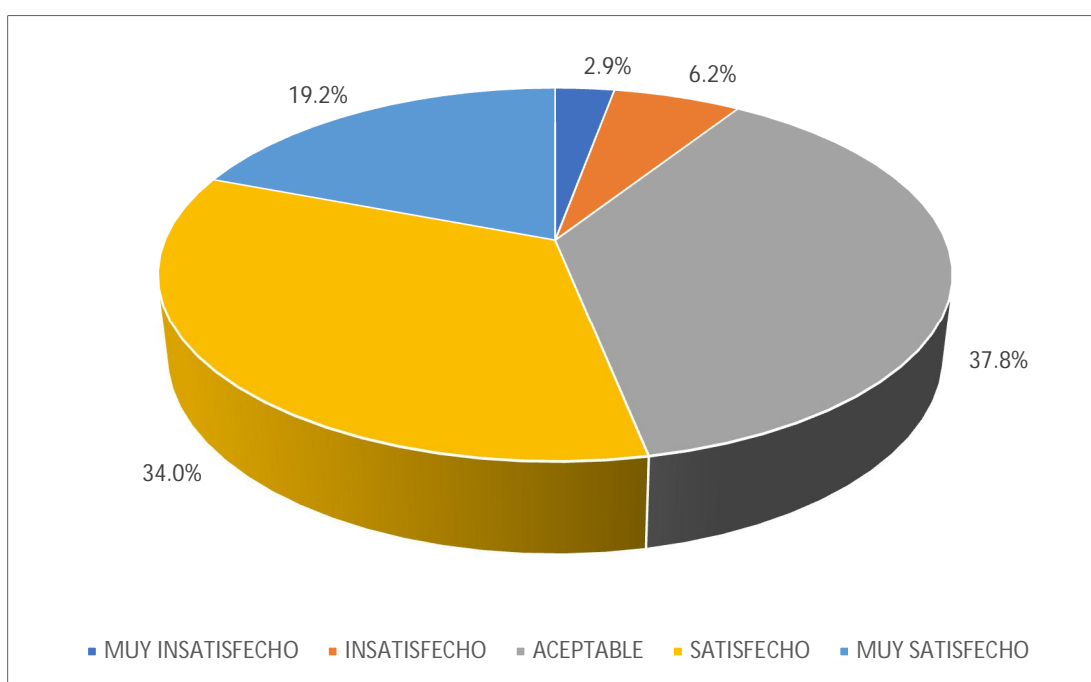


Figura 3. Porcentajes con respecto a elementos tangibles

Fuente: Encuesta

En la Tabla 3 y Figura 3, se aprecia de un total de 374 personas (100%) se obtuvo con respecto a calidad de atención dimensión de elementos tangibles, calificó con un 34.0 % satisfecho, el 19.2 % muy satisfecho y aceptable 37.8%. Sin embargo, el 6.2 % muy insatisfecho y el 2.9 % insatisfecho. Por lo cual en esta dimensión se debe mejorar los equipamientos de los establecimientos y mantener buena imagen de la vestimenta e identificación del personal, para tener buena percepción hacia los usuarios.

Tabla 4. Calidad de atención con respecto a la sensibilidad

Sensibilidad	Frecuencia (%)	Media de la población
Muy insatisfecho	7.0%	36.5
Insatisfecho	6.8%	20.5
Aceptable	30.2%	106
Satisfecho	35.8%	143.5
Muy satisfecho	20.2%	67.5
Total	100.0%	374

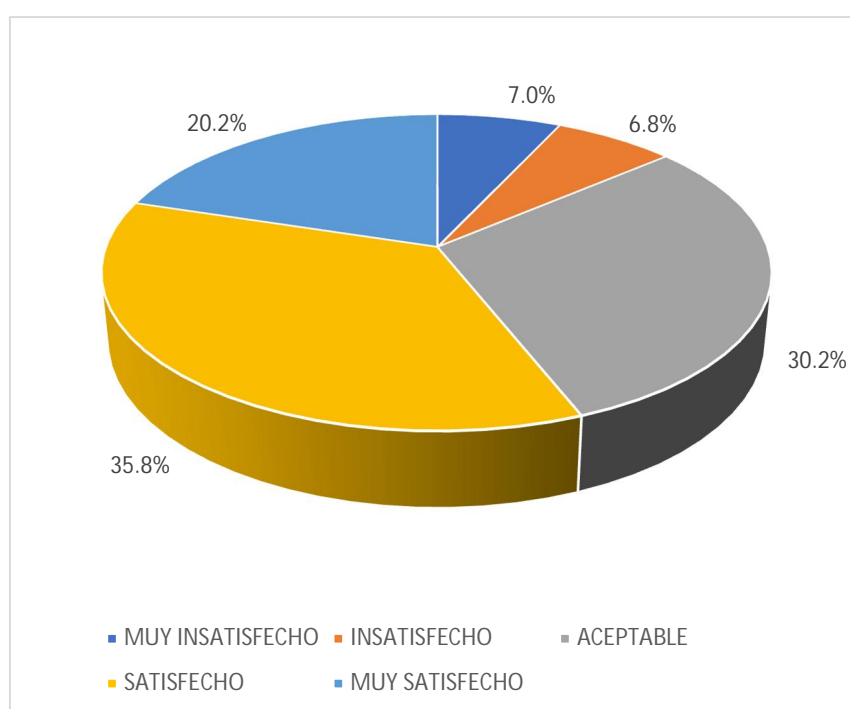


Figura 4. Porcentajes con respecto a la sensibilidad

Fuente: Encuesta

En la Tabla 4 y Figura 4, se aprecia de un total de 374 personas (100%) se obtuvo con respecto a la sensibilidad, calificó con un 35.8% satisfecho, el 20.2% muy satisfecho y 30.2% calificó aceptable. Además, el público usuario calificó con el 6.8% como insatisfecho y el 7.0% como muy insatisfecho. La sensibilidad puede representar un factor importante que afecta el grado de satisfacción.

Tabla 5. Calidad de atención con respecto a la seguridad

Seguridad	Frecuencia (%)	Media de la población
Muy insatisfecho	6.2%	23.3
Insatisfecho	8.3%	31
Aceptable	24.3%	91
Satisfecho	41.4%	155
Muy satisfecho	19.7%	73.7
Total	100.0%	374

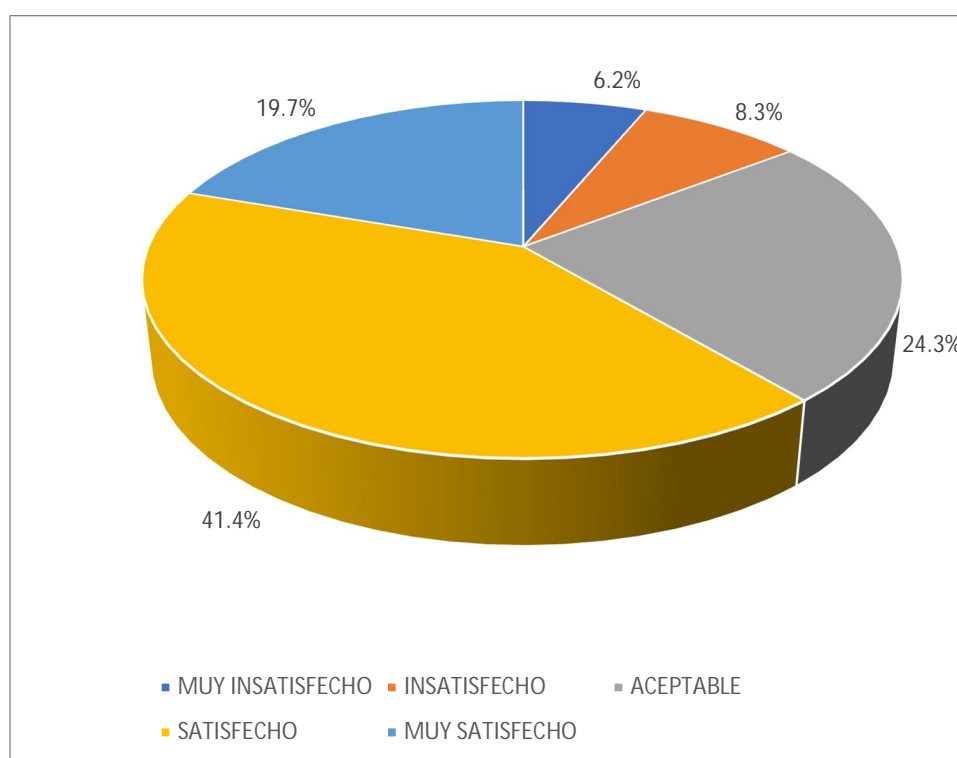


Figura 5. Porcentajes con respecto a la seguridad

Fuente: Encuesta

En la Tabla 5 y Figura 5, se visualiza de un total de 374 personas (100%) se obtuvo con respecto a calidad de atención con respecto a la seguridad, calificó con un 41.4% satisfecho, el 19.7% muy satisfecho y aceptable con un 24.3%. Asimismo, los usuarios calificaron con el 6.2% muy insatisfecho y el 8.3% insatisfecho.

Tabla 6. Calidad de atención con respecto a la empatía

Empatía	Frecuencia (%)	Media de la población
Muy insatisfecho	3.7%	14
Insatisfecho	9.4%	35
Aceptable	27.1%	101.3
Satisfecho	35.7%	133.3
Muy satisfecho	24.2%	90.3
Total	100.0%	373.9

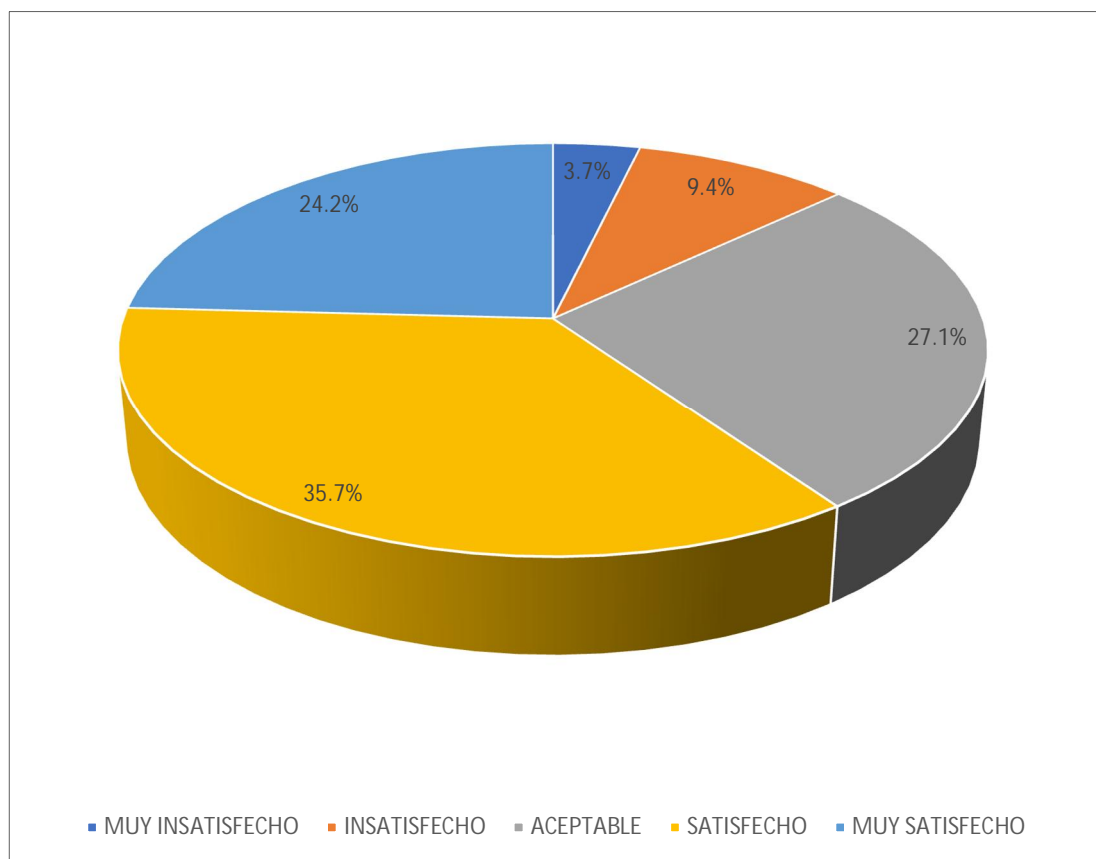


Figura 6. Porcentajes con respecto a la empatía

Fuente: Encuesta

En la Tabla 6 y Figura 6, se visualiza, de un total de 374 personas (100%) con relación a la empatía, calificó con un 35.7% satisfecho, el 24.2% muy satisfecho y con 27.1% aceptable. Asimismo, las personas que acuden al establecimiento farmacéutico calificó con el 9.4% insatisfecho y el 3.7% muy

insatisfecho.

Tabla 7. Calidad de atención con respecto a los recursos humanos

Recursos humanos	Frecuencia (%)	Media de la población
Muy insatisfecho	2.9%	11
Insatisfecho	8.7%	32.7
Aceptable	20.2%	75.7
Satisfecho	39.4%	147.3
Muy satisfecho	28.7%	107.3
Total	100.0%	374

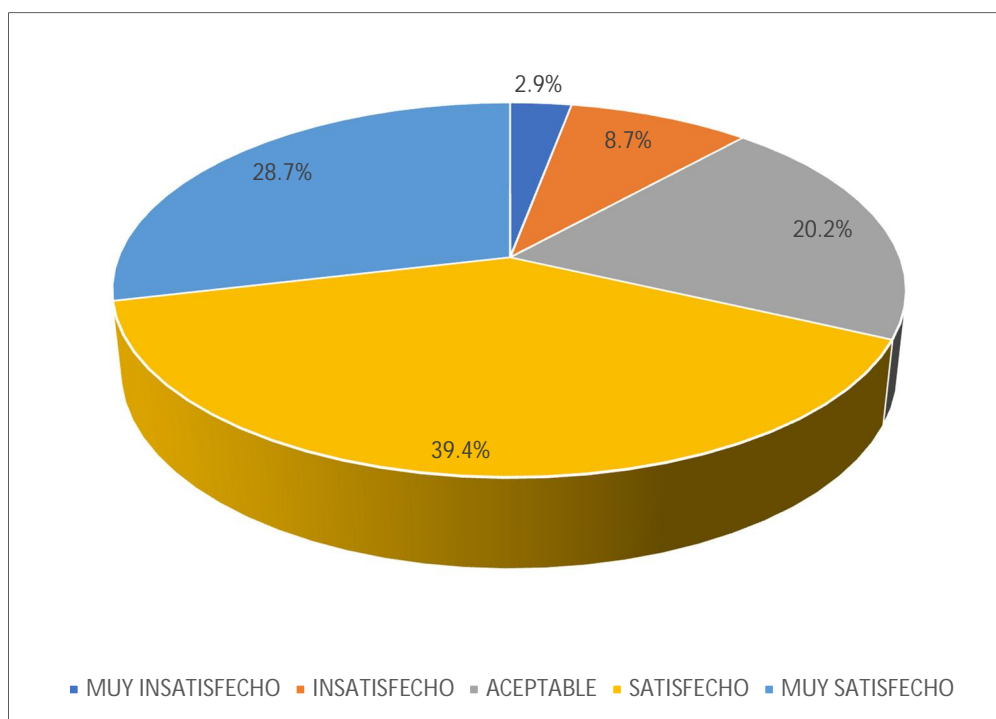


Figura 7. Porcentajes con respecto a los recursos humanos

Fuente: Encuesta

De acuerdo a la Tabla 7 y Figura 7, se visualiza del total de encuestados de las personas con respecto a calidad de atención y la dimensión de los recursos humanos, calificó con 39.4% satisfecho, un 28.7% calificó muy satisfecho, el 20.2% aceptable. Sin embargo, un grupo de usuarios calificaron con un 8.7% insatisfecho y el 2.9% muy insatisfecho.

Tabla 8. Horario de atención

Encuesta	Frecuencia	Frecuencia (%)
Malo	44	11.67
Regular	159	42.5
Bueno	171	45.8
Total	374	100%

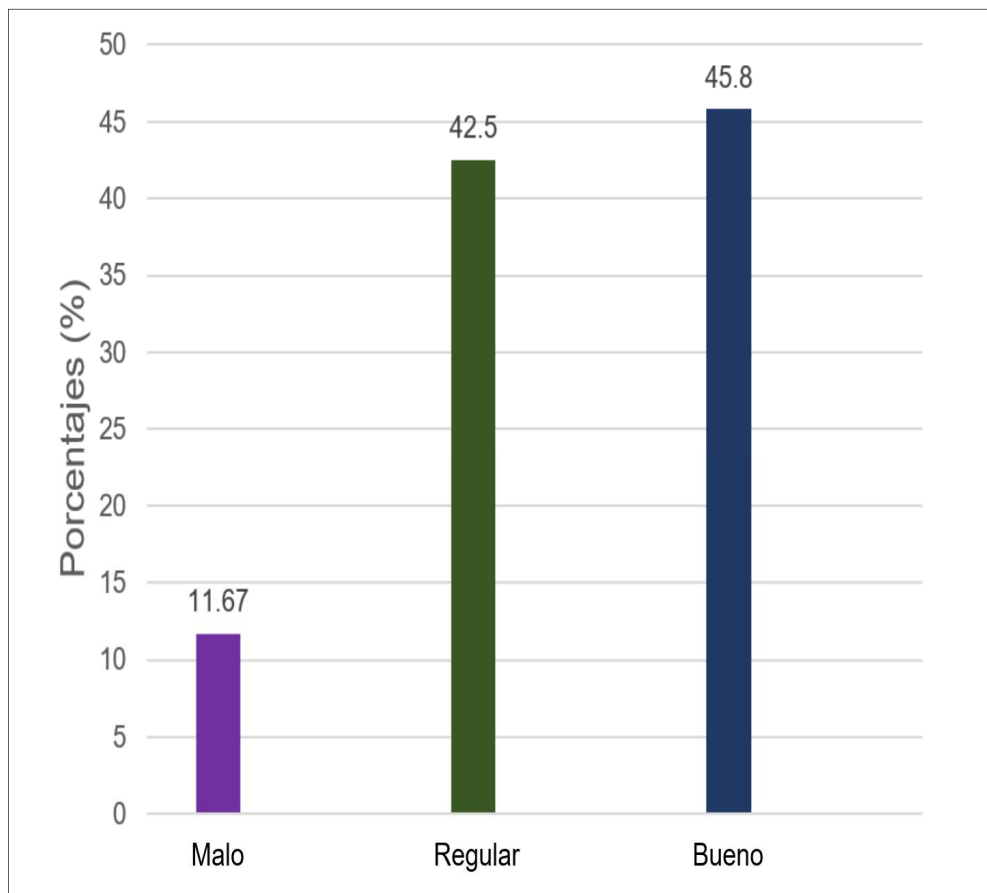


Figura 8. Porcentajes con respecto al horario de atención

Fuente: Encuesta

En la Tabla 8 y Figura 8 en relación a la calidad de atención de un total de 374 encuestados, un 11.67% (44 participantes) refiere malo, el 42.5% (159 participantes) respondieron regular y 45.8% (171 participantes) considera buena el horario de atención.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión

Los resultados muestran la gran variedad con la que asignamos valores a la calidad de los servicios y a la satisfacción con los mismos en función de los elementos o rasgos que podemos identificar temporalmente como procesos constitutivos y convergentes en el desarrollo. Cuando se trata de la calidad de un servicio no hablamos de la calidad de un objeto físico, sino de las interacciones cuyas características con las que se presenta hacen que la percepción humana las identifique como representaciones subjetivas. Ante ello, las encuestas de satisfacción de las personas son esenciales para conocer a fondo sus necesidades y su opinión sobre el servicio recibido.

En los resultados obtenidos referente al grado de satisfacción de las personas con la atención brindada de fiabilidad un 56.3% estuvieron satisfechos (muy satisfecho y satisfecho) e insatisfechos 13.3% (insatisfecho y muy insatisfecho). Estos resultados son de manera semejante, a la investigación de Ismaya et al. (2021) en Indonesia, la entrega de los medicamentos a los pacientes en la instalación de farmacia están satisfechos con los servicios prestados con un porcentaje del 55.3% en la dimensión de fiabilidad. Aunque este promedio regular se debe a que los funcionarios de farmacia son menos competentes a la hora de proporcionar información sobre los usos y los efectos adversos de los medicamentos²⁴. Entretanto, Ghasoub et al. (2017) en Qatar, investigó la opinión de los participantes sobre la intimidad proporcionada en el servicio la farmacia; el 92% estaba de acuerdo en que recibió respetó a su intimidad y confidencialidad a los pacientes de manera adecuada³⁷. Cabe resaltar que en la presente investigación los pacientes esperaban sin duda que la cadena de farmacia prestara sus servicios en el momento prometido. Además, los pacientes también esperaban que el personal fuera capaz de orientar a los pacientes, que proporcionara información sobre el medicamento de forma clara, fácilmente comprensible y que fuera lo suficientemente competente como para prestar servicios precisos. La fiabilidad tuvo una influencia significativa en la satisfacción de los usuarios. Las personas esperaban que el personal de farmacia llegara a tiempo a las instalaciones; por

lo tanto, todo el personal debía gestionar su tiempo de forma adecuada y ser capaz de prestar un servicio excelente a las personas.

Entretanto en relación a los elementos tangibles. El 53.2% está satisfecho y un 9.1% insatisfecho. Estos hallazgos son consistentes con los resultados de Molla et al. (2022) en Etiopía en un área de asesoramiento privada incómoda e inconveniente (68.3%) fue la principal queja reportada por los participantes del estudio. Aún más de la mitad de la población estudiada estuvo de acuerdo en la limpieza del dispensario (82.5%), la conveniencia de ubicación de la farmacia (73.3%), la cantidad adecuada de personal al servicio (58.9%), la comodidad y conveniencia del área de espera (55.1%)³⁸. De manera semejante Alotaibi et al. (2021) en Arabia Saudita, la puntuación media de satisfacción con las instalaciones de farmacia fue de 4.03 ± 0.659 de 5 puntos máximos³⁹. Estudios realizados en Asia, los encuestados estuvieron bastante satisfecho con un porcentaje del 58.5%, porque el paciente considera que las instalaciones proporcionadas han hecho que se sienta cómodo. La sala de farmacia está limpia y ordenada (58%), disponibilidad de carteles y folletos en las instalaciones farmacéuticas (58%) y la zona del salón es adecuada (60%) (Ismaya et al., 2021)²⁴. Sin embargo, Ahmad et al. (2016), donde la falta de privacidad en el área de consejería se asoció principalmente con el bajo nivel de satisfacción entre los pacientes⁴⁰. La falta de áreas de consejería en las farmacias junto con la ubicación inadecuada de dichas áreas se ha demostrado como un predictor de la insatisfacción de los pacientes en varios estudios internacionales (Offor y Enato, 2011)⁴¹. Dado que la consejería de los pacientes es el pilar en el manejo de la comunicación, estos hallazgos requieren una gran necesidad de medidas administrativas para desarrollar áreas apropiadas y privadas para la consejería para lograr resultados óptimos. El espacio y el proceso de dispensación, la privacidad del entorno, las habilidades del personal y el apoyo brindado al paciente son los factores utilizados para determinar la satisfacción de los pacientes. Todos los factores anteriores difieren de una institución a otra. En comparación con los hallazgos en Brasil (58.4%), Corea del Sur (74.6%), España (76%) y los Emiratos Árabes Unidos (77.1%)⁽⁴²⁻⁴⁵⁾, el hallazgo actual es el más bajo. El mayor nivel de satisfacción en estos estudios

podría indicar que los países desarrollados tienen mejores servicios de farmacia que los países en desarrollo como el Perú.

En los resultados, grado de satisfacción de las personas con la atención brindada en las dimensiones de sensibilidad estuvieron satisfecho un 56% e insatisfecho 13.8%. De forma similar, la profesionalidad, el trato de los farmacéuticos y el trato amable con los pacientes fueron valorados muy positivamente por los encuestados (99%) (Ghasoub et al., 2017)³⁷. De manera similar, Surur et al. (2015) en Etiopía, las puntuaciones máximas se dieron para parámetros como “la rapidez en el servicio de medicamentos con receta” (2.99) y “la profesionalidad de todo el personal de farmacia” (2.96)⁴⁶. En comparación a la rapidez de la atención brindada por el personal de la farmacia, Magesa et al. (2021) en Namibia, reveló que alrededor del 49.2% de los pacientes que acuden a la farmacia ambulatoria están muy satisfechos cuando el tiempo de espera es de 5 a 25 minutos, sin embargo, a medida que el tiempo aumenta el nivel de satisfacción disminuye como se indica⁴⁷. En otras palabras, cuanto más corto es el tiempo de espera mayor es el grado de satisfacción. Asimismo, Jawaid y Raza (2018) en Pakistán, el 40.3% están satisfechos y el 51.5% están muy satisfechos con el trato personal del personal de la farmacia, el 42,4% están satisfechos y el 48,0% están muy satisfechos con el tiempo de trato personal⁴⁸ y el precio de la farmacia que vende la receta es relativamente costoso (15%) y un 85% es aceptable (Al-Jumaili et al., 2020)⁴⁹, en otra investigación el precio del medicamento puede ser alcanzado por el paciente en un 58% la cual fue satisfecho (Ismaya et al., 2021)²⁴ y respondieron que el costo del medicamento era asequible (49.8%) en un estudio en Etiopía (Molla et al., 2022)³⁸. La capacidad y responsabilidad del personal farmacéutico de resolver los problemas con rapidez y precisa, la voluntad de dedicar tiempo a atender a los pacientes, la entrega de información clara y fácil de entender son elementos importantes para mejorar la calidad del servicio. De hecho, muchos establecimientos farmacéuticos imparten formación a sus empleados.

Entretanto, respecto a la seguridad un 61.1% de las personas estaban satisfecho y el 14.5% insatisfecho. La facilidad y disponibilidad los medicamentos a usar, estos resultados son distantes al estudio desarrollado en pacientes que se mostraron satisfechos (puntuación: 4.37 ± 1.07) con la

disponibilidad de los medicamentos durante su visita a la farmacia, indicando que recibieron los medicamentos tal como les fueron recetados. Sin embargo, su experiencia general con respecto a la disponibilidad de medicamentos en el hospital fue insatisfactoria (puntuación: 3.46 ± 1.33), donde 187 pacientes informaron que no están satisfechos con la disponibilidad de medicamentos en farmacia. Todos los medicamentos contenidos en la receta están siempre disponibles en la instalación farmacéutica (61% bastante satisfecho), los medicamentos que recibe el paciente están en buenas condiciones (58% bastante satisfecho) (Ismaya et al., 2021)²⁴. Estos hallazgos indican que los pacientes experimentan escasez de medicamentos durante sus visitas al hospital (Alotaibi et al., 2021)³⁹. La necesidad de mejorar la disponibilidad de medicamentos fue mencionada con mayor frecuencia por casi las tres cuartas partes de los participantes (75.1%) (Molla et al., 2022)³⁸. De hecho, la mayoría de los pacientes prefieren conducir un poco más para asegurarse la disponibilidad de todos los medicamentos necesarios en una farmacia y recibir asistencia técnica y un servicio de calidad⁵⁰.

Los resultados del actual estudio sobre la empatía, un 59.9% de personas estuvieron satisfecho y un 13.1% insatisfecho. La dimensión de empatía consiste en la capacidad de los empleados de la organización para ofrecer una atención cuidadosa y personalizada a los consumidores. En relación a los resultados comparables en la cual, los funcionarios de farmacia están presentes a la hora señalada según el horario de trabajo (56%), los funcionarios de farmacia están capacitados y son competentes para atender a los pacientes (56%), el procedimiento para presentar la información es claro y fácil de entender (57%). Aunque los funcionarios de farmacia son amables y educados con los pacientes cuando administran los medicamentos 54% estuvieron menos satisfecho y los empleados de la farmacia atienden a los pacientes independientemente de su condición social 53% menos satisfecho (Ismaya et al., 2021)²⁴. Se muestra que la satisfacción de los pacientes en la dimensión de empatía es bastante satisfactoria con un porcentaje del 55.75% de los pacientes, porque el hospital se preocupa por el paciente y prioriza las necesidades del paciente²⁴. Asimismo, el 48.2% están satisfechos y el 39.2% están muy satisfechos con la información sobre sus tratamientos, el 46.7%

están satisfechos y el 39.4% están muy satisfechos con el trato de las condiciones dudosas relativas a sus tratamientos con fármacos (Jawaid y Raza, 2018) ⁴⁸. Caso anecdótico, los pacientes estaban más satisfechos con las farmacéuticas mujeres, con la disponibilidad de más de un farmacéutico con una baja carga de trabajo en la farmacia, y con las farmacias que tenían horario de apertura a tiempo completo (abierto por la mañana y por la tarde) (Al-Jumaili et al., 2020)⁴⁹.

Todavía hay muchos pacientes que no están satisfechos con el servicio de los funcionarios de farmacia, que a veces siguen diferenciando el estatus social de los pacientes, e incluso hay funcionarios de farmacia que siguen siendo poco amables o descorteses con los pacientes cuando les dan los medicamentos (Ismaya et al., 2021)²⁴. Se refuerza los resultados con la investigación de Molla et al. (2022) la gran mayoría de los participantes tuvo una alta satisfacción en el tono de voz (94.0%), disponibilidad en el lugar de trabajo de los farmacéuticos (90.0%), cortesía (83.3%) y prestación equitativa de servicios (80.8%). Una alta satisfacción (81.8%) hacia el lenguaje de comunicación, el énfasis dado a los medicamentos que recibieron (73.3%) y las instrucciones de etiquetado (62.1%) También tuvieron una alta satisfacción prestar atención e interés al paciente (80.0%)³⁸. Según los resultados del presente estudio, la empatía percibida es un factor importante para predecir el nivel de satisfacción del paciente. Además, a medida que mejora la empatía percibida su efecto sobre la satisfacción del paciente es más positivo (Adamu y Oche, 2014)⁵¹. Por lo tanto, es importante prestar atención a la eficacia de la empatía percibida en la comunicación farmacéutico-paciente durante la atención farmacéutica. Esto apoya la opinión de que la empatía percibida durante la consulta es un requisito esencial para la prestación de servicios farmacéuticos de calidad.

Asimismo, un 68.1% de los encuestados estuvieron satisfecho con el recurso humano y el 11.6% insatisfecho. Los resultados son distantes con el estudio de Ghasoub et al. (2017) donde la mayoría de los pacientes (97%) coinciden en que los farmacéuticos les explican cómo tomar sus medicamentos. Del mismo modo, el 94% de los participantes estuvo de acuerdo que los farmacéuticos les explican la eficacia clínica que se espera de sus medicamentos. En respuesta a esta afirmación, el 87% estuvo de acuerdo mientras que el 3%

estaba en desacuerdo, si los farmacéuticos les preguntan sobre cualquier cambio ocurrido en su estado de salud desde su última visita y una proporción importante de los encuestados de acuerdo (86%), los resultados de satisfacción general fueron 99% con el servicio prestado en la farmacia y 99% con el personal con el personal de la farmacia³⁷. Caso contradictorio, tenían un nivel más bajo de satisfacción con la mayoría de las orientaciones que recibieron sobre sus medicamentos especialmente las condiciones de almacenamiento de medicamentos (32.4%) estaban satisfechos. Además, solo alrededor de una cuarta parte de los que participaron en el estudio estaban satisfechos con las precauciones farmacéuticas y los efectos secundarios (24,2 %) y las interacciones entre medicamentos y alimentos (Molla et al., 2022)³⁸. En esa misma afirmación los parámetros con la calificación más baja incluyeron “la información que le brinda el farmacéutico sobre el almacenamiento adecuado de su medicamento” (1.25), y “qué tan bien explica el farmacéutico los posibles efectos secundarios” (1.27) (Surur et al., 2015)⁴⁶. Por otro lado, los aspectos menos satisfactorios fueron los esfuerzos del farmacéutico por ayudar a los pacientes a mejorar su salud o a mantenerse sano (2.49 ± 0.93), lo bien que el farmacéutico ayudó a los pacientes a gestionar sus medicamentos (2.77 ± 0.11), y los esfuerzos del farmacéutico por resolver los problemas que los pacientes tenían con sus medicamentos (2.79 ± 1.22) (Al-Jumaili et al., 2020)⁴⁹.

En general en el presente estudio, el grado de satisfacción al usuario fue un 86% satisfecho (satisfecho y muy satisfecho) y 10% insatisfecho (insatisfecho y muy insatisfecho). Estos resultados difieren del estudio de Molla et al. (2022) en Etiopía, el nivel de satisfacción del servicio de farmacia fue 50.9% de los pacientes, la puntuación media global que dieron los encuestados a la satisfacción con los servicios farmacéuticos fue de 2.48 sobre un máximo de 5.00 puntos (Surur et al., 2015)⁴⁶. El nivel medio de satisfacción informado fue menor en comparación con los hallazgos en España⁴⁴ y Portugal⁵² en farmacias comunitarias que informaron un alto nivel de satisfacción entre los clientes. Esto podría atribuirse a la diferencia en los niveles de desarrollo de los países en general y de sus servicios de farmacia en particular. Además, se encontró que los hallazgos del presente estudio eran más bajos que los de un

estudio en Botswana que evaluó la satisfacción de los clientes con los servicios de farmacia como parte de los servicios generales de salud e informó un alto nivel de satisfacción. La diferencia en el nivel de satisfacción informado por los clientes en comparación con las situaciones en los estudios citados anteriormente indica que existe una brecha en los aspectos relacionados con el sistema y el servicio de los servicios de farmacia en la institución (Bamidele et al., 2011)⁵³. De manera similar, se informó un nivel de satisfacción más bajo que el promedio para el asesoramiento sobre medicamentos por parte de los farmacéuticos antes de la intervención en un hospital psiquiátrico en Nigeria⁴¹.

Los resultados mostraron que la mayoría de las personas estaban satisfechos con los servicios de farmacia en curso, pero en algunos casos los resultados eran diferentes y viceversa. Como la mayoría de las personas estaban satisfechos con los servicios de los puntos de venta de medicamentos, los profesionales del medicamento tienen el deber de satisfacer también todos los problemas menores de los consumidores, ya que el núcleo de la atención en las oficinas farmacéuticas es lo que ellos aportan y lo que el paciente recibe.

Se realizó hallazgos importantes que se originaron a partir del análisis, la principal fortaleza, es una investigación en una cadena farmacéutica privada y la encuesta utilizada incluía preguntas sobre aspectos de los servicios farmacéuticos.

Se han identificado varias limitaciones en nuestro estudio. El tamaño de la muestra del estudio fue pequeño teniendo en cuenta el número de personas que acuden a diferentes locales farmacéuticos. Sin embargo, debido a la carga de trabajo y al elevado volumen de recetas, sólo 374 personas aceptaron ser encuestados durante el periodo de recogida de datos. Además, el estudio no incluyó una evaluación previa de la situación, lo que sería muy interesante realizar un estudio pre-post. El sesgo podría surgir al hacer preguntas que se consideran invasivas, lo que llevaría al encuestado a ponerse a la defensiva al responder. Este estudio unicéntrico se realizó en un entorno de una cadena farmacéutica privada y los resultados no se generalizarán a nivel nacional.

4.2. Conclusiones

- En este estudio se encontró que los niveles de satisfacción de las personas con el servicio de las cadenas de boticas MIFARMA del Centro de Lima son superiores al 50%. Según los resultados de este estudio, se puede afirmar que las personas siguen estando regularmente satisfechos o muy satisfechos con las prácticas que le brindan.
- El grado de satisfacción de las personas con la atención brindada en las dimensiones de fiabilidad (56.3%) y elementos tangibles (53.2%) indican que la mayoría de las personas están satisfechos o muy satisfechos con las prácticas actuales del servicio de farmacia.
- Este estudio informó que el nivel de satisfacción de las personas con respecto a la sensibilidad (56%) y seguridad (61.1%) era alto. Demuestra explícitamente el alto nivel de satisfacción de las personas en cuanto a la atención amable, explicación y disponibilidad de los medicamentos.
- El presente estudio demuestra que el grado de satisfacción de las personas con la atención brindada en los enfoques de empatía (59.9%) y recursos humanos (68.1%) fue muy alentadora. Aunque esta cifra era comparable con otros estudios en el país, era mucho más baja que el estudio a nivel nacional y el nivel estándar promedio esperado.

4.3. Recomendaciones

- Se recomienda que la gerencia de las oficinas farmacéuticas asegure la conformidad del entorno de la farmacia ambulatoria y la entrega de orientación adecuada y suficiente sobre la medicación a las personas necesitadas.
- Es necesario realizar más estudios y evaluación periódica de los servicios farmacéuticos, especialmente desde la perspectiva de la satisfacción de las personas.
- Es recomendable que los gestores de las farmacias comunitarias pueden mejorar considerablemente la calidad de sus servicios incorporando los valores fundamentales de la farmacia, los comportamientos y actitudes de los farmacéuticos. En este sentido, es necesaria la formación y el desarrollo continuo de los farmacéuticos para que tengan valores dirigidos a lograr la responsabilidad social hacia las personas, incluyendo la atención centrada en el usuario, el altruismo, la transparencia y la integridad.
- Es necesario en el futuro que los investigadores lleven a cabo más estudios sobre la práctica de la farmacia en otros hospitales privados y gubernamentales, para generalizar los resultados obteniendo la información deseada. Asimismo, podría ser útil para que otros establecimientos farmacéuticos comparen las prácticas actuales de farmacia con el fin de mejorar su rendimiento y obtener mejores resultados en cuanto a la satisfacción de las personas.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Kusumowardhani D, Ilyas Y. Waiting time of pharmacy service as an indicator of patient satisfaction: a systematic review. The 6th International Conference on Public Health. 2019;23-24. <https://doi.org/10.26911/the6thicph-FP.04.14>
2. Alkhaldi RZ, Abdallah AB. Lean management and operational performance in health care. International Journal of Productivity and Performance Management. 2019;69(1): 1–21. <https://doi.org/10.1108/ijppm-09-2018-0342>
3. Ghattas D, Al-Abdallah G. Factors affecting customers' selection of community pharmacies: the mediating effect of branded pharmacies and the moderating effect of demographics. Management Science Letters. 2020;10(8):1-12. <https://doi.org/10.5267/j.msl.2019.12.037>
4. Woldeyohanes TR, Woldehaimanot TE, Kerie MW, Mengistie MA, Yesuf EA. Perceived patient satisfaction with in-patient services at Jimma University Specialized Hospital, Southwest Ethiopia. BMC Res Notes. 2015;8:285. <https://doi.org/10.1186/s13104-015-1179-8>
5. Al-Arifi MN. Patients' perception, views and satisfaction with pharmacists' role as health care provider in community pharmacy setting at Riyadh, Saudi Arabia. Saudi Pharm. J. 2012;20:323–330. <https://doi.org/10.1016/j.isps.2012.05.007>.
6. Hasan S, Sulieman H, Stewart K, Chapman CB, Hasan MY, Kong DC. Assessing patient satisfaction with community pharmacy in the UAE using a newly-validated tool. Res. Soc. Adm. Pharm. 2013;9:841–850. <https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2012.10.002>.
7. He X, Li L, Bian Y. Satisfaction survey among primary health care outpatients in the backward region: an empirical study from rural Western China. Patient Prefer Adherence. 2018;12:1989–1996. <https://doi.org/10.2147/PPA.S172021>
8. Desta H, Berhe T, Hintsas S. Assessment of patients' satisfaction and associated factors among outpatients received mental health services at public hospitals of Mekelle Town, northern Ethiopia. Int J Ment Health Syst. 2018;12(3):143–150. <https://doi.org/10.1186/s13033-018-0217-z>

9. Sääskilahti M, Ahonen R, Timonen J. Pharmacy Customers' Experiences of Use, Usability, and Satisfaction of a Nationwide Patient Portal: Survey Study. *J Med Internet Res*. 2021;23(7):e25368. <https://doi.org/10.2196/25368>
10. Lee S, Godwin OP, Kim K, Lee E. Predictive Factors of Patient Satisfaction with Pharmacy Services in South Korea: A Cross-Sectional Study of National Level Data. *PLoS One*. 2015;10(11):e0142269. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0142269>
11. Ng CB, Chang CT, Ong SY, Mahmud M, Lee LC, Chew QY, et al. Awareness, expectation and satisfaction towards ward pharmacy services among patients in medical wards: a multi-centre study in Perak, Malaysia. *BMC Health Serv Res*. 2021; 21:1175.1-10. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07185-7>
12. Amelia P, Lathifah A, Haq MD, Reimann CL, Setiawan Y. Optimising Outpatient Pharmacy Staffing to Minimise Patients Queue Time using Discrete Event Simulation. *Journal of Information Systems and Business Intelligence*. 2021;7(2):102-111. <https://bit.ly/3IM7l9f>
13. El Comercio. ¿Qué tan satisfecho está el consumidor peruano?. Redacción El Comercio. Lima, 16 de marzo de 2016. Sección Informe. <https://bit.ly/3g1dsB9>
14. Ayele Y, Hawulte B, Feto T, Vijai Basker G, Bacha YD. Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*. 2020;8:1–7. <https://doi.org/10.1177/2050312120922659>
15. Souliotis K. Patient participation in contemporary health care: promoting a versatile patient role. *Health Expect*. 2016;19(2):175–178. <https://doi.org/10.1111/hex.12456>
16. Ayalew MB, Taye K, Asfaw D, Lemma B, Dadi F, Solomon H, et al. Patients'/Clients' Expectation Toward and Satisfaction from Pharmacy Services. *J Res Pharm Pract*. 2017;6(1):21–26. <https://doi.org/10.4103/2279-042X.200995>

17. Patel PM, Vaidya V, Osundina F, Comoe DA. Determining patient preferences of community pharmacy attributes: A systematic review. *Journal of the American Pharmacists Association*. 2020;60(2):397-404.
<https://doi.org/10.1016/j.japh.2019.10.008>
18. Naik Panvelkar P, Saini B, Armour C. Measurement of patient satisfaction with community pharmacy services: a review. *Pharm World Sci*. 2009;31:525–537
<https://doi.org/10.1007/s11096-009-9311-2>
19. Bonnal L, Moinier X. Elements Of Pharmacy Service And Satisfaction: Patient Versus Consumer?. *The Journal of Applied Business Research*. 2014;30(2):479-488. <https://doi.org/10.19030/jabr.v30i2.8419>
20. Porteous T, Ryan M, Bond C, Watson M, Watson V. Managing minor ailments; the public's preferences for attributes of community pharmacies. A discrete choice experiment. *PLoS ONE*. 2016;11:e0152257.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0152257>
21. Whitty JA, Kendall E, Sav A, Kelly F, McMillan SS, King MA, et al. . Preferences for the delivery of community pharmacy services to help manage chronic conditions. *Res Soc Administr Pharm*. 2015;11:197–215.
<https://doi.org/10.1016/j.sapharm.2014.06.007>
22. Upadhyay DK, Ibrahim MIM, Mishra P, Alurkar VM. A non-clinical randomized controlled trial to assess the impact of pharmaceutical care intervention on the satisfaction level of newly diagnosed diabetes mellitus patients in a tertiary care teaching hospital in Nepal. *BMC Health Serv Res*. 2015;15(1):57.
<https://doi.org/10.1186/s12913-015-0715-5>
23. Minarikova D, Malovecka I, Foltan V. Patient choice of pharmacy and satisfaction with the pharmaceutical care-Slovak regional comparison. *Farmacia*. 2016;64(3):473–480. <https://bit.ly/3o4PGIQ>
24. Ismaya NA, Puji LK, Pratiwi RD, Indah FP, Ikhsan K. Outpatient Satisfaction Analyze of Pharmacy Service in T Hospital, Bogor, West Java, March-April 2020. *Advances in Social Science, Education and Humanities Research*. 2021;584:725-731. <https://bit.ly/3KNzci5>

25. Saffaei A, Moghaddas A, Sabzghabae AM. Patients' satisfaction with the community pharmacy services in Iran. *J Res Pharm Pract.* 2021;10:133-7.
https://doi.org/10.4103/jrpp.JRPP_21_21
26. Syed N, Baig MT, Arsalan A, Syed A, Khan A, Uzma Shahid U, et al. Counseling Practices of Pharmacists at Medical Stores/Pharmacies in Karachi Pakistan. *Journal of Pharmaceutical Research International.* 2021;169-173.
<https://doi.org/10.9734/JPRI/2021/v33i28A3152>
27. Vásquez Hualpa KA, Villanueva Quispe KN. Satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un Hospital de Huancayo para postulación al Premio Nacional a la Calidad [Tesis]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2020. 164 p.
<https://bit.ly/3rcccRW>
28. Barzola Elescano ML, Mondaca Luna 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]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019. 89 p. <https://bit.ly/3HdCU2r>
29. Barrientos Valdez JD. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Tesis]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. 113 p. <https://bit.ly/32FKUtS>
30. Brink H, van der Walt C, van Rensburg G. *Fundamentals of Research Methodology for Healthcare Professionals.* Fourth edition. Cape Town: Juta and Company; 2018.
31. Östlund U, Kidd L, Wengström Y, Rowa-Deward N. Combining qualitative and quantitative research within mixed method research designs: A methodological review. *Int J Nurs Stud.* 2011;48(3):369–383.
<https://doi.org/10.1016/j.ijnurstu.2010.10.005>.
32. Yang L, Chang K, BS, Chung K. Methodology Rigor in Clinical Research. *Plast Reconstr Surg.* 2012;129(6): 979e–988e.
<https://doi.org/10.1097/PRS.0b013e31824eccb7>
33. Zangirolami-Raimundo J, Echeimberg JO, Leone C. Research methodology topics: Cross-sectional studies. *Journal of Human Growth and Development.* 2018;28(3):356-360. <https://doi.org/10.7322/jhgd.152198>

34. Stratton SJ. Population Research: Convenience Sampling Strategies. *Prehospital and Disaster Medicine*. 2021;36(4):1-2. <https://bit.ly/3ud5SMi>
35. Tesfu M, Beyene W, Walle A. Adult Patient Satisfaction with In-patient Nursing Care in a Referral and Teaching Hospital Southern Nations Nationalities and Peoples Region (SNNPR), Ethiopia. *Journal of Nursing & Care*. 2016;05. <https://doi.org/10.4172/2167-1168.1000334>
36. Shrestha B, Dunn L. The Declaration of Helsinki on Medical Research involving Human Subjects: A Review of Seventh Revision. *J Nepal Health Res Counc*. 2019;17(45): 548-52. <https://doi.org/10.33314/jnhrc.v17i4.1042>
37. Ghasoub R, Zaidan M, Al-Yafie S, Al-Siyabi K, Radwan Y, et al. (2017) Preliminary Study of Patients' Perceptions and Satisfaction in Outpatient Pharmacies at the Cancer and Heart Centres in Qatar. *J Appl Pharm* 9: 254. <https://doi.org/10.21065/1920-4159.1000254>
38. Molla M, Sisay W, Andargie Y, Kefale B, Singh P. Patients' satisfaction with outpatient pharmacy services and associated factors in Debre Tabor comprehensive specialized hospital, Northwest Ethiopia: A cross-sectional study. *PLoS ONE*. 2022;17(1):e0262300. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0262300>
39. Alotaibi NH, Alzarea AI, Alotaibi AM, Khan YH, Mallhi TH, Alharbi KS, et al. Exploring satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional analysis. *PLoS ONE*. 2021;16(4): e0247912. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247912>.
40. Ahmad A, Alghamdi MAS, Alghamdi SAS, Alsharqi A, Al-Borie H. Factors influencing patient satisfaction with pharmacy services: an empirical investigation at king fahd armed forces hospital, Saudi Arabia. *Int J Bus Manag*. 2016;11:272–80. <http://doi.org/10.5539/ijbm.v11n9p272>
41. Offor I, Enato EF. Patients' assessment of Pharmacists' medication counseling in a psychiatric hospital in Nigeria. *Tropical Journal of Pharmaceutical Research*. 2011;10(4):507–16. <http://doi.org/10.4314/tjpr.v10i4.17>.

42. Park K, Park J, Kwon YD, Kang Y, Noh JW. Public satisfaction with the healthcare system performance in South Korea: Universal healthcare system. *Health Policy*. 2016;120(6):621–9.
<https://doi.org/10.1016/j.healthpol.2016.01.017>
43. Lee S, Godwin OP, Kim K, Lee E. Predictive factors of patient satisfaction with pharmacy services in South Korea: A cross-sectional study of national level data. *PLoS ONE*. 2015;10(11):1–9.
<https://doi.org/10.1371/journal.pone.0142269>
44. Marquez-Peiro F, Perez-Peiro C. Evaluation of patient satisfaction in out-patient pharmacy. *Farm. Hosp*. 2008;32(2):71–76. <https://bit.ly/3L9GbCf>
45. El-Sharif SI, Abd Alrahman N, Khaled N, Sayah N, Gamal E, Mohamed A. Assessment of patient's satisfaction with pharmaceutical care services in community pharmacies in the United Arab Emirates. *Archives Pharmacy Practice*. 2017;8:22–30. <https://doi.org/10.4103/2045-080X.199615>
46. Surur AS, Teni FS, Girmay G, Moges E, Tesfa M, Abraha M. Satisfaction of clients with the services of an outpatient pharmacy at a university hospital in northwestern Ethiopia: a cross-sectional study. *BMC Health Serv Res*. 2015;205(15):1-8. <https://doi.org/10.1186/s12913-015-0900-6>.
47. Magesa E, Hanyanya J, Erraso W. Patient's satisfaction at outpatient pharmacy department in Intermediate Hospital Oshakati, Oshana region, Namibia. *GSC Biological and Pharmaceutical Sciences*. 2021;14(02):022–028.
<https://doi.org/10.30574/gscbps.2021.14.2.0040>
48. Jawaid A, Raza M. The status of patients satisfaction with outpatient hospital pharmacy. *Gomal University Journal of Research*. 2018;34(1):1-5.
<https://bit.ly/349BK9f>
49. Al-Jumaili A, Ameen IA, Alzubaidy DA. Influence of Pharmacy Characteristics and Customer Quality of Life on Satisfaction of Community Pharmacy Customers. *Innov Pharm*. 2020;11(1):1-10.
<https://doi.org/10.24926/iip.v11i1.2434>

50. Novaryatiin S, Ardhany SD, Aliyah S. Tingkat Kepuasan Pasien terhadap Pelayanan Kefarmasian di RSUD Dr. Murjani Sampit. *Borneo Journal of Pharmacy*. 2018;1(1): 22-26. <https://doi.org/10.33084/bjop.v1i1.239>
51. Adamu H, Oche MO. Patient Satisfaction with Services at a General Outpatient Clinic of a Tertiary Hospital in Nigeria. *British Journal of Medicine & Medical Research*. 2014;4(11): 2181-2202. <https://doi.org/10.9734/BJMMR/2014/5918>
52. Pinto AR, Machado A, Gonçalves E, Salsas L, Vicente T, Ribeiro MIB, et al. Users satisfaction regarding the service provided in community pharmacies. *Adv Pharmacol Pharm*. 2014;2(2):18–29. <https://bit.ly/3L9He59>
53. Bamidele AR, Hoque ME, Van der Heever H. Patient satisfaction with the quality of care in a primary health care setting in Botswana. *S Afr Fam Pract*. 2011;53(2):170–5. <https://doi.org/10.1080/20786204.2011.10874080>

ANEXOS

ANEXO A: Operacionalización de las variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Unidades de medida
Independiente: Calidad de atención	La calidad de la atención es el grado en que los servicios de salud para individuos y poblaciones aumentan la probabilidad de obtener los resultados de salud deseados	Los datos generales, fueron medido por un cuestionario estructurado validado, la misma que consideró las dimensiones respectivas.	Horario de atención	Generalidades	Ordinal	Malo (1) Regular (2) Bueno (3)
Dependiente: Grado de satisfacción	El grado de satisfacción de los pacientes se define como una medida de resultado informada por el paciente en el paradigma de evaluación de la calidad.	El grado de satisfacción fueron medido por un cuestionario estructurado validado, la misma que consideró las dimensiones respectivas y estuvo conformado por veinte ítems, que fueron aplicados a 374 participantes.	<ul style="list-style-type: none"> - Fiabilidad - Elementos tangibles - Sensibilidad - Seguridad - Empatía - Recursos humanos 	Ítems 1-3 Ítems 4-7 Ítems 8-11 Ítems 12-14 Ítems 15-17 Ítems 18-20	Ordinal	Muy insatisfecho (1) Insatisfecho (2) Aceptable (3) Satisfecho (4) Muy satisfecho (5)

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos



ENCUESTA:

**GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN
BRINDADA EN LAS CADENAS DE BÓTICAS MIFARMA DEL CENTRO DE
LIMA. NOVIEMBRE A DICIEMBRE, 2021**

Edad: _____

Género: Femenino () Masculino ()

Nivel educativo: Primaria () Secundaria () Superior () Otros ()

¿El horario de atención de la botica es la adecuada?

Malo (1) Regular (2) Bueno (3)

ESCRIBIR DEL 1 AL 5 SEGÚN LA ATENCIÓN QUE RECIBE EN LA BOTICA DE MIFARMA.

MARQUE CON UNA "X":

Muy insatisfecho (1)

Insatisfecho (2)

Aceptable (3)

Satisfecho (4)

Muy satisfecho (5)

N°	Dimensiones/Preguntas	1	2	3	4	5
Fiabilidad						
1.	Si el farmacéutico o técnico le recomienda un medicamento es efectivo con su malestar.					
2.	El farmacéutico o técnico cuenta con amplios conocimientos para aclarar sus consultas y dudas					
3.	El farmacéutico o técnico que lo recibió respetó su intimidad y confidencialidad					
Elementos tangibles						
4.	La farmacia se encontró impecable, agradable y confortable.					
5.	Los equipos como estantes, computadoras, góndolas y exhibidores son modernas.					
6.	Las ofertas de propagandas de afiches, publicidad intervinieron en su compra					
7.	El farmacéutico y el técnico de la farmacia se encuentran debidamente uniformados e identificados con su fotocheck.					
Sensibilidad						
8.	La atención brindada por el personal de la farmacia es rápida.					
9.	En cuanto a la atención, el personal de la farmacia lo recibió y atendió de manera amable					
10.	En la farmacia el personal respetó la llegada de cada usuario					

11.	Los medicamentos que compro tienen menor precio que otras cadenas o boticas.					
Seguridad						
12.	Encontró con facilidad y disponibilidad los medicamentos a usar.					
13.	Cuando usted presentó algún problema, se resolvió inmediatamente.					
14.	El personal de la farmacia le explicó adecuadamente y usted entendió.					
Empatia						
15.	Los horarios establecidos de atención son los adecuados para usted y le facilitan la atención					
16.	El farmacéutico o técnico presta atención e interés para solucionar su problema de salud					
17.	El farmacéutico o técnico que lo atendió en el proceso lo hizo con respeto, fue amigable y paciente.					
Recursos humanos						
18.	El personal de la farmacia le brindan confianza					
19.	El personal de la farmacia lo escuchó y miró a los ojos todo el tiempo para resolver sus dudas.					
20.	El personal de la farmacia le explica la manera adecuada de cómo debe administrarse el medicamento, las horas adecuadas y las posibles reacciones adversas.					

ANEXO C: Consentimiento informado



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

Datos del estudio para el que se otorga el consentimiento

Autora: Huamán Agila Carmen

Morales Hurtado Elida Roxana

Título del proyecto” grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en las Cadenas de boticas MIFARMA del Centro de Lima. Noviembre a diciembre, 2021.

Datos del participante

Persona que proporciona La información y la hoja de consentimiento

Nombre y apellido.....

Declaro que he leído la hoja de consentimiento informado sobre el estudio citado y acepto participar en el

1. Se me ha entregado una copia de la hoja de CONSENTIMIENTO INFORMADO para participar y colaborar en la realización de la presente investigación, fecha y firmado. Se me ha explicado las características y el objeto del estudio y los posibles beneficios y riesgos del mismo.
2. Se me ha dado tiempo y oportunidad para realizar preguntas. todas las preguntas fueron respondidas a mi entera satisfacción.

3. Sé que mantendrá la confidencialidad de mis datos.
4. El consentimiento lo otorgo de manera VOLUNTARIA y se soy libre de retirarme del estudio en cualquier momento, por cualquier razón y sin que tenga ningún efecto sobre mi tratamiento médico futuro (a continuación, marca con un aspa).

SI

NO

Mi consentimiento para la participación en el estudio propuesto

Fecha/...../.....

Firma del participante

Hago constar que he explicado las características y el objetivo del estudio a esta persona otorgo su consentimiento por medio de sus firmas fechadas en este documentó fecha firma del investigador o la persona que proporciona la información y la hoja de consentimiento:

Me comprometo en exponer el resultado de la investigación.

Firma del investigador

Firma del investigador

Anexo D: Validación de instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Huamán Agila Carmen - Morales Hurtado Elida Roxana
Título de investigación: GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN BRINDADA EN LAS CADENAS DE BÓTICAS MIFARMA DEL CENTRO DE LIMA, 2021	

III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
7. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	()	(x)
8. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	()	(x)
9. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	(x)
10. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	()	(x)
11. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	()	(x)
12. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	()	(x)

IV. SUGERENCIAS

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: ... 16-09-2021

Validado por: Siancas Tao Norio

Firma:



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
 FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
 Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Huamán Agila Carmen - Morales Hurtado Elida Roxana
Título de investigación:	
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN BRINDADA EN LAS CADENAS DE BÓTICAS MIFARMA DEL CENTRO DE LIMA, 2021	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	()	()	()	()	()	()	(x)
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	()	()	(x)
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	()	()	(x)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	()	()	(x)
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	()	()	(x)
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	()	()	(x)

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: ...14-09-2021

Validado por: Dr. Q.F José Edwin Rodríguez Lichtenheldt.

CQFP 00379. DNI 10734121

Firma:



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Huamán Agila Carmen - Morales Hurtado Elida Roxana

Título de investigación:
GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN BRINDADA EN LAS CADENAS DE BÓTICAS MIFARMA DEL CENTRO DE LIMA, 2021

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba sonde fácil comprensión?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input checked="" type="radio"/>

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

Fecha: 14-09-2021

Validado por: Mg. Q.F Jean Paul Miranda Paredes

CQFP: 07538

DNI 10118769

Firma:



Anexo E: Carta de aprobación para ejecución del informe final



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

“Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia”

San Juan de Lurigancho 20 de setiembre del 2021

CARTA N°064-2021/ EPFYB-UMA

Sres.
**CADENAS DE BOTICA MIFARMA
CERCADO DE LIMA**
Presente. –

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para saludarlos en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres: MORALES HURTADO, Elida Roxana, DNI 45651078 y HUAMAN AGILA, Carmen Katherine, DNI 46243277 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: **“GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS CON LA ATENCIÓN BRINDADA EN LAS CADENAS DE BOTICAS MIFARMA DEL CENTRO DE LIMA, 2021”**.

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,



Dr. Jhonnef Samaniego Joaquin
Director de la Escuela Profesional de
Farmacia y Bioquímica





EMPRESA: MIFARMA SAC

RUC: 20512002090

Dirección: Calle Victor Alzamora 147 – La Victoria

Coordinadora: Kathy Vallejos Vicente

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a ustedes para saludarlos en nombre de la empresa MIFARMA S.A.C. para otorgar la autorización a los bachilleres: **Morales Hurtado, Elida Roxana y Huamán Agila, Carmen Katherine** para poder recopilar información para su tesis.

La Victoria, 06 de octubre del 2021.


Mifarma S.A.C.
Nancy Villavicencio Saromo
Jefe de Remuneraciones y Adm. de Personal
DNI: 10689076

Calle Víctor Alzamora 147 Urb. Santa Catalina – La Victoria Telf.: 2130760

Anexo F: Evidencia del trabajo de campo



Foto 1. Investigadora en trabajo de campo con el usuario durante el desarrollo de la encuesta



Foto 2. Investigadora en trabajo de campo con el usuario durante el desarrollo de la encuesta