



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS
USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS
FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN LOS PINOS, SAN
JUAN DE LURIGANCHO, AGOSTO-SETIEMBRE, 2021**

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

AUTORES:

Bach. CUEVA QUIROZ, ERMITANIO

<https://orcid.org/0000-0002-0045-2416>

Bach. YANCE GARCIA, LUZMAR

<https://orcid.org/0000-0003-1138-4698>

ASESOR:

MSc. CORDOVA SERRANO, GERSON

<https://orcid.org/0000-0002-5591-0322>

LIMA – PERÚ

2021

Dedicatoria

A nuestros docentes por habernos acompañado en nuestra vida universitaria, brindándonos sus conocimientos y orientación con profesionalismo ético para poder adquirir capacidades y habilidades. A nuestras familias por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad, y de manera especial a nuestros padres por ser nuestro motivo para continuar en este largo camino.

Agradecimiento

A la Universidad María Auxiliadora por permitirnos formarnos en sus aulas y laboratorios y por ser nuestra alma máter, y en general a los docentes, por compartir sus conocimientos, calidad humana y amistad. Además, dar gracias a nuestras familias y amigos por apoyarnos y motivarnos día a día, y así continuar con nuestras metas de obtener el grado académico de Químico Farmacéutico.

Índice general

RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	5
III. RESULTADOS	10
IV. DISCUSIÓN	16
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	21
VI. ANEXOS	25

Índice de tablas

Tabla 1. Datos informativos de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021	10
Tabla 2. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios...	11
Tabla 3. Calidad de atención de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021	12
Tabla 4. Dimensiones de la calidad de atención de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021.....	13
Tabla 5. Satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021	14
Tabla 6. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021	15

Índice de anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables	26
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	28
Anexo C. Consentimiento informado.....	32
Anexo D. Fichas de validación	33
Anexo E. Cartas de presentación.....	38
Anexo F. Aplicación de instrumentos de recolección de datos	44
Anexo G. Llenado de base de datos	47

RESUMEN

OBJETIVO. El objetivo fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, agosto-setiembre, 2021.

MATERIALES Y MÉTODOS. El enfoque fue cualitativo, el diseño de investigación fue correlacional y transversal. La muestra estuvo conformada por 15 establecimientos farmacéuticos y 225 usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021. Los instrumentos de recolección de datos empleados fueron el cuestionario de calidad de atención y el cuestionario de satisfacción del cliente. Se utilizó la estadística descriptiva y la prueba chi cuadrado para realizar el análisis estadístico de los datos.

RESULTADOS. En relación a los resultados se halló asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos ($p < 0,05$); asimismo, se halló una calidad de atención buena (60,4%) y un grado de satisfacción (58,2%), y en cuanto a las dimensiones de la calidad de atención resalta una calidad de atención excelente en las dimensiones fiabilidad (66,2%) y tangibilidad (33,8%), y un grado de satisfacción en la dimensión humanística (76,0%).

CONCLUSIONES. Se encontró asociación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, en los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, asimismo, se presentó una calidad de atención bueno y un grado de satisfacción adecuado.

PALABRAS CLAVE: asociación, calidad de atención, establecimientos farmacéuticos, satisfacción del usuario

ABSTRACT

OBJECTIVE. The objective was to determine the relationship between the quality of care and user satisfaction in the pharmaceutical establishments of the Los Pinos Urbanization, San Juan de Lurigancho, august-september, 2021.

MATERIALS AND METHODS. The approach was qualitative, the research design was correlational and cross-sectional. The sample consisted of 15 pharmaceutical establishments and 225 users of the pharmaceutical establishments of the Los Pinos Urbanization, San Juan de Lurigancho, 2021. The data collection instruments used were the quality of care questionnaire and the customer satisfaction questionnaire. Descriptive statistics and the chi square test were used to perform the statistical analysis of the data.

RESULTS. Regarding the results, an association was found between the quality of care and user satisfaction in the users of the pharmaceutical establishments of the Los Pinos Urbanization ($p < 0.05$); Likewise, a good quality of care (60.4%) and a degree of satisfaction (58.2%) were found, and regarding the dimensions of quality of care, an excellent quality of care stands out in the reliability dimensions (66.2%) and tangibility (33.8%), and a degree of satisfaction in the humanistic dimension (76.0%).

CONCLUSIONS. An association was found between the quality of care and user satisfaction, in the users of the pharmaceutical establishments of the Los Pinos Urbanization, likewise, a good quality of care and an adequate degree of satisfaction were presented.

KEY WORDS: association, quality of care, pharmaceutical establishments, user satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

De acuerdo a información brindada por la Organización Mundial de la Salud (OMS), el 10,4% de la satisfacción que tienen los clientes en el sistema de salud, se relaciona con la experiencia que ellos viven al acudir a un establecimiento de salud en sus diversos servicios (entre ellos, el servicio farmacéutico).¹

Por otro lado, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), menciona que los servicios farmacéuticos manejan diversas acciones que tienen como fin brindar una atención integral para satisfacer las necesidades y problemáticas de salud que presentan las personas, mediante la dispensación de medicamentos u otros productos farmacéuticos, y que al consumirse de modo racional permiten que no se generen problemas de salud pública.²

Es en este sentido, que cabe resaltar que durante los últimos años se han generado en el mundo y particularmente en el país, diversas transformaciones en el ámbito social y económico que a su vez han incidido directamente en la salud, dando paso a la generación de políticas de salud en los que se priorice el promover y garantizar servicios farmacéuticos de calidad que se centren en la atención adecuada a los usuarios o pacientes, los cuales pueden ser internos o externos a los establecimientos de salud, y así puedan recibir una atención farmacéutica, ambulatoria, de urgencia o emergencias, entre otros, de calidad.³

En el Perú, el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI ha evidenciado que los usuarios se atienden en boticas y farmacias sin haber recibido una consulta médica previa, acuden por recomendación de un familiar, amigo o personal de la salud que conocen, ya que ellos no se sintieron satisfechos con la atención recibida en estos establecimientos farmacéuticos.⁴ Además se ha determinado que existen diversos problemas relacionados a la calidad de atención, entre los que se encuentran la infraestructura del local en el que se encuentra el establecimiento farmacéutico, así como la ubicación y visibilidad de los productos a vender, el nivel de capacitación y conocimientos del personal encargado de atender a los usuarios, el horario de

atención, el área de espera, la ventilación e iluminación, entre otros aspectos, y que sumados traen como consecuencia que los clientes o usuarios se sientan satisfechos o insatisfechos ya sea con la atención recibida como todo aquello que perciben de la farmacia o botica.^{5, 6}

Es en este contexto que surge la necesidad de evaluar la calidad de atención en los establecimientos farmacéuticos, ya que se desea conocer si la calidad ofrecida por los responsables del proceso de dispensación es el que determina la satisfacción de los usuarios, o si son otros factores los que modifican la forma de percibir que tienen los clientes o usuarios.

En referencia a la Calidad de atención, esta contiene un componente de tipo subjetivo que depende de las características del consumidor, y un componente objetivo que parte desde el servicio o producto brindado⁷; asimismo, en el ámbito de la salud, para que exista una calidad de atención adecuada, el servicio brindado debe ser oportuno y eficaz, puesto que es sensible para los usuarios recibir un servicio que les de seguridad⁸; además, es importante que este servicio sea brindado por un profesional capacitado que cumpla adecuadamente con el proceso de dispensación asegurándose que los clientes o usuarios se sientan satisfechos con la atención recibida.⁹

Por su parte, la Satisfacción del cliente o usuario, es aquel que dependerá de las acciones que se realiza para satisfacer las expectativas que tienen los clientes, para lo cual el profesional que se encuentre a cargo debe brindar un servicio de calidad¹⁰; asimismo, es importante que el cliente se sienta satisfecho, debido a que ello dependerá de que recomiende el servicio recibido a sus familiares, amigos y conocidos, por ello el encargado del proceso de dispensación debe tener en cuenta variables internas del usuario como la edad, sexo, nivel educativo, etc., así como de otras externas, entre las que se tiene la calidad afectiva, información brindada, demostración de conocimientos sobre el medicamento, etc., con lo que el cliente se sienta satisfecho o insatisfecho.¹¹

En relación a los antecedentes, Mendieta¹², en el año 2020, en Trujillo-Perú, desarrolló una investigación de tipo descriptivo en una muestra de 70 usuarios, hallando que el 100% de los usuarios presentan una satisfacción alta.

Zapata¹³, en el año 2019, en Piura-Perú, realizó un estudio de tipo descriptiva y transversal, en una muestra de 1828 usuarios, encontrando que el 94% se siente satisfecho con la atención reciba, el 28% satisfecho y el 21% totalmente insatisfecho, el 8% indiferente y el 7% insatisfecho.

Barrientos¹⁰, en el año 2018, en Lima-Perú, desarrolló una investigación de tipo descriptivo-correlacional, en una muestra de 60 usuarios, hallando que el 45% percibe una calidad de atención buena, el 30% muy buena, el 18,3% regular y el 6,7% mala; asimismo el 43,3% se siente muy satisfecho, el 40% satisfecho, el 13,3% poco satisfecho, y el 3,3% no satisfecho.

Rodríguez¹⁴, en el año 2021, en Ecuador, realizó un estudio cuantitativo, de tipo descriptivo y correlacional, de diseño no experimental, en una muestra de 361 usuarios de farmacias, hallando que en general los pacientes perciben una mejor calidad de atención y se sienten satisfechos en la dimensión seguridad (72,9%) y empatía (68,7%).

Anrango¹⁵, en el año 2019, en Ecuador, desarrolló una investigación de tipo descriptivo, de diseño no experimental, en una muestra de 384 usuarios, encontrando que perciben la calidad de atención de farmacias de cadenas como buena (68,0%), seguida de regular (18,0%), y de las farmacias independientes como buena (58,0%), seguida de regular (32,0%).

Caballero, et al.¹⁶, en el año 2017, en Nicaragua, realizaron un estudio descriptivo, prospectivo y transversal, y de diseño no experimental, en una muestra de 382 pacientes, hallando que en su mayoría percibieron la calidad de atención como buena con un 34,0% en el hospital “Antonio Lenin Fonseca”, 46,0% en el hospital “Bertha Calderón Roque” y 66,0% en el hospital “Psicosocial José Dolores Fletes”.

La importancia del estudio radica en que permitió conocer, a través de los resultados, la calidad de atención que perciben los clientes en relación al trabajo realizado por los responsables de los establecimientos farmacéuticos, asimismo permitirá saber cuál

como el grado de satisfacción de los clientes, y a partir de ello establecer diversas medidas que permitirán mejorar la atención de las boticas y farmacias para lograr satisfacer las necesidades de los clientes.

En cuanto a la justificación de la investigación, a nivel teórico permitió conocer a través de la búsqueda sistemática de información científica que si bien existen estudios antecedentes sobre la calidad de atención y la satisfacción del cliente, hay una carencia de investigaciones a nivel local, por lo que los resultados hallados serán de vital importancia para llenar ese vacío de conocimientos; por otro lado, en el valor práctico, a partir de los resultados encontrados se podrán desarrollar actividades de capacitación al personal de los establecimientos farmacéuticos sobre medidas y técnicas de mejora en la calidad de atención, así como la implementación de campañas que permitan que el personal que atiende en las boticas y farmacias brinde la información necesaria al clientes como parte del proceso de dispensación; además en el valor metodológico, el estudio se realizó empleando instrumentos de recolección de datos que cuentan con una adecuada validez, para que posteriormente se puedan utilizar en otras investigaciones en las que se empleen las variables de este estudio.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, agosto-setiembre, 2021.

La hipótesis del estudio fue que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, agosto-setiembre, 2021.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

De acuerdo a Hernández, et al., el enfoque de la investigación es cualitativo, ya que se midió las variables del estudio empleando la estadística, además, es de tipo correlacional debido a que buscó conocer la relación entre dos variables, y es transversal, porque se evaluó a las variables en un solo momento.¹⁷

Asimismo, el diseño de investigación es no experimental, ya que se empleó un proceso de recolección de datos sin realizar un control experimental y solo se recogió información de la situación actual de las variables de estudio.¹⁷

2.2 Población, muestra y muestreo

La investigación presenta como población 20 establecimientos farmacéuticos ubicados en la Urbanización Los Pinos, del distrito de San Juan de Lurigancho.

La muestra estuvo constituida por 15 establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, del distrito de San Juan de Lurigancho.

El muestreo es de tipo probabilístico; en el que se consideró un nivel de calidad y satisfacción de la atención mayor o igual de 90%, que presentó una significancia al 95% y una precisión estadística de 70%, la cual es permitida, por lo tanto, el número de boticas o farmacias evaluadas fueron:

$$n = \frac{N(Z_{crit})^2 p (1 - p)}{E^2 * N + Z_{crit}^2 * p(1-p)}$$

Donde:

N: tamaño de muestra. (20)

p: proporción esperada de 90%

Z_{crit} : criterio de significancia deseado (95%)

E: máximo porcentaje de error requerido precisión esperada del (13%). 0.13

$$n = \frac{20(1.96)^2(0.5)(0.5)}{(0.13)^2(20-1) + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 15$$

$$\text{Farmacias} = \frac{2 \times 15}{20} = 1$$

$$\text{Boticas independientes} = \frac{14 \times 15}{20} = 11$$

$$\text{Boticas del sector retail} = \frac{4 \times 15}{20} = 3$$

Al resolver la ecuación se evidenció que la muestra presentó un total de 15 establecimientos farmacéuticos. Es así que debido a que, en la Urbanización Los Pinos existen 20 boticas y farmacias que se distribuyen en: (i) 2 farmacias, (ii) 14 boticas independientes y (iii) 4 boticas-perfumerías del sector retail. El número específico de establecimientos farmacéuticos evaluados fueron: (i) 1 farmacia, (ii) 11 boticas independientes y (iii) 3 boticas-perfumerías del sector retail.

Con respecto a los clientes a ser encuestados, se estimó un nivel de calidad y satisfacción de la atención mayor o igual de 90%. Con una significancia del 95% y una precisión estadística del 87%. Implicando que los usuarios a encuestar por establecimientos farmacéuticos serían 15, teniendo un total de 225 encuestados.

Criterios de inclusión

- Establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos en el distrito de San Juan De Lurigancho.
- Clientes o usuarios que acepten participar de la investigación por medio del consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Establecimientos farmacéuticos que no se encuentren ubicados en la Urbanización Los Pinos en el distrito de San Juan De Lurigancho.
- Clientes o pacientes que no acepten participar de la investigación

2.3 Variable de investigación

La presente investigación presentó dos variables la primera “calidad de atención”, que según su naturaleza, es una variable compleja que presenta dimensiones, cada una con su escala de medición normal u ordinal; y la segunda fue la “satisfacción del cliente”, que según su naturaleza, es una variable compleja que presenta dimensiones, cada una con su escala de medición normal u ordinal.

Definición conceptual.

Variable 1: La calidad de atención, en el ámbito de la salud depende de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio recibido de forma oportuna y eficaz en un establecimiento farmacéutico, y que lo califica como bueno, regular o malo.^{7, 8}

Variable 2: La satisfacción del cliente, es una respuesta que tiene el usuario en relación a un bien o servicio recibido, calificándolo en función de si satisface o no sus expectativas, sintiéndose satisfecho, indiferente o insatisfecho.¹⁰

Definición operacional.

Variable 1: Es el nivel de atención brindada a los usuarios en un establecimiento farmacéutico, y que deben enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

Variable 2: Es el grado de satisfacción que presentan los usuarios o clientes, en relación al servicio recibido por parte de los trabajadores del establecimiento farmacéutico.

2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos

La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos empleados para la recolección de datos fueron el cuestionario de calidad de atención y el cuestionario de satisfacción del cliente.

Los instrumentos de recolección de datos han sido extraídos y adaptados del estudio realizado por Barrientos (2018)⁶, es así que el cuestionario de calidad de atención, presenta 20 ítems o preguntas, que se dividen en 5 dimensiones, las cuales son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Por otro lado, el cuestionario de satisfacción del cliente, se encuentra constituido por 15 ítems o preguntas, que se dividen en 3 dimensiones que son: humanística, tecnológica-científica y entorno.

Por su parte, la validación de los cuestionarios de recolección de datos se efectuó a través de la validez de contenido, que se realizó mediante la apreciación de expertos o jueces, quienes fueron 3 profesionales con conocimientos sobre las variables que evalúan los instrumentos, para ello se les entregó a cada uno de ellos los cuestionarios, fichas de calificación y operacionalización de variables, y una vez calificados los aprobaron y entregaron a los investigadores para que realicen el análisis estadístico.

2.5 Proceso de recolección de datos

El proceso de recolección de datos, inició coordinando con los dueños de los establecimientos farmacéuticos para solicitar el permiso para ingresar a sus boticas o farmacias y así poder realizar la aplicación de los cuestionarios de recolección de datos a los clientes o usuarios.

Una vez instalados, se procedió a explicar a cada uno de los clientes el objetivo de la investigación y si les gustaría desarrollar los cuestionarios de recolección de datos, aquellos que acepten primero llenaron el consentimiento informado y

posteriormente se les aplicó los cuestionarios, una vez terminado se verificó que hayan contestado todas las preguntas y se dio por concluida su participación.

2.6 Métodos de análisis estadísticos

Para determinar la asociación entre variables se empleó la prueba de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de 0,05, asimismo, se empleó los estadísticos descriptivos para realizar las tablas y gráficos de resultados.

Además, se empleó el programa Excel para la elaboración de la base de datos y el programa IBM SPSS 24.0 para el análisis estadístico.

2.7 Aspectos éticos

Este estudio se desarrolló conforme a los siguientes criterios éticos de autonomía, beneficencia, no maleficencia, y justicia^{22, 23}:

- Principio de autonomía: Referido a la libertad de decisión, esta debe ser respetada y promovida como objeto de investigación porque minimiza los riesgos y maximiza los beneficios porque no se aspira a modificar o crear una situación, sino por el contrario, a observar y describir una ya existente.
- Principio de beneficencia: Referido a realizar acciones en favor de los demás, preservando su bienestar.
- Principio de no maleficencia: Referido a reducir el riesgo de causar daño a los participantes, además de no originar malestar físico ni mental.
- Principio de justicia: Referido a la no discriminación por género, religión, nivel educativo, etc., así como mantener la confidencialidad de los participantes.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Datos informativos de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021

Datos informativos	N	%
Total	225	100,0
Tipo de establecimiento		
Botica	165	73,3
Farmacia	15	6,7
Retail	45	20,0
Sexo		
Mujer	137	60,9
Varón	88	39,1
Rango de edad		
25 años a menos	89	39,6
26 a 30 años	26	11,6
31 a 35 años	30	13,3
36 a 40 años	19	8,4
41 años a más	61	27,1

En la tabla 1 se presenta los datos informativos de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021, fueron un total de 225 usuarios. En relación al tipo de establecimiento fueron 165 boticas (73,3%), 15 farmacias (6,7%) y 45 retail (20,0%). En cuanto al sexo de los participantes 137 fueron mujeres (60,9%) y 88 varones (39,1%). Asimismo, en relación al rango de edad, 89 usuarios presentaron 25 años a menos (39,6%), 26 encuestados tienen de 26 a 30 años (11,6%), 30 evaluados presentan 31 a 35 años (13,3%), 19 usuarios tienen 36 a 40 años (8,4%), y 61 encuestados presentan 41 años a más (27,1%).

Tabla 2. Relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021

		Satisfacción del usuario				X ²	Valor p
		Poco satisfecho		Satisfecho			
		N	%	N	%		
Total		94	100,0	131	100,0		
Calidad de atención	Regular	11	11,7	1	0,8		
	Buena	80	85,1	56	42,7	73,952	<0,05
	Excelente	3	3,2	74	56,5		

En relación a la tabla 2 se observa el análisis correlacional, empleando chi cuadrado, para hallar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios. Se halló que el nivel de significancia es de $p < 0,05$, por lo que es significativo, de este modo se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis, por lo que se puede señalar que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Tabla 3. Calidad de atención de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021

Calidad de atención	n	%
excelente	77	34,2
buena	136	60,4
regular	12	5,3
mala	0	0,0
Total	225	100,0

En cuanto a la tabla 3 se observa la calidad de atención de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021. Encontrando que en su mayoría refieren que dichos establecimientos farmacéuticos brindan una calidad de atención buena (60,4%), seguida de una calidad de atención excelente (34,2%) y finalmente una calidad de atención regular (5,3%).

Tabla 4. Dimensiones de la calidad de atención de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021

Calidad de atención	Dimensiones de la calidad de atención									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
excelente	149	66,2	75	33,3	65	28,9	65	28,9	76	33,8
buena	63	28,0	117	52,0	137	60,9	140	62,2	72	32,0
regular	10	4,5	32	14,3	23	10,2	20	8,9	70	31,1
mala	3	1,3	1	0,4	0	0,0	0	0,0	7	3,1
Total	225	100,0	225	100,0	225	100,0	225	100,0	225	100,0

En la tabla 4 se aprecian las dimensiones de la calidad de atención de los usuarios. Hallando que en su mayoría los clientes refieren que los establecimientos farmacéuticos tienen una calidad de atención excelente en las dimensiones de fiabilidad (66,2%) y tangibilidad (33,8%); asimismo, los resultados encontrados evidencian una mayor calidad de atención buena en las dimensiones de capacidad de respuesta (52,0%), seguridad (60,9%) y empatía (62,2%).

Tabla 5. Satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021

Satisfacción de los usuarios	n	%
Muy satisfecho	0	0,0
Satisfecho	131	58,2
Poco satisfecho	94	41,8
Insatisfecho	0	0,0
Total	225	100,0

En relación a la tabla 5 se observa la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021. Encontrando que en su mayoría los usuarios que acuden a dichos establecimientos farmacéuticos refieren sentirse satisfechos con la atención recibida (58,2%), y un porcentaje menor afirma sentirse poco satisfechos con la atención recibida (41,2%).

Tabla 6. Dimensiones de la satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021

Grado de satisfacción	Dimensiones de la satisfacción de los usuarios					
	Humanística		Tecnológica-Científica		Entorno	
	n	%	n	%	n	%
Muy satisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Satisfecho	171	76,0	76	33,8	103	45,8
Poco satisfecho	54	24,0	141	62,7	108	48,0
Insatisfecho	0	0,0	8	3,5	14	6,2
Total	225	100,0	225	100,0	225	100,0

En cuanto a la tabla 6 se aprecian las dimensiones de la satisfacción de los usuarios. Hallando que en su mayor parte los clientes al acudir a los establecimientos farmacéuticos se sintieron satisfechos con la atención recibida en la dimensión humanística (76,0%); asimismo, los resultados encontrados evidencian que los usuarios se sintieron poco satisfechos en las dimensiones tecnológica-científica (62,7%) y entorno (48,0%).

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión.

El estudio se desarrolló con el fin de conocer mediante los resultados el nivel de calidad de atención que tienen los pacientes en relación a labor que realiza el personal que labora en los establecimientos farmacéuticos, además, de identificar el grado de satisfacción de los clientes, ya que los resultados que se encontraron son relevantes para establecer diversas medidas que mejorarán la atención de los establecimientos farmacéuticos evaluados y de este modo se logrará satisfacer las necesidades de los clientes.

En referencia al proceso de recolección de información, este inició con la coordinación que se tuvo con los dueños de los establecimientos farmacéuticos evaluados para ingresar a sus locales y poder aplicar los instrumentos de recolección de datos a los clientes; posterior a ello se presentó a cada cliente evaluado el consentimiento informado para que puedan aceptar participar de la investigación y de aceptar poder aplicar los cuestionario; además, después de recolectar toda la muestra de estudio se procedió a realizar el análisis estadístico de la información.

En cuanto a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, se halló que existe relación entre las variables ($p < 0,05$).

Estos resultados son semejantes a los encontrados por Barrientos¹⁰, puesto que afirma en su investigación que existe relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción al cliente ($p = 0,00$).

De este modo y en base a los resultados encontrados en el presente estudio con los antecedentes, se puede afirmar que los trabajadores de los establecimientos farmacéuticos brindan una calidad de atención adecuada, que origina la satisfacción de los clientes, además, estos hallazgos demuestran la eficacia en la labor que realiza el personal de los establecimientos farmacéuticos evaluados.

En cuanto a la calidad de atención, los usuarios que adquieren sus productos en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, manifiestan que reciben una calidad de atención buena (60,4%), seguida de excelente (34,2%), y regular (5,2%).

Estos resultados son semejantes a los hallados por Barrientos¹⁰, quien halló una calidad de atención buena (45,0%); Anrango¹⁵ encontró una calidad de atención buena con un 68,0% en farmacias de cadenas y 58,0% en farmacias independientes; así como Caballero, et al.¹⁶, quienes hallaron una calidad de atención buena de 34,0%, 46,0% y 66,0% en las farmacias de tres hospitales evaluados; además, Toaquiza¹⁹, presentó como resultado de su investigación una calidad de atención adecuada (40,0%).

Es así que los hallazgos evidenciados de la presente investigación son similares a los encontrados en los estudios antecedentes, esto demuestra que la calidad de atención, más que depender del tipo de establecimiento farmacéutico, depende del nivel de conocimientos que tienen los profesionales, así como de lo capacitado que se encuentren con respecto a la atención que dan a los usuarios.

En relación a la satisfacción que presentan los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, se evidenció que la mayoría se siente satisfecho (58,2%) con la atención recibida, seguido de poco satisfechos (41,8%).

Estos hallazgos son similares a los del estudio de Barrientos¹⁰, cuyos resultados indican que los clientes de establecimientos farmacéuticos se presentan satisfechos con el servicio recibido (43,3%); por su parte, Mendieta¹² menciona que los clientes evaluados se presentan satisfechos con la atención recibida (100,0%); asimismo, Zapata¹³, quien afirma que los usuarios se sienten satisfechos con la labor realizada por el personal de los establecimientos farmacéuticos (94,0%); además, de Sánchez, et al.²⁰, que encontraron en los

resultados de su estudio que los usuarios están satisfechos con la atención (70,0%).

De modo y de acuerdo a los hallazgos tanto de la presente investigación como de los estudios antecedentes, se evidencian similitudes en la satisfacción de los clientes la cual se presenta por la adecuada atención que brindan los establecimientos farmacéuticos, entre los que se encuentran aspectos como las señales, promociones, avisos, entre otros, y todo aquello que no sea parte de las acciones realizada por los trabajadores de las farmacias y boticas evaluadas.

En cuanto a las dimensiones de la calidad de atención, los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, evidencian una calidad de atención excelente en sus dimensiones de Fiabilidad (66,2%) y Tangibilidad (33,8%), y ción buena en las dimensiones de Capacidad de respuesta (52,0%), Seguridad (60,9%) y Empatía (62,2%).

En cuanto a los antecedentes, se encontraron resultados similares en los estudios de Rodríguez¹⁴, quien halló que las farmacias que evaluó presentan en las dimensiones de Seguridad (72,9%) y Empatía (68,7%) una calidad de atención excelente; asimismo, Toaquiza¹⁹, encontró resultados similares que indican todas sus dimensiones, como son Fiabilidad (42,2%), Capacidad de respuesta (40,0%), Seguridad (43,4%), Empatía (38,8%) y Tangibilidad (37,4%), tienen una calidad de atención excelente.

De este modo y en base a los hallazgos, se afirma que se presenta una calidad de atención excelente en las dimensiones de las diversas investigaciones estudiadas siendo la Fiabilidad la que presenta un mayor porcentaje, lo que se puede deber que la atención brindada genera confianza en los usuarios por la eficacia de la atención, demuestran conocimientos sólidos sobre su atención; en el resto de las dimensiones de la calidad de atención se hallaron niveles promedio o regular, tanto en el presente estudio como en los antecedentes.

En relación a las dimensiones de la satisfacción al cliente, los usuarios que adquieren sus productos en los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, se encuentran en su mayoría, satisfechos en la dimensión Humanística (76,0%), y poco satisfechos en Tecnológica-Científica (62,7%) y Entorno (48,0%).

En cuanto a los estudios antecedentes, Vidal²¹, halló que los clientes se sintieron muy satisfechos en la dimensión Humanística (35,51%), asimismo se sintieron muy satisfechos en la dimensión Tecnológica-Científica, (32,61%) y en la dimensión Entorno (35,51%).

Es así que en base a los hallazgos encontrados en el presente estudio y en los antecedentes, se puede afirmar que la dimensión Humanística es la única en la que los usuarios se sienten satisfechos, debido a que los clientes encuentran en los establecimientos farmacéuticos trabajadores que se preocupan por el usuario, que tienen profesionalismo ético y cívico, además de que mantienen la confidencialidad de los clientes y lo de lo que les dispensan.

4.2. Conclusiones.

- Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, en los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, San Juan de Lurigancho, 2021.
- En su mayoría, los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, refieren una calidad de atención buena.
- La mayor parte de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, se sienten satisfechos.
- En su mayoría, los clientes refieren recibir una calidad de atención excelente en las dimensiones de fiabilidad y tangibilidad, y buena en capacidad de respuesta, seguridad y empatía.
- La mayoría de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la Urbanización Los Pinos, se sienten satisfechos en la dimensión humanística, y se sienten poco satisfechos en tecnológico-científicas y entorno.

4.3. Recomendaciones.

- A los dueños de los establecimientos farmacéuticos evaluados proponerles que desarrollen programas de capacitación que ayuden a sus trabajadores, y de ese modo mejorar la calidad de atención hacia los usuarios.
- A los dueños de los establecimientos farmacéuticos evaluados se recomienda realizar programas de incentivos para sus trabajadores, con el fin de que se mejore la calidad de atención a los usuarios.
- Proponer a los dueños de los establecimientos farmacéuticos evaluados, con el fin de mejorar la satisfacción de los usuarios, se implemente una mayor cantidad de señalizaciones, sobre avisos y servicios ofrecidos para los usuarios.
- Finalmente, a los investigadores que se interesen en desarrollar estudios en el que relacionen la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, se les recomienda que puedan realizarlo en otros distritos de Lima Metropolitana o en otras regiones del país, con el fin de comparar los hallazgos a encontrarse con los de este estudio.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bleich SN, Özaltın E, Murray C. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes [internet]. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. 2009; 87: 245-324. [Acceso 18 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
2. Organización Panamericana de Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS [internet]. 2013. [Acceso 18 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
3. Massip C, Ortiz R M, Llantá M C, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [revista en internet]. 2008; 34(4). [Acceso 18 de febrero de 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=Se%20habla%20de%20calidad%20en,del%20usuario%20con%20la%20atenci%C3%B3n
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014 [internet]. 2014. [Acceso 20 de febrero de 2021]. Disponible en: https://www.inei.gov.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
5. Caruajulca RJ, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020 [tesis de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020. [Acceso 27 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/335/CALIDAD%20DE%20ATENCION%20FARMAC%20UTICA%20Y%20SATISFACCION%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20BOTICA%20ROCIO%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
6. Pariacurí NR. Calidad de atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas de la “Botica Vencedor” Chiclayo 2017 [tesis de Licenciada en Administración]. Chiclayo: Universidad César Vallejo; 2017. [Acceso 27 de febrero de 2021]. Disponible en:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33205/pariacuri_an.pdf?sequence=1&isAllowed=y

7. Duque D. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales* [revista en internet]. 2005; 15 (25): 64-80. [Acceso 27 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/818/81802505.pdf>
8. Instituto Universitario Veracruzano [sitio Web]. Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud. Mayo de 2018. [Acceso 27 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
9. Gómez A, Ramírez L Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. *Rev Médica Multimed* [revista en internet]. 2017; 16 (2) [Acceso 27 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,%2C%20los%20comportamientos%2C%20los%20compromisos%2C>
10. Barrientos J D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [Acceso 27 de febrero de 2021]. Disponible en: http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
11. Márquez J F, Pérez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. *Farm Hosp* [revista en internet]. 2008; 32(2): 71-6. [Acceso 27 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-pdf-S1130634308728174>
12. Mendieta LC. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir-Junio 2020 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/47170/Mendieta_FL_C-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

13. Zapata JA. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018 [tesis de Químico Farmacéutico]. Piura: Universidad San Pedro; 2019. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y
14. Rodríguez AE. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la Ciudad de Machala [tesis de Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>
15. Anrango KE. Análisis comparativo de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las farmacias independientes vs las de cadena en el DMQ. Administración Eloy Alfaro periodo 2018-2019 [tesis de Tecnólogo en Administración de Boticas y Farmacias]. Ecuador: Tecnológico Superior Cordillera; 2019. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/4807/1/1-FAR-18-19-1721827382.pdf>
16. Caballero MJ, Meléndez JS, Sotomayor GJ. Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales: “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, septiembre- noviembre 2016 [tesis de Licenciado en Química - Farmacéutica]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017. [Acceso 28 de febrero de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unan.edu.ni/4178/1/96800.pdf>
17. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México: Mc Graw Hill; 2014.
18. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana Oftalmol [revista en internet], 2015; 28 (2). [Acceso 09 de marzo de 2021]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009
19. Toaquiza NC. Nivel de satisfacción del usuario externo en la Farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel [tesis de Maestría en Gerencia de Institución de Salud]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2016. [Acceso 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>

20. Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barreda D. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. Rev. O.F.I.L [revista en internet]. 2015; 25 (3): 137-44. [Acceso 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://www.revistadelaofil.org/wp-content/uploads/2015/08/Original-1.pdf>
21. Vidal LM. Relación del regente de farmacia con el uso adecuado de medicamentos en un establecimiento farmacéutico de Villavicencio [tesis de Enfermería]. Colombia: Universidad de Los Llanos; 2016. [Acceso 12 de octubre de 2021]. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/678/1/RUNILLANOS%20ENF%200813%20RELACION%20DEL%20REGENTE%20DE%20FARMACIA%20CON%20EL%20USO%20ADECUADO%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20UN%20ESTABLECIMIENTO%20FARMAC%3%89UTICO%20DE%20VILLAVICENCIO>
22. Morales J A, Nava G, Esquivel J, Díaz L E. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre [internet]. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011 [Acceso 15 de octubre de 2021]. Disponible en: https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4821/libro_principios_de_etica.pdf
23. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana Oftalmol [Internet]. 2015. [Acceso 15 de octubre de 2021]. 28 (2): 228-33. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009

VI. ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención	La calidad de atención, en el ámbito de la salud depende de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio recibido de forma oportuna y eficaz en un establecimiento farmacéutico, y que lo califica como bueno, regular o malo. ^{7, 8}	La satisfacción del cliente, es una respuesta que tiene el usuario en relación a un bien o servicio recibido, calificándolo en función de si satisface o no sus expectativas, sintiéndose satisfecho, indiferente o insatisfecho. ¹⁰	a. Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Atención correcta y sin errores - Atención según el horario establecido - Atención según el orden de llegada - Atención sin discriminación 	1 2 3 4	Calidad de atención mala Calidad de atención regular Calidad de atención buena Calidad de atención excelente	<p style="text-align: center;">Variable</p> <p>Calidad de atención mala: 20 - 35</p> <p>Calidad de atención regular: 36 - 50</p> <p>Calidad de atención buena: 51 - 65</p> <p>Calidad de atención excelente: 66 - 80</p>
			b. Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> - Atención rápida - Solución inmediata a su problema o dificultad - Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces - Permanencia constante del personal en su servicio 	5 6 7 8		
			c. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - Confianza hacia el personal que le atendió - Conocimientos sólidos del personal que le atendió - Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios - Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención 	9 10 11 12		
			d. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Trato afable y respetuoso al usuario - Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo - Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista - El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad 	13 14 15 16		

			e. Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> – Impacto visual del servicio de farmacia – Señalización adecuada para ubicar el servicio – Espacios disponibles y limpios – Sala de espera adecuada y cómoda 	17 18 19 20		
Satisfacción del cliente	Es el nivel de atención brindada a los usuarios en un establecimiento farmacéutico, y que deben enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.	Es el grado de satisfacción que presentan los usuarios o clientes, en relación al servicio recibido por parte de los trabajadores del establecimiento farmacéutico.	a. Humanística	<ul style="list-style-type: none"> – Atención con cuidado y precaución – Trata amable y cortés – Respeto por la privacidad y confidencialidad – Respeto por el orden de llegada de los pacientes – Personal correctamente uniformado y aseado 	1 2 3 4 5	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy Satisfecho	Variable Insatisfecho: 15 - 30 Poco satisfecho: 31 - 45 Satisfecho: 46 - 60 Muy satisfecho: 61 - 75 Dimensión Insatisfecho: 5 - 10 Poco satisfecho: 11 - 15 Satisfecho: 16 - 20 Muy satisfecho: 21 - 25
			b. Tecnológica -Científica	<ul style="list-style-type: none"> – Eficacia en el servicio – Orientación en el servicio – Ofrecimiento de charlas educativas – Seguridad y dominio de la farmacoterapia – Ofrecimiento de alternativas al tratamiento 	6 7 8 9 10		
			c. Entorno	<ul style="list-style-type: none"> – Limpieza y orden en la farmacia – Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia – Señalización adecuada de la farmacia – Seguridad de la farmacia – Abastecimiento y disponibilidad de los productos 	11 12 13 14 15		

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

FICHA DE DATOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Sexo: Varón () Mujer ()
2. Edad: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es **Malo**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Regular**, marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Bueno**, marcar el número "3"

Si tu respuesta es **Excelente**, marcar el número "4"

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación, te presentamos el Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica.

	1	2	3	4
FIABILIDAD				
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?				
2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llegó a la botica?				
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5. ¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?				
6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?				

7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?				
8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
SEGURIDAD				
9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?				
10. El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?				
EMPATÍA				
13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15. El personal de la botica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?				
16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
TANGIBILIDAD				
17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?				
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?				
19. ¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?				
20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?				

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

INSTRUCCIONES:

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Satisfacción al cliente, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es **No satisfecho (a)**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Poco satisfecho (a)**, marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Satisfecho (a)**, marcar el número "3"

Si tu respuesta es **Muy satisfecho (a)**, marcar el número "4"

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación, te presentamos el Cuestionario de Satisfacción del Cliente.

	1	2	3	4
HUMANÍSTICA				
1. El personal de la botica, ¿le atiende con cuidado y precaución?				
2. El personal de la botica, ¿le brinda un trato amable y cortes?				
3. El personal de la botica, ¿respeto la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción?				
4. El personal de la botica, ¿respeto el orden de llegada de los clientes?				
5. El personal de la botica, ¿se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA				
6. El personal de la botica, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7. El personal de la botica, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a usar?				
8. El personal de la botica, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)?				
9. El personal de la botica, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10. El personal de la botica, ¿le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				

ENTORNO				
11. ¿Ud. considera que la botica está limpia y ordenada?				
12. ¿Ud. considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13. ¿Ud. considera que la botica presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes del servicio?				
14. ¿Ud. considera que la botica, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los clientes?				
15. ¿Ud. considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?				

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____
identificado(a) con DNI _____, estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN LOS PINOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022”**.

Certifico que he sido informado(a) con claridad y veracidad con debido respeto, según las características de la investigación, brindando consentimiento para que se considere la información brindada por mi persona en el **Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica y el Cuestionario de Satisfacción del cliente**.

Mi participación es voluntaria y libre, por lo cual y para que así conste firmo este consentimiento informado junto al profesional que está recaudando dicha información.

A los _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma del participante

CUEVA QUIROZ, ERMITANIO

YANCE GARCIA, LUZMAR

Anexo D. Fichas de validación

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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tesistas	- CUEVA QUIROZ, ERMITANIO. - YANCE GARCIA, LUZMAR
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN LOS PINOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

PREGUNTAS PARA EL EVALUADOR	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: 16 de julio del 2021

Validado por:

Firma:



Gerson Córdova Serrano
MSc. Bioquímica y Biología Molecular
Químico Farmacéutico
C.Q.F.P.16/21

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	- Cueva Quiroz, Ermitanio - Yance García, Luzmar
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN LOS PINOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 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: 26 de julio de 2021

Validado por: Mgtr. Q.F. Pablo Antonio La Serna La Rosa

Firma:



FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	- Cueva Quiroz, Ermitanio - Yance García, Luzmar
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN LOS PINOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 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?

..... Ninguno

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

..... Ninguno

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

..... Ninguno

Fecha: 24 de Julio del 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 DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN	- Cueva Quiroz, Ermitanio - Yance García, Luzmar
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN LOS PINOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 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: 30 de julio de 2021

Validado por: Mg. Victor Humberto Chero Pacheco

Firma: 

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	- Cueva Quiroz, Ermitanio - Yance García, Luzmar
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN LOS PINOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 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)	()	()

SUGERENCIAS

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

Ninguno

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

Ninguno

¿Qué ítems considera usted que debería reformularse o precisarse mejor?

Ninguno

Fecha: 25/07/2021

Validado por: M. Sc. Leslie Diana Velarde Apaza

Firma:



Anexo E. Cartas de presentación



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

San Juan de Lurigancho, 06 de agosto del 2021

Carta N°010-2021 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

A QUIEN CORRESPONDA

Presente.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la Srta. YANCE GARCIA LIZMAR con código de estudiante N° 171101 y al Sr. CIEVA OLIVERO, FRITANIN con código de estudiante N° 171152 tesis de titulación de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados tesis se encuentran desarrollando su trabajo de tesis titulado "CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URB. LOS PINOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021" con el propósito de optar al título profesional de Químico Farmacéutico.

Motivo por el cual, solicitamos a usted para les brinde la autorización y facilidades necesarias para poder ejecutar su proyecto de investigación en sus instalaciones o en cualquier otro espacio disponible.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio alguno los participantes debido a que se cumplirán con las normas y principios de ética y reserva de la información obtenida bajo un compromiso de confidencialidad.

Agradecemos de antemano su atención, quedo sin ningún otro.

Atentamente,



MSc. Gerson Córdova Serrano
Investigación Formativa de la E.P de Farmacia y Bioquímica
Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud
UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho
Tel: 389 1212
www.umari.edu.pe



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

San Juan de Lurigancho, 06 de agosto del 2021

Carta N°010-2021 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

A QUIEN CORRESPONDA

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a la Srta. YANCE GARCIA, LUZMAR con código de estudiante N° 171101 y el Sr. CUEVA QUIROZ, ERMITANIO con código de estudiante N° 171152 tesis de titulación de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados tesis se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado **"CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URB. LOS PINOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021"** con el propósito de optar al título profesional de Químico Farmacéutico.

Motivo por el cual, solicitamos a usted para les brinde la autorización y facilidades necesarias para poder ejecutar su proyecto de investigación en sus instalaciones o en calidad colaborador voluntario.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio alguno los participantes debido a que se cumplirán con las normas y principios de ética y reserva de la información obtenida bajo un esquema de discreción.

Agradeciéndole de antemano su atención, reciba un cordial saludo.

Aplazadamente,

MSc. Gerson Córdova Serrano

Investigación Formativa de la E.P de Farmacia y Bioquímica
Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad María Auxiliadora

BOTICA ANGELICA
ANGELICA LEONIDAS COTERA SOTO
DNI: 10041361
Propietaria



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

San Juan de Lurigancho, 06 de agosto del 2021

Oficio N°010-2021 UDI-CFYD-UMA-S.J.L.

A QUIEN CORRESPONDA

PRESENTE.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a la Srta. YANICE GARCIA, LUZMAR con código de estudiante N° 171101 y el Sr. CUEVA QUIROZ, ERMITANIO con código de estudiante N° 171162 tesis de titulación de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados tesis se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado **"CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URB. LOS PINOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021"** con el propósito de optar al título profesional de Químico Farmacéutico.

Motivo por el cual, solicitamos a usted para las brinde la autorización y facilidades necesarias para poder ejecutar su proyecto de investigación en sus instalaciones o en calidad colaborador voluntario.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio alguno los participantes debido a que se cumplirán con los normas y principios de ética y reserva de la información obtenida bajo un esquema de discreción.

Agradeciéndole de antemano su atención, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

MSc. Gerson Córdova Serrano
Investigación Formativa de la E.P de Farmacia y Bioquímica
Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad María Auxiliadora

NOTICIAS SAN JUAN
RUC: 1070340010
Av. Juan de los Rios 103
San Juan de Lurigancho

Av. Campo Belle 431, San Juan de Lurigancho
Telf: 399 1212
www.unma.edu.pe



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

San Juan de Lurigancho, 06 de agosto del 2021

Carta N°010-2021-UDLEFYS-UMA S.L.L.C.

A QUIEN CORRESPONDA

Disculpa.

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la Srta. YANCE GARCIA, LUZMAR con código de estudiante N° 171101 y al Sr. CUEVA QUIROZ, HERMIANU con código de estudiante N° 171152 testistas de titulación de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados testistas se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado **"CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URB. LOS PINOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, DCLT"** con el propósito de optar al título profesional de Quinto Farmacéutico.

Motivo por el cual, solicitamos a usted para les brinde la autorización y facilidades necesarias para poder ejecutar su proyecto de investigación en sus instalaciones o en calidad colaborador voluntario.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio alguno los participantes debido a que se cumplirán con las normas y principios de ética y reserva de la información obtenida bajo un esquema de discreción.

Agradeciéndole de antemano su atención, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

MSc. GERSON LOPEZ SERRANO

Investigación Formativa de la E.P de Farmacia y Bioquímica
Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad María Auxiliadora

ROTICA MODERN

Av. Camo Belle 431, San Juan de Lurigancho
Telf: 389 1212
www.umaperu.edu.pe



"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de independencia"

San Juan de Lurigancho, 06 de agosto del 2021

Carta N°010-2021 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

A QUIEN CORRESPONDA

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la Srta. YANCE GARCÍA, LEZMÁN con código de estudiante N° 171101 y al Dr. QUEVA QUIROZ, ERMITANO con código de estudiante N° 171152 tesis de titulación de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados tesis se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado **"CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA URB. LOS PINOS. SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021"** con el propósito de optar al título profesional de Químico Farmacéutico.

Motivo por el cual, solicitamos a usted para les brinde la autorización y facilidades necesarias para poder ejecutar su proyecto de investigación en sus instalaciones o en calidad colaborador voluntario.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio alguno los participantes debido a que se cumplirán con las normas y principios de ética y reserva de la información obtenida bajo un esquema de discreción.

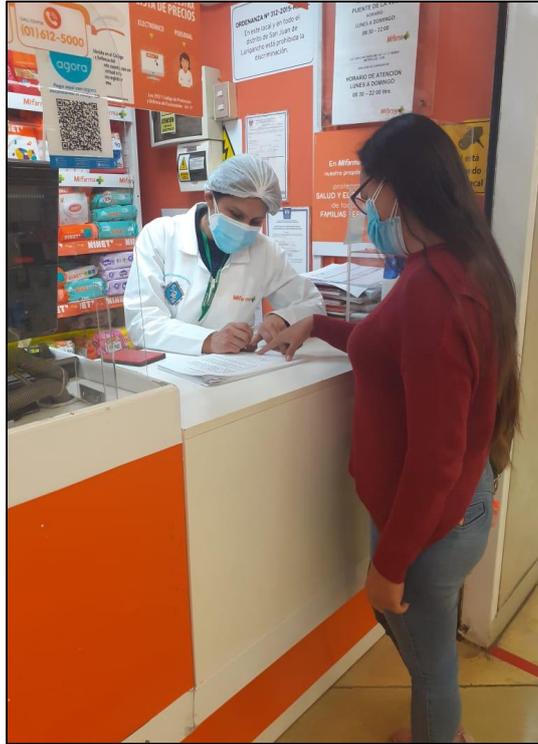
Agradecemos de antemano su atención, reciba un cordial saludo.

Atentamente,

BOTICA MUNDO SALUD
RUC. 10462176223
AV. PRINCES DE LA INDEPENDENCIA N° 2301
APY. LOS PINOS - SAN JUAN DE LURIGANCHO - LIMA

MSc. Gerson Córdova Serrano
Investigación Formativa de la E.P de Farmacia y Bioquímica
Unidad de Investigación de la Facultad de Ciencias de la Salud
Universidad María Auxiliadora

Av. Camo Bello 431, San Juan de Lurigancho
Telf: 309 1112
www.umaperu.edu.pe



Firmado y sellado de carta de presentación

Anexo F. Aplicación de instrumentos de recolección de datos





Anexo C. Consentimiento informado

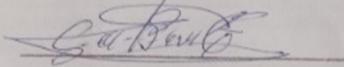
CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo SANTOS ESPERANZA BECERRA GUEVARA
identificado(a) con DNI 27998391, estoy de acuerdo en participar
del proyecto de investigación titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN Y
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS EN LOS ESTABLECIMIENTOS
FARMACÉUTICOS DE LA URBANIZACIÓN LOS PINOS, SAN JUAN DE
LURIGANCHO, 2021".

Certifico que he sido informado(a) con claridad y veracidad con debido respeto,
según las características de la investigación, brindando consentimiento para que
se considere la información brindada por mi persona en el Cuestionario de
Calidad de atención farmacéutica y el Cuestionario de Satisfacción del
cliente.

Mi participación es voluntaria y libre, por lo cual y para que así conste firmo este
consentimiento informado junto al profesional que está recaudando dicha
información.

A los 15 días del mes de AGOSTO del año _____


Firma del participante

atendió lo resolvió inmediatamente?				X
7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?			X	
8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				X
SEGURIDAD				
9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?			X	
10. El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?			X	
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?	X			
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respeto la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?			X	
EMPATÍA				
13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			X	
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				X
15. El personal de la botica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?			X	
16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?			X	
TANGIBILIDAD				
17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?			X	
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?			X	
19. ¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?		X		
20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?		X		

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

Anexo G. Llenado de base de datos

