



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

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN
USUARIOS QUE ASISTEN A LAS OFICINAS
FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA,
MAYO 2022**

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

AUTORES:

Bach. ALCÁNTARA ARICA ALMENDRA GIANELLA PETRONILA

Bach. OSTOS GUARDIA ANALY CAMILA

ASESOR:

Dr. ACARO CHUQUICAÑA, FIDEL ERNESTO

Lima – Perú

2023

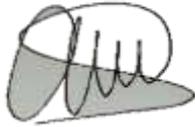
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **ALMENDRA GIANELLA PETRONILA ALCÁNTARA ARICA**, con DNI **70781406** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentado para optar el TITULO PROFESIONAL de QUIMICO FARMACÉUTICO (grado o título profesional que corresponda) de título "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN A LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, MAYO 2022**", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **16%**, y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 24 de febrero de 2023.



Almendra Gianella Petronila
Alcántara Arica
DNI 70781406



Dr. Fidel Ernesto Acaro
Químico Farmacéutico
Farmacobiólogo
COFP: 08053

Dr. Fidel Ernesto Acaro Chuquicaña
DNI 07459338

1. Apellidos y Nombres
2. DNI
3. Grado o título profesional
4. Título del trabajo de Investigación
5. Porcentaje de similitud

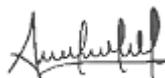
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Analy Camila Ostos Guardia**, con DNI **76016687** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentado para optar el TITULO PROFESIONAL de QUIMICO FARMACEUTICO (grado o título profesional que corresponda) de título "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ASISTEN A LAS OFICINAS FARMACÉUTICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, MAYO 2022**", **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud **16%** y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 24 de febrero del 2023.



ANALY CAMILA OSTOS GUARDIA
DNI: 76016687



DR. FIDEL ERNESTO ACARO CHUQUICAÑA
DNI: 07459338

6. Apellidos y Nombres
7. DNI
8. Grado o título profesional
9. Título del trabajo de Investigación
10. Porcentaje de similitud

APlagio TRES Tesis Alcantara 011022 Alcantara-Ostos

INFORME DE ORIGINALIDAD

16%

INDICE DE SIMILITUD

16%

FUENTES DE INTERNET

2%

PUBLICACIONES

5%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	2%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.unjbg.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.upla.edu.pe Fuente de Internet	1%
9	www.upc.edu Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Primeramente a Dios por hacer posible la realización de este trabajo.

A mi familia, por creer desde el principio en este sueño y
no dejar que el miedo se apodere de mi.

Almendra Gianella Petronila

En primer lugar, agradecer a Dios por permitirme llegar hasta
donde estoy iluminando mi camino con su sabiduría y
disciplina. A mis padres por ser mi mayor motivo para continuar
creciendo profesionalmente, por enseñarme a no rendirme y a
conseguir mis objetivos. A mi hermano quien nunca me dejó
sola y me motivó a seguir adelante con sus palabras de aliento
y compañía.

Analy Camila

AGRADECIMIENTO

A la universidad, por darnos la oportunidad de pertenecer a su institución.

A nuestro asesor de tesis, por apoyarnos y guiarnos sabiamente.

A nuestras familias, por darnos la fuerza de seguir adelante.

Y finalmente a todos los usuarios que participaron en los cuestionarios,
sin ellos esto no hubiera sido posible.

Almendra Gianella Petronila

Primeramente agradecer a la Universidad Maria Auxiliadora por darnos la oportunidad de lograr este paso en nuestras carreras y estar un poco mas cerca de nuestros sueño. A nuestro Asesor por darnos la confianza y seguridad para continuar con nuestro trabajo, tambien por su tiempo y paciencia. Tambien agradecer a todos los usuarios que participaron en este trabajo e hicieron posible que se llevara a cabo satisfactoriamente.

Analy Camila

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA.....	II
AGRADECIMIENTO.....	III
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN.....	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	6
II.1 Enfoque y diseño de la investigación.....	6
II.2 Población, muestra y muestreo.....	6
II.3 Variables de investigación.....	8
II.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos.....	9
II.5 Plan metodológico de la recolección de datos.....	9
II.6 Métodos del análisis estadístico.....	10
II.7 Aspectos éticos.....	10
III. RESULTADOS.....	12
IV. DISCUSIÓN.....	26
IV.1. Discusión.....	26
IV.2. Conclusiones.....	30
IV.3. Recomendaciones.....	31
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	32

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Distribución de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. En función al lugar al que recurren	12
Tabla 4. Distribución de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. En función a su instrucción	15
Tabla 5. Distribución encuestados gráfica nivel de variable Calidad de atención y dimensiones	16
Tabla 6. Distribución encuestados gráfica nivel de variable Grado de satisfacción y dimensiones	17
Tabla 7. Distribución de usuarios encuestados en tablas de contingencias para fiabilidad con grado de satisfacción	18
Tabla 8. Prueba Chi cuadrado de fiabilidad con grado de satisfacción	19
Tabla 9. Distribución de usuarios encuestados en tablas de contingencias para capacidad de respuesta con grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022	20
Tabla 10. Distribución de usuarios encuestados en tablas de contingencias para seguridad con grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022	21
Tabla 11. Prueba Chi cuadrado de seguridad y grado de satisfacción	22
Tabla 12. Distribución de usuarios encuestados en tablas de contingencias para empatía con grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022	23
Tabla 13. Prueba Chi cuadrado de Empatía y Grado de satisfacción	24
Tabla 14. Cuadro de coeficiente de Spearman de variables calidad de atención y dimensiones con variables grado de satisfacción y dimensiones	25

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Representación gráfica de cantidad de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. En función al lugar al que recurren	12
Figura 2. Representación gráfica de cantidad de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.en función a su género	13
Figura 3. Representación gráfica de cantidad de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022 en función a su edad	14
Figura 4. Representación gráfica de cantidad de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022 en función a su instrucción	15
Figura 5. Representación gráfica nivel de variable Calidad de atención y dimensiones	16
Figura 6. Representación gráfica nivel de variable Grado de satisfacción y dimensiones	17
Figura 7. Presentación de barras para relación de fiabilidad y grado de satisfacción.....	18
Figura 8. Presentación de barras para relación de capacidad de respuesta con grado de satisfacción	20
Figura 9. Presentación de barras para relación de seguridad con grado de satisfacción.....	22
Figura 10. Presentación de barras para relación entre empatía y grado de satisfacción.....	23

INDICE DE ANEXOS

Anexo A. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	37
Anexo B. Matriz de consistencia.....	38
Anexo C. Operacionalización de las variables.....	39
Anexo D. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad	40
Anexo E. Consentimiento informado	44
Anexo F. Ficha de validación del cuestionario	47
Anexo G. Evidencia de trabajo de campo	51

RESUMEN

Objetivo : Determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.

Metodología: La presente investigación es de enfoque cualitativo, porque esta basado en la recolección y el análisis de información; fue observacional porque tuvo un carácter estadístico basado en poder describir, explicar y predecir; no experimental porque no se realizó ninguna intervención y se priorizó la recopilación de datos. Finalmente fue un estudio de diseño transversal, porque la recolección de datos fue en un solo momento. La población estuvo compuesta por los 500 usuarios que acuden a las oficinas farmacéuticas en el mes de mayo en el distrito de Puente Piedra.

Resultados: Se determinó que la correlación entre la calidad de la atención con el grado de satisfacción en los usuario es moderada en función a lo determinado por el Rho de Spearman = + 0.786, en el cual se obtuvo p valor igual a 0.000 en todos los casos. Donde resalta el hecho de tener el valor más alto en relación al Rho de Spearman igual a 0.838** entre las dimensiones empatía y capacidad de respuesta.

Conclusiones: Se comprobó que existe una relación moderada entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, siempre que se lleve a cabo de manera correcta las dimensiones investigadas en el presente estudio.

Palabras clave: Calidad de atención, grado de satisfacción.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between quality of care and degree of satisfaction in users who attend the pharmaceutical offices of the Puente Piedra district, May 2022.

Methodology: This research has a qualitative approach, because it is based on the collection and analysis of information; It was observational because it had a statistical character based on being able to describe, explain and predict; non-experimental because no intervention was performed and data collection was prioritized. Finally, it was a cross-sectional design study, because the data collection was in a single moment. The population was made up of the 500 users who go to the pharmaceutical offices in the month of May in the district of Puente Piedra..

Results: It will be concluded that the conclusion that it has in the quality of care with the degree of satisfaction is moderate according to what is determined by Spearman's $Rho = + 0.786$ and it is verified by the p value equal to 0.000 in all cases. Where the fact of having the highest value in relation to Spearman's Rho equal to 0.838** in empathy and responsiveness stands out.

Conclusions: It was confirmed that there is a moderate relationship between the quality of care and the degree of satisfaction of the surveyed users who attend the pharmaceutical offices of the Puente Piedra district, provided that the dimensions investigated in the present study are carried out correctly.

Keywords: Quality of care, degree of satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Los estudios realizados a nivel mundial muestran que la calidad de atención se conoce como una de las condiciones indispensables dentro de todo el sistema médico para una mejor valoración respecto al grado de satisfacción de aquellos usuarios que asisten a las diversas oficinas farmaceutas. De acuerdo a la calidad de atención se hizo un enfoque a los resultados, los cuales varían mucho de acuerdo al contexto geográfico. Al respecto, los países nórdicos europeos, se posicionan como aquellos con mejores índices de satisfacción en base a su calidad de atención, teniendo un alto grado de porcentajes de satisfacción en usuarios el cual puede llegar al 90%; mientras que, los países de África, Centroamérica y Sudamérica se posicionan como aquellos que peores índices de satisfacción presentan, con índices de 13%, 17% y 24% respectivamente¹. Esta situación es producida por las diversas brechas económicas que existen entre dichas áreas geográficas.

En América se caracterizan por tener diversos problemas en torno a la calidad de la atención de los pacientes, toda vez que los usuarios perciben demoras, problemas tecnológicos, problemas logísticos, entre otros; estos inciden negativamente respecto del estado de salud, así como del desarrollo de tratamientos efectivos suministrados a los pacientes². En dicho contexto regional, señalan que los países más afectados por bajos índices de calidad de atención fueron aquellos ubicados en Centroamérica y aquellos que viven contextos de crisis humanitarias, como serían Haití y Venezuela.

A nivel nacional, el sistema peruano de gestión en salud se caracteriza por tener serias deficiencias, en particular, los establecimientos de farmacia carecen de estrategias, planificación y control de las actividades que desarrollan³. Dichas deficiencias se traducen en serios descontentos en la población respecto de la calidad de atención que reciben, lo cual precisa la aplicación de novedosas estrategias de atención de forma que la calidad aumente y la satisfacción de los clientes también⁴. Por su parte, el servicio de farmacia forma parte del sistema de atención en salud en la medida en que es un grupo que brinda atención médica y proporciona información sobre el uso adecuado de medicamentos y servicios, por lo que una mejora en la atención es indispensable para generar mejores niveles de

satisfacción entre los usuarios y también otorguen mayor confianza al desprestigiado sistema de salud peruano⁵.

Se formula la siguiente pregunta en base a la situación problemática:

- ¿Cuál es la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022?

En consecuencia, el presente estudio se centra en determinar la relación entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en los usuarios que acuden a las diversas oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. Ello porque frente a las situaciones presentadas, se ha determinado que la calidad del servicio es un factor importante para que las personas puedan confiar en sus sistemas de salud, confiar en las medicinas o simplemente en que acudan a estas oficinas farmacéuticas, en unas más que en otras.

En relación a la calidad de atención como latín *qualitis*, se puede considerar como el conjunto de características en la que los establecimientos de salud pueden conformar su modo de ser en base a una cosa o a un individuo, como también la actuación de los servicios médicos sean llevados acorde a lo determinado como correcto desde el enfoque técnico, el mismo que se respalda con el trato humanitario que se pueda tener con los pacientes o clientes en el centro de salud; por lo que el trato con los proveedores y los beneficiarios del centro, donde también sean aplicados términos de seguridad, eficiencia, eficacia que se complementa con la satisfacción. Por otra parte, la calidad de servicio para los diferentes establecimientos bancarios se maneja de una forma diferente en la cual se toma de forma general una evaluación de la calidad respecto a la percepción de los usuarios y se compara el servicio que ellos esperan con la percepción del servicio que están recibiendo¹.

Entonces, con respecto a la variable calidad de servicio, Vargas y Aldana⁸, refieren que la calidad se trata de la perfección, para lo cual se hace necesario la formulación de estrategias para hacer más efectivo los procesos con los que se cuenta. Según determina sobre el tema Sosa de la Cruz⁹ a este punto se tiene la aplicación de un servicio humano cuando considera la importancia de un trato personalizado, mientras se cumple con las necesidades de los clientes dentro de los establecimientos desde la entrada del cliente hasta que este es atendido justamente,

cuando es necesario. En cuanto a que el cliente vive la experiencia puede determinar cuál es la calidad del servicio que se supone ofrecer, al respecto establece Valenzuela¹⁰, que la calidad del servicio se entiende de mejor manera, a la toma a los mismos clientes y las perspectivas de las mismas, como una manera de medir el desempeño de los que forman parte de la organización.

Ahora bien, respecto a los antecedentes de investigación internacionales, según De Los Ángeles (2017), en Nicaragua, analizó la calidad de atención recibida en el Hospital Militar. Fue un estudio transversal descriptivo. Los resultados muestran una brecha cercana a cero respecto a la atención recibida, indicando que fue satisfactoria, así también nos indica que el índice de calidad de servicio en los hospitales privados es considerado excelente por los usuarios hospitalizados. El autor concluyó que la dimensión con mayor satisfacción fue seguridad, en cambio la de menor satisfacción fue bienes tangibles¹¹.

Carpio (2017), en Ecuador, analizó la carente calidad de atención al usuario en el servicio de farmacia de un centro hospitalario ecuatoriano. El método fue cualitativo. Mediante los resultados, se constató que la calidad de atención a los usuarios externos era deficiente debido a factores como la insuficiencia de los sistemas informáticos utilizados por las farmacias y la imposibilidad de brindar la agilidad de atención a dichos usuarios. El autor concluyó que dicha propuesta debe ser comunicada a los participantes involucrados en su implementación y que sea socializada con el personal y los usuarios que intervienen en el proceso para su ejecución¹².

León (2016) en Venezuela, propuso un conjunto de estrategias para la construcción de una cultura de calidad de servicio. Se realizó un método cuantitativo. El resultado mostro que la falta de comunicación no permite la interacción con los clientes, llegando a la conclusión de que no se aprovechan los servicios o actividades que se les ofrece¹³.

Por otro lugar los antecedentes nacionales, según Salinas y Albertis (2021) lograron identificar su relación de acuerdo al nivel de la calidad en la atención y la satisfacción de los usuarios. El método fue descriptivo. Los resultados determinaron el nivel de satisfacción; 53% completamente satisfecho, 40% satisfecho, 7% indiferente. Nivel de calidad de atención, 51% completamente de acuerdo, 43% de acuerdo y 6% no le importa. Se concluyó que existe relación significativa entre el nivel de calidad en

la atención y satisfacción de usuarios¹⁴.

Caruajulca y Vargas (2020) determinaron la relación entre la calidad de la atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en el distrito de San Juan de Lurigancho. El método fue descriptivo. Los hallazgos revelaron una relación entre la calidad del servicio de farmacia y la satisfacción del cliente ($p=0,00$); de igual forma, al 58.7% consideran como excelente dicho servicio, al 59.2% se determina como muy satisfecho. Se tiene como excelente la calidad del servicio, donde la seguridad se tiene según el 49.0%, en relación a la empatía del 50% se considera excelente, en relación al 50.5% se determina la fiabilidad, en cuanto al 48% determina como la calidad en la capacidad de respuesta, como temas referidos sobre la satisfacción del cliente. Por otro lado, se tiene que el tema de la humanística al 55.2%, de manera seguida se tiene al 54.1% sobre la tecnología científica, de la manera siguiente al 61.7% se tiene el análisis al entorno de la satisfacción. Por lo que se concluye que, en base al análisis estadístico se obtiene se determina la relación entre las variables de manera estadística¹⁵.

Barrientos (2018) determinó su relación con la atención de la calidad y el servicio en el Centro de Salud en Los Olivos. El método fue cuantitativo. Los resultados determinaron que, a mejor calidad de atención, aumenta la satisfacción del usuario. Esto hizo concluir al autor que existe una relación directa entre la calidad y la satisfacción¹⁶.

El presente trabajo es conveniente, dado que será de utilidad para las farmacias a fin de saber con mayor precisión qué aspectos mejorar al momento de mejorar la calidad de sus servicios a sus usuarios.

El objetivo general del presente estudio es determinar la relación entre calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.

I. MATERIALES Y MÉTODOS

II.1 Enfoque y diseño de la investigación

El análisis fue de tipo ordinal, donde la investigación tuvo un enfoque cualitativo, el cual está basado en la recolección y el análisis de información, dicho análisis por lo general tiene que ver con la observación del objeto de estudio en su medio natural. Se considera que son de enfoque categóricas, por lo que se relaciona la variable de estudio buscando a la relación entre ambas teorías¹⁷.

Fue cuantitativo porque fue secuencial y probatorio, además se aplicó medios probatorios que demuestran dicha relación de orden riguroso, colaborando como base para cumplir con el estudio, de modo que se obtiene un análisis riguroso mediante las técnicas e instrumentos.

Fue observacional porque tuvo un carácter estadístico basado de poder describir, explicar y predecir. El estudio no fue experimental porque no se realizó ninguna intervención y se priorizó la recopilación de datos de las muestras conjuntamente con su fenómeno a estudiar, considera la importancia de poder describir los temas de análisis, por lo mismo se ha establecido la relación entre las dos variables, por lo que se mide la una variable una en un solo momento de las variables¹⁷.

Fue un estudio de diseño transversal, porque la recolección de datos fue en un solo momento.

II.2 Población, muestra y muestreo

La población estuvo compuesta por los usuarios que acuden a las 38 oficinas farmacéuticas que pertenecen al distrito de Puente Piedra, durante el mes de mayo del 2022.

En el caso de la presente investigación, se tomó en consideración 10 oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, las cuales conformaron una población de 500 usuarios.

En base a la cantidad de población se procedió a calcular la muestra, mediante el muestreo probabilístico. Según Ñaupas et al. ¹⁸ la muestra se considera a una parte representativa de la población a estudiar, esta se obtiene por la aplicación de diversos procedimientos que son comprendidos dentro del muestreo probabilístico o no probabilístico (p.125).

En el presente estudio la muestra se ha obtuvo utilizando la fórmula:

Dónde:

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

Dónde:

n: Numero de muestra a obtener

P y q: Valor desconocido, se asumen como 0.5 para p y q

Z: Desviación estándar, margen de error del 0.05, rango confiable del 95% en una aproximación muestral. Su valor en este caso Z = 1.96

N: población, 500 personas

EE: "Error estándar", se considera 5.00%

Sustituyendo:

$$\begin{aligned} \square &= \frac{(0.50 * 0.50)1.96^2 * 500}{(0.5)^2(500 - 1) + (0.50 * 0.50)1.96^2} \\ &= \frac{480.20}{2.2079} = 217.4917 \Rightarrow 217 \end{aligned}$$

Por lo tanto, la muestra determinada según la fórmula de población finita resulta la cantidad de 217 de usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra durante el mes de mayo del 2022.

Criterios de Inclusión:

- Usuarios atendidos en las oficinas farmacéuticas que son parte del distrito de Puente Piedra durante el mes de mayo del 2022.
- Usuarios que tengan la edad superior a 18 años.
- Usuarios que acepten ser partícipes de la investigación
- Usuarios que acepten firmar el consentimiento informado.

Criterios de exclusión:

- Usuarios que no hayan sido atendidos en las oficinas farmacéuticas que son parte del distrito de Puente Piedra durante el mes de mayo del 2022.
- Usuarios menores de 18 años.
- Usuarios que no acepten ser partícipes de la investigación
- Usuarios que no acepten firmar el consentimiento informado.

II.3 Variables de investigación

La presente investigación presentó como variable independiente a la calidad de atención, y como variable dependiente al grado de satisfacción en los usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra.

V1: Calidad de atención.

Que según lo establecido por Parasumaran, Zeithaml y Berry¹ la calidad de la atención podría verse reflejada mediante una evaluación de lo que se estaría ofreciendo desde el punto de vista de los clientes, que son las personas que realmente son beneficiarios del producto o servicio. Por lo que sería necesario poder comprender las percepciones del servicio con lo que estos clientes esperaban del mismo, esto en función al mismo servicio; donde lo esperado podría influir en lo que se está entregando a los clientes, afectando incluso al juicio de los que es calidad de atención, desde un enfoque neutral.

V2: Satisfacción

Para esta variable según lo que refiere el Ministerio de salud⁷, señala que la calidad de atención, es aquel que engloba todas las actividades que son realizadas en los centros de atención sea esto por médicos u otro personal, donde el enfoque se muestra desde dos aspectos, lo que sería a parte técnica y la de enfoque humano,

que forman parte en un solo servicio; estas posibilitan la eficiencia y eficacia para cada cliente, y como este llega al cliente determinaría la satisfacción que pueda sentir el cliente.

II.4 Técnicas e instrumentos de la recolección de datos

Técnica:

Se utilizó para esta tesis la técnica la encuesta.

Esta es una de las técnicas más utilizadas en el campo de la investigación, que es más utilizado en el ambiente de la sociología, el cual toma el valor de la investigación, y que logra medir la actividad de todos los que forman parte de la empresa, por lo que se tiene un análisis base sobre la institución de estudio.¹⁹.

Instrumento:

Para el desarrollo de recolección de datos para esta tesis se utilizó el cuestionario como instrumento.

Se describe sobre el cuestionario que es el instrumento del método que facilita la obtención de datos del campo de trabajo. Al ser una fase más complicada se debe tener mucho cuidado con la elaboración de preguntas y asimismo con la obtención de respuestas; que facilitaría la redacción de los resultados, a fin de poder determinar un mejor enfoque de los que es tener una discusión de resultados más enfocado a los objetivos de la investigación, que se muestra en preguntas¹⁹.

II.5 Plan metodológico de la recolección de datos

- Los datos se recopilaron entre los meses de mayo y junio. Tomando en cuenta los protocolos de bioseguridad que el gobierno impuso debido a la actual pandemia del COVID 19.
- La calidad de atención y el grado de satisfacción de las participantes se evaluó mediante cuestionarios, los cuales contaron con preguntas abiertas y cerradas que fueron administradas mediante entrevistas semiestructuradas.

- Los participantes fueron seleccionados después de recibir la atención farmacéutica correspondiente en la oficina farmacéutica de acuerdo con los criterios de inclusión y exclusión, aplicando el instrumento al azar.
- Se evaluó a cada participante tomando en cuenta sus derechos, de la misma forma su privacidad y su salud. Esto nos da a entender que los nombres de los participantes no fueron incluidos en los cuestionarios.
- El participante fue informado previamente del trabajo de investigación y el desarrollo de cada una de las preguntas impuestas en el cuestionario.
- El cuestionario cuenta con 4 aspectos: 1) Fiabilidad 2) Capacidad de respuesta 3) Seguridad y 4) Empatía
- Se verificó que el participante haya respondido el cuestionario en su totalidad antes de que finalice su participación.
- Luego se procedió a recolectar todo el material obtenido para verificar cada una de las encuestas.

II.6 Métodos del análisis estadístico

Se realizó el procesamiento de resultados en función al programa estadístico SPSS en su versión 26, donde se inició con el análisis estadístico descriptivo de las variables donde la presentación de datos se organizó mediante el uso de tablas y figuras que facilitaron la interpretación de los mismos, esto según la escala de los valores asignados a la investigación. Al analizar estos datos, desde dos enfoques se determinó información valiosa recogida gracias a los instrumentos, lo cual se representó mediante cuadros y gráficos capaces de poder explicar y mostrar los resultados obtenidos; por ende, estos datos que el análisis estadístico muestra debe ser capaz de guiar las conclusiones y hasta las recomendaciones de la presente investigación.

II.7 Aspectos éticos

Toda la investigación fue desarrollada en función a lo determinado en la declaración de Helsinki, por lo que se solicitó a los colaboradores que brinden su consentimiento informado, frente a esta solicitud el colaborador tiene derecho a negarse o poder brindar mayor información para la investigación, respetando la privacidad de los

datos obtenidos además de la protección de su confidencialidad en cuanto a la información brindada²⁰. Donde cada participante, tiene la capacidad de poder decir cuanta información puede ofrecer, como también cual es la motivación para poder realizar la investigación a la que está colaborando. Siempre buscando el mayor beneficio para la población estudiada²¹.

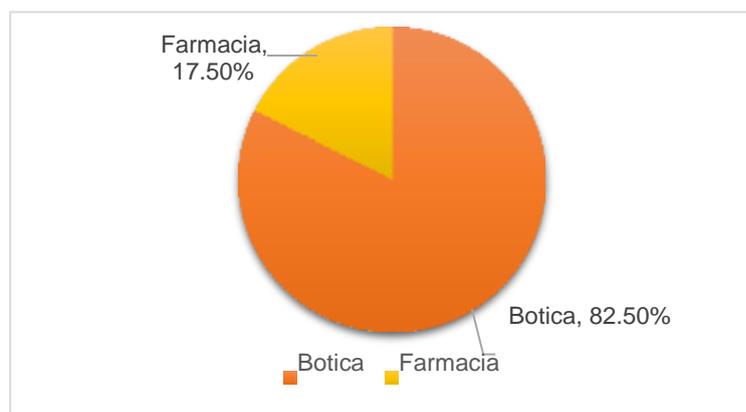
II. RESULTADOS

Se presenta los resultados del estudio titulado: Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmaceuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.

Tabla 1. Distribución de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. En función al lugar al que recurren

Oficina Farmacéutica					
		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Botica	179	82.5	82.5	82.5
	Farmacia	38	17.5	17.5	100.0
	Total	217	100.0	100.0	

Figura 1. Representación gráfica de cantidad de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. En función al lugar al que recurren



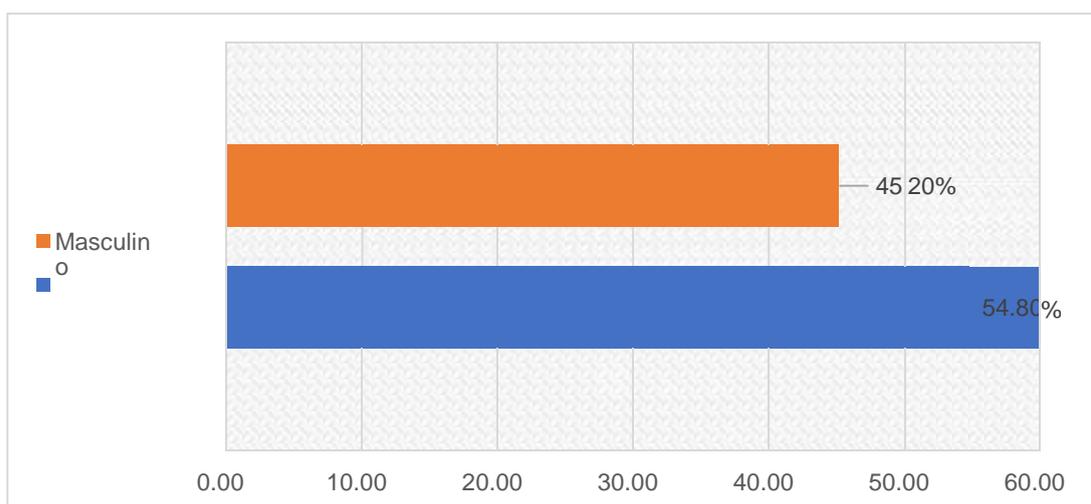
Fuente: Elaborado por las autoras.

En la tabla 1 y la figura 1 se observa que a partir del 100% de encuestados se presenta que, el 17.5% indican que asisten a las farmacias y el 82.5% señalan que acuden a la Botica. Por lo tanto, presenta que gran mayoría de usuarios acuden a las boticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.

Tabla 2. Distribución de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. En función al género

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	Femenino	119	54.8	54.8	54.8
	Masculino	98	45.2	45.2	100.0
	Total	217	100.0	100.0	

Figura 2. Representación gráfica de cantidad de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. En función a su género.



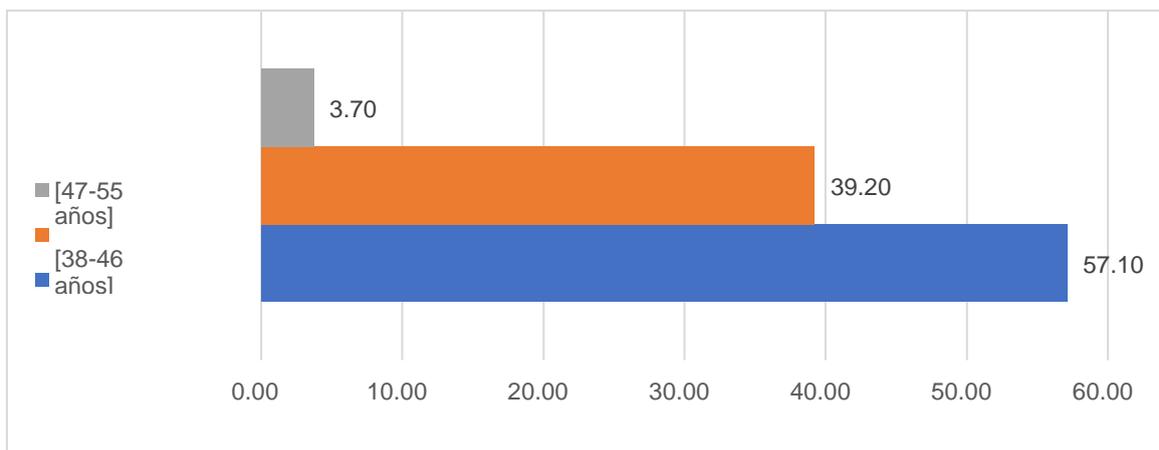
Fuente: Elaborado por las autoras.

En la tabla 2 y la figura 2 se puede observar que el 45.2% indican corresponden al género masculino y el 54.8% son de género femenino. Por lo tanto, presenta que más de la mitad de los encuestados que acuden a las boticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022 fueron de género femenino.

Tabla 3. Distribución de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. En función a su edad

		Frecuencia	Porcentaje (%)	Porcentaje válido (%)	Porcentaje acumulado (%)
Válido	[29-37 años]	124	57,1	57,1	57,1
	[38-46 años]	85	39,2	39,2	96,3
	[47-55 años]	8	3,7	3,7	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Figura 3. Representación gráfica de cantidad de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. En función a su edad.



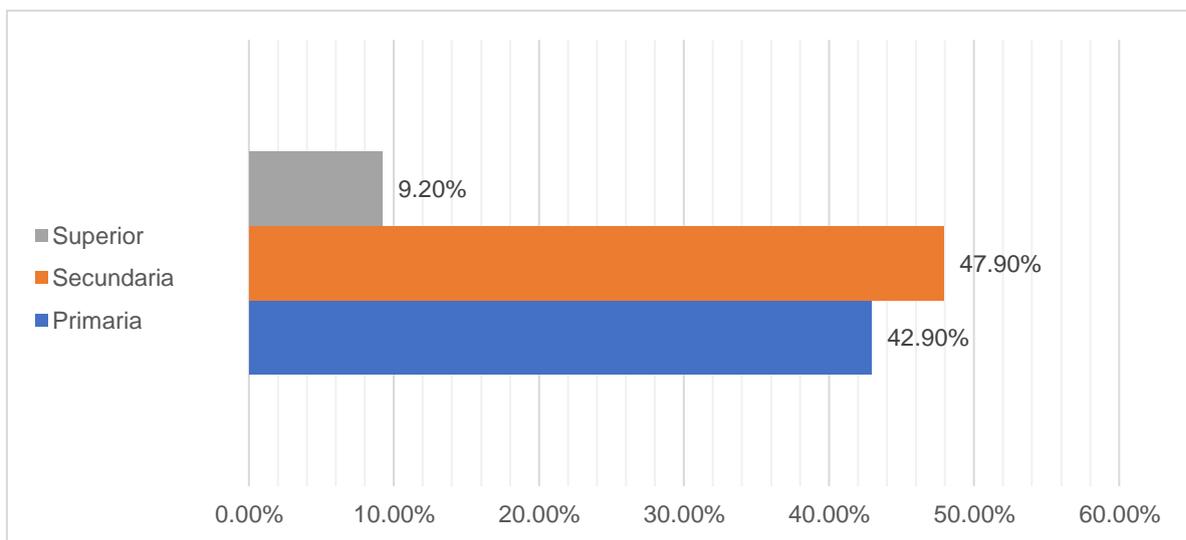
Fuente: Elaborado por las autoras.

En la tabla 3 y la figura 3 se muestra que a partir del 100% de encuestados, el 57.1% indican corresponden a las edades del 29 a 37 años, el 39.2% de los encuestados forman parte de las edades de 38 a 46 años, y al 3.7% tiene edades entre los 47 a 55 años. Por lo tanto, presenta que gran parte de los encuestados que acuden a las boticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022 corresponden a las edades de 28 a 37 años.

Tabla 4. Distribución de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. En función a su instrucción

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Primaria	93	42,9	42,9	42,9
	Secundaria	104	47,9	47,9	90,8
	Superior	20	9,2	9,2	100,0
	Total	217	100,0	100,0	

Figura 4. Representación gráfica de cantidad de usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022. En función a su instrucción.



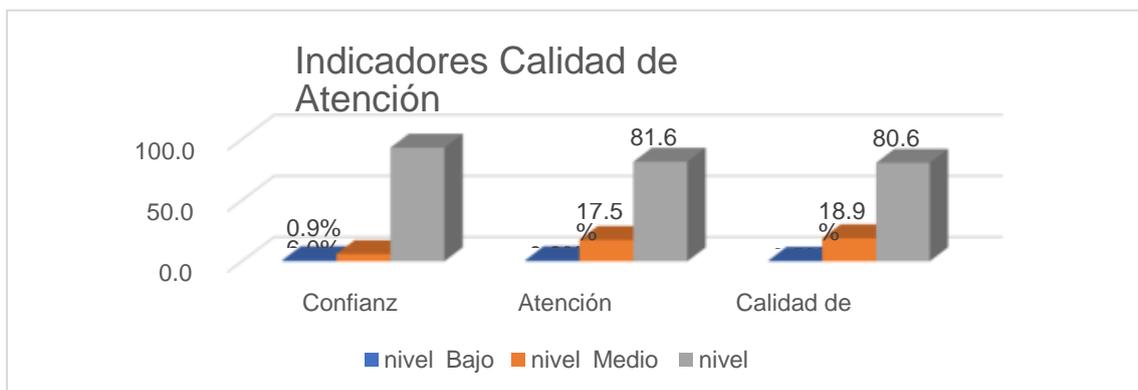
Fuente: Elaborado por las autoras.

En la tabla 4 y la figura 4 se presenta que a partir del 100% de encuestados, el 42.9% indican alcanzaron el grado de primaria, el 47.9% de los encuestados alcanzaron al grado de secundaria, y el 9.2% llegaron hasta los niveles superiores. Por lo tanto, presenta que cerca de la mitad de los encuestados alcanzaron el grado de instrucción de secundaria en los encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.

Tabla 5. Distribución encuestados gráfica nivel de variable Calidad de atención y dimensiones.

Indicadores	Escala	Frecuencia	Porcentajes (%)
Fiabilidad	Bajo	2	0.9
	Medio	13	6.0
	Alto	202	93.1
Capacidad de repuesta	Bajo	2	0.9
	Medio	38	17.5
	Alto	177	81.6
Calidad de atención	Bajo	1	0.5
	Medio	41	18.9
	Alto	175	80.6
Totales		217	100.0

Figura 5. Representación gráfica nivel de variable calidad de atención y dimensiones.



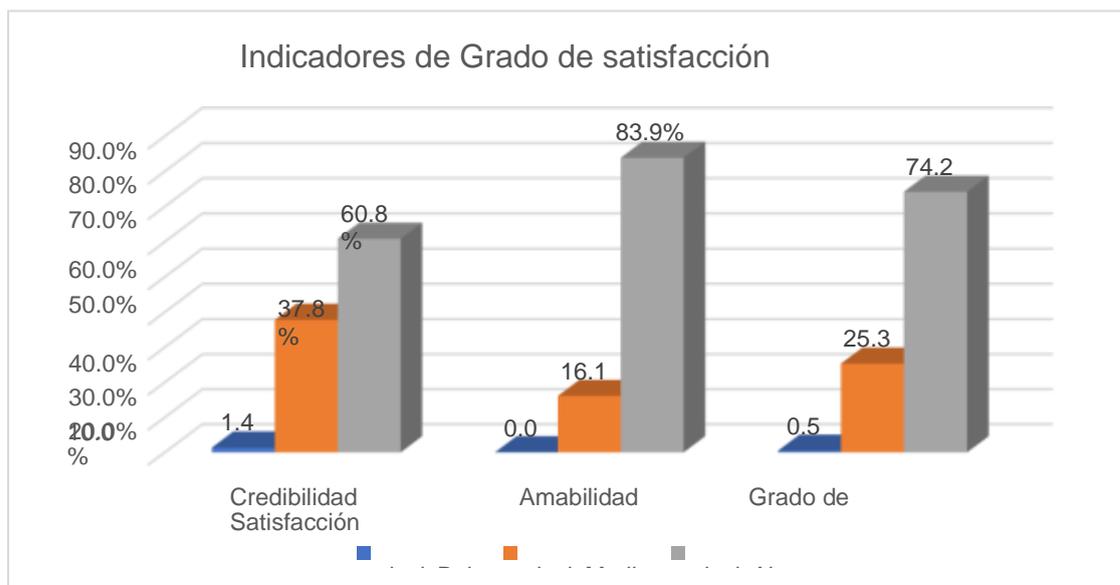
Fuente: Elaborado por las autoras.

En la tabla 5 y figura 5 se observa que a partir del 100% de encuestados, en relación a la variación para la variable calidad de atención y sus dimensiones; en relación a Fiabilidad se tiene que el mayor porcentaje lo presenta el nivel alto con el 93.1%; en relación a la capacidad de respuesta se presenta que el mayor porcentaje lo presenta el nivel alto con el 81.6%, finalmente en función a las variables de la calidad de atención se tiene que el mayor porcentaje los presenta el nivel alto con el 80.6%. Por lo tanto, se presenta que tanto la calidad de atención como sus dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta presentan un nivel alto, por lo que se podría indicar que se tiene una alta calidad de atención en las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.

Tabla 6. Distribución encuestados gráfica nivel de variable grado de satisfacción y dimensiones

Indicadores	Escala	Frecuencia	Porcentajes (%)
Seguridad	Bajo	3	1.4
	Medio	82	37.8
	Alto	132	60.8
Empatía	Bajo	0	0.0
	Medio	35	16.1
	Alto	182	83.9
Grado de Satisfacción	Bajo	1	0.5
	Medio	55	25.3
	Alto	161	74.2
		217	100.0

Figura 6. Representación gráfica nivel de variable Grado de satisfacción y dimensiones



Fuente: Elaborado por las autoras.

En la tabla 6 y en la figura 6 en relación a la variación para la variable grado de satisfacción y sus dimensiones; a partir del 100% de encuestados se muestra su distribución donde presenta que: para Credibilidad, el mayor porcentaje lo presenta el nivel alto con el 60.8%; para Amabilidad se presenta que el mayor porcentaje lo presenta el nivel alto con el 83.9%, finalmente en función a la variables Grado de satisfacción se tiene que el mayor porcentaje los presenta el nivel alto con el 74.2%. Por lo tanto, se presenta que tanto la calidad de atención como sus dimensiones de

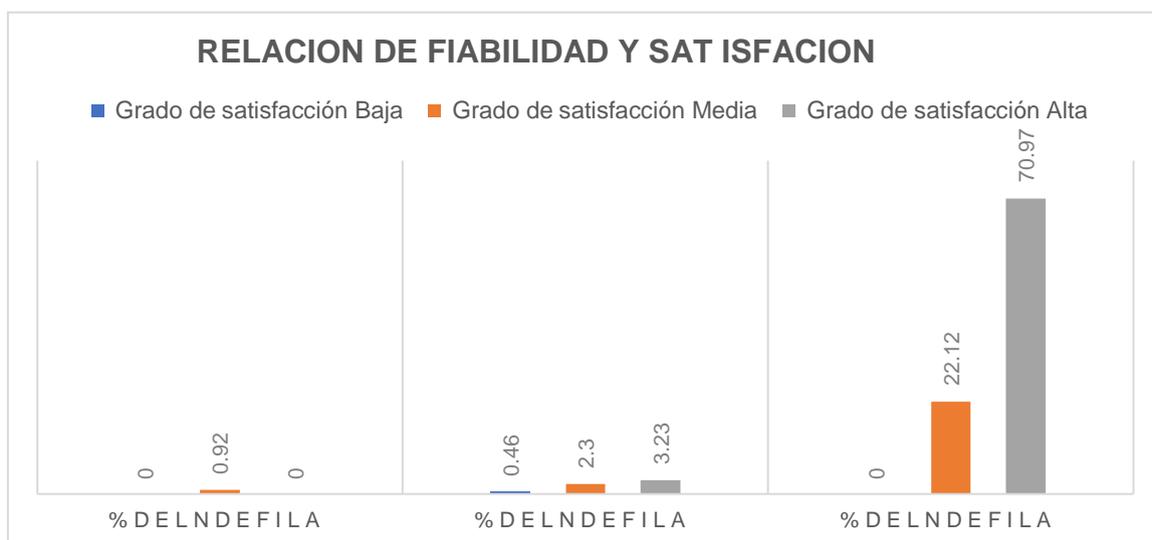
Credibilidad y Amabilidad se presentan un nivel alto, por lo que se podría indicar que se tiene un alto grado de satisfacción en las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.

De acuerdo a la tabla 7 relacionado con el objetivo 1 observamos que:

Tabla 7. Distribución de usuarios encuestados en tablas de contingencias para fiabilidad con grado de satisfacción

		Fiabilidad									
		Baja		Media		Alta		Recuento		% del N de fila	
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila				
Grado de satisfacción	Baja	0	0.00	1	0.46	0	0.00	1	0.46		
	Media	2	0.92	5	2.30	48	22.12	55	25.35		
	Alta	0	0.00	7	3.23	154	70.97	161	74.19		
Total		2.00	0.92	13.00	5.99	202.00	93.09	217.00	100.00		

Figura 7. Presentación de barras para relación de fiabilidad y grado de satisfacción



Fuente: Elaboración de las autoras.

En la tabla 7 y figura 7, se puede determinar que según el 100% de los encuestados en relación fiabilidad y grado de satisfacción en los niveles bajo se obtiene 0.46%. ante un nivel medio se obtiene 25.35% y finalmente para el nivel alto se obtiene 74.19%.

Tabla 8. Prueba Chi cuadrado de fiabilidad con grado de satisfacción

		Fiabilidad
Grado de satisfacción	Chi-cuadrado	23,495
	df	4
	Sig.	,000 ^{a,b,c}

Por otro lado, según los resultados determinados para las pruebas de Chi cuadrado, después de haber procesado los datos mediante el estadístico de SPSS se determina el p valor igual a 0,000 que fiabilidad está relacionado con grado de satisfacción y sus dimensiones en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.

De acuerdo a la tabla 9 relacionado con el objetivo 2 observamos que:

Tabla 9. Distribución de usuarios encuestados en tablas de contingencias para capacidad de respuesta con grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.

		Capacidad de respuesta						Recuento	% del N de fila
		Baja		Media		Alta			
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila		
Grado de satisfacción	Baja	0	0.00	1	0.46	0	0.00	1	0.46
	Media	1	0.46	8	3.69	46	21.20	55	25.35
	Alta	1	0.46	29	13.36	131	60.37	161.	74.19
Total		2	0.92	38	17.51	177	81.57	217	100.00

En la tabla 9, se puede determinar que según el 100% de los encuestados en relación capacidad de respuesta y grado de satisfacción en los niveles bajo se obtiene 0.92%. ante un nivel medio se obtiene 17.51% y finalmente para el nivel alto se obtiene 81.57%.

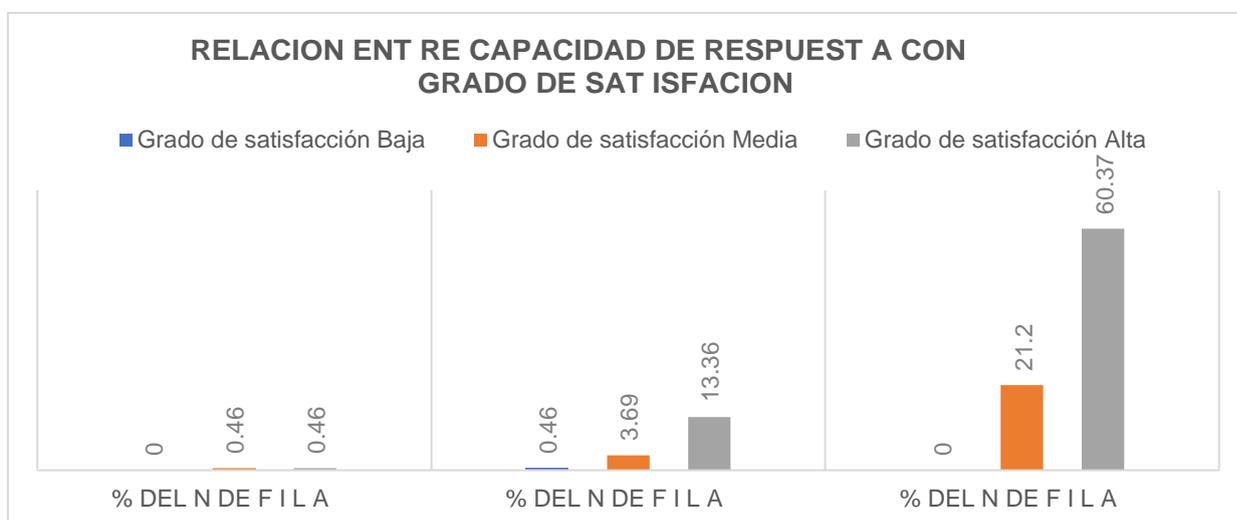


Figura 8. Presentación de barras para relación de capacidad de respuesta con grado de satisfacción

Fuente: Elaborado por las autoras.

En la figura 8, se presenta mediante barras los resultados determinado para la relación de Capacidad de Respuesta con Grado de satisfacción, donde se observa

que al nivel bajo de capacidad de respuesta se tiene un nivel del medio y alto con el mismo porcentaje para el grado de satisfacción, a medida que la fiabilidad sube el nivel medio, se presenta un crecimiento para las barras, se considera que de alguna manera a un nivel de respuesta muy alto podría afectar a la seguridad del usuario, por lo que se tendrá que considerar que sea a medida lo necesario, para no afectar en contra de la seguridad de usuario.

De acuerdo a la tabla 11 relacionado con el objetivo 3 observamos que:

Tabla 10. Distribución de usuarios encuestados en tablas de contingencias para seguridad con grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022

		Seguridad							
		Baja		Media		Alta			
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Grado de satisfacción	Baja	1.	0.46	0	0.00	0	0.00	1	0.46
	Media	2.	0.92	53	24.42	0	0.00	55	25.35
	Alta	0.	0.00	29	13.36	132	60.83	161	74.19
	Total	3.	1.38	82	37.79	132	60.83	217	100.00

En la tabla 10, se puede determinar que según el 100% de los encuestados en relación capacidad de respuesta y grado de satisfacción en los niveles bajo se obtiene 1.38%. ante un nivel medio se obtiene 37.79% y finalmente para el nivel alto se obtiene 60.83%.

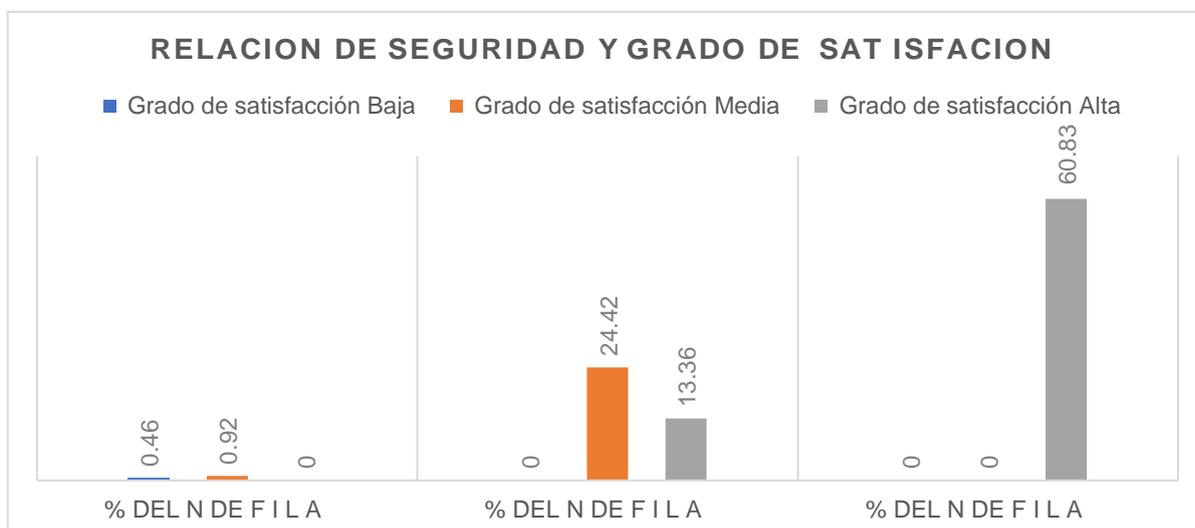


Figura 9. Presentación de barras para relación de seguridad con grado de satisfacción

Fuente: Elaborado por las autoras.

En la figura 9, se presenta mediante barras los resultados determinado para la relación de Seguridad con Grado de satisfacción, donde se observa que al nivel bajo de Seguridad se tiene un nivel del bajo y medio para el grado de satisfacción, a medida que la fiabilidad sube el nivel medio, la barra de nivel bajo tiene a desaparecer; se considera que de alguna manera a un nivel seguridad alto hace de que únicamente se tenga un nivel de satisfacción alto, en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.

Tabla 11. Prueba Chi cuadrado de seguridad y grado de satisfacion

		Seguridad
Grado de satisfacción	Chi-cuadrado	187,486
	df	4
	Sig.	,000 ^{*,b,c}

Por otro lado, según los resultados determinados para las pruebas de Chi cuadrado, después de haber procesado los datos mediante el estadístico de SPSS se determina el p valor igual a 0,000 que la seguridad está relacionada con grado de satisfacción y de empatía en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022

De acuerdo a la tabla 13 relacionado con el objetivo 4 observamos que:

Tabla 12. Distribución de usuarios encuestados en tablas de contingencias para empatía con grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022

		Empatía							
		Baja		Media		Alta			
		Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila	Recuento	% del N de fila
Grado de satisfacción	Baja	0	0.00	1	0.46	0	0.00	1	0.46
	Media	0	0.00	34	15.67	21	9.68	55	25.35
	Alta	0	0.00	0	0.00	161	74.19	161	74.19
Total		0	0.00	35	16.13	182	83.87	217	100.00

En la tabla 12, se puede determinar que según el 100% de los encuestados en relación capacidad de respuesta y grado de satisfacción en los niveles bajo se obtiene 0.00%. ante un nivel medio se obtiene 16.13% y finalmente para el nivel alto se obtiene 83.87%.

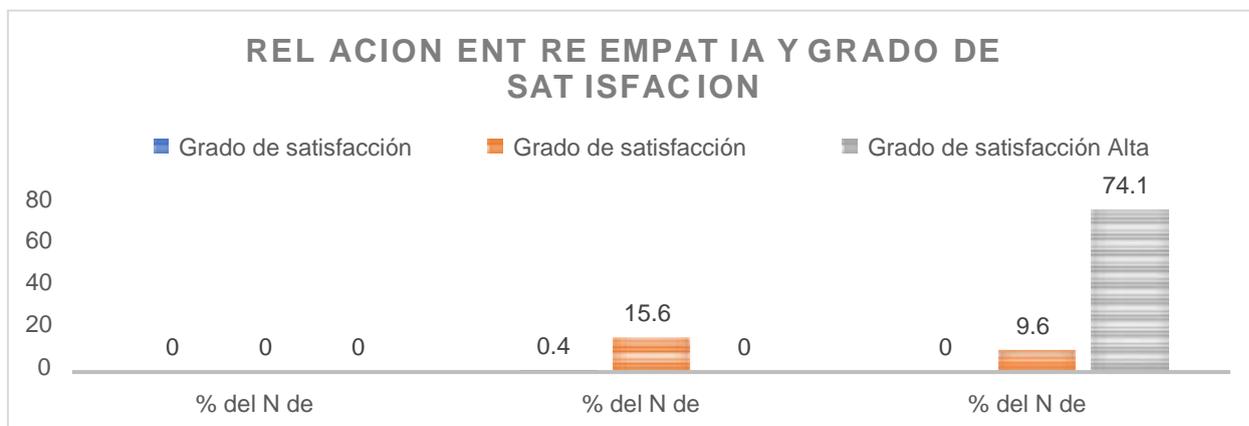


Figura 10. Presentación de barras para relación entre empatía y grado de satisfacción

Fuente: Elaborado por las autoras.

En la figura 10, se presenta mediante barras los resultados determinado para la relación de Empatía con Grado de satisfacción, donde se observa que al nivel bajo de empatía no se presentan datos para el grado de satisfacción, se tiene un nivel del

medio de empatía se podría presentar una nivel medio Grado de satisfacción, y de manera siguiente se tendría que al presentarse un nivel alto de empatía, se logra disminuir el nivel de satisfacción medio (al analizar la barra de nivel medio de grado de satisfacción) y se logra un crecimiento para el nivel alto de grado de satisfacción.

Tabla 13. Prueba Chi cuadrado de Empatía y Grado de satisfacción

		Empatia
Grado de satisfacción	Chi-cuadrado	121,034
	df	2
	Sig.	,000 ^{a,b,c}

Por otro lado, según los resultados determinados para las pruebas de Chi cuadrado, después de haber procesado los datos mediante el estadístico de SPSS se determina el p valor igual a 0,000 que la empatía está relacionada con grado de satisfacción y de seguridad en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022.

COEFICIENTE DE SPEARMAN

De acuerdo a la prueba de normalidad, se utilizará una prueba paramétrica para distribución normal (Prueba de Pearson) y una prueba no paramétrica (prueba de Spearman) para la contrastación de hipótesis con un $\alpha < 0.05$

Donde:

- .10 = Correlación positiva muy débil.
- .25 = Correlación positiva débil.
- .50 = Correlación positiva media.
- .75 = Correlación positiva considerable.
- .90 = Correlación positiva muy fuerte.
- 1.00 = Correlación positiva perfecta

Tabla 14. Cuadro de coeficiente de Spearman de variables calidad de atención y dimensiones con variables grado de satisfacción y dimensiones

Correlaciones					
			V2 grado de satisfacción	V2D1 Seguridad	V2D2 Empatía
Rho de Spearman	V1 Calidad de atención	Coeficiente de correlación	.786*	.780**	.786**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
		N	217	217	217
	V1D1 Fiabilidad	Coeficiente de correlación	.782**	.780**	.741**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
		N	217	217	217
	V1D2 Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	.801**	.797**	.838**
		Sig. (bilateral)	0.000	0.000	0.000
		N	217	217	217
**. La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).					

En la tabla 14 se observa cómo fue obtenida vía SPSS, permite ver la intensidad de las asociaciones observadas mediante el coeficiente de correlación Rho de Spearman, el cual es adecuado para variables ordinales. En este caso todos los coeficientes son significativos pues su p valor o “sig” es menor a 0.05 por lo tanto se podría estar considerando que tanto las variables como sus dimensiones están relacionados entre ellos de una manera moderada, además el signo positivo nos permite concluir que todas las relaciones son directas o positivas.

Por lo anterior, se podría determinar de que la correlación que tiene en la calidad de la atención con el grado de satisfacción es moderada en función a lo determinado por el Rho de Spearman = + 0.786 y lo verificar el p valor igual a 0.000 en todos los casos. Donde resalta el hecho de tener el valor más alto en relación al Rho de Spearman igual a 0.838** en empatía y capacidad de respuesta.

III. DISCUSIÓN

IV.1. Discusión

De acuerdo a los datos obtenidos en la investigación, al determinar la relación de la calidad de atención, sus dimensiones y el grado de satisfacción en los usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra se procedera con las discusiones, para lo cual nos basaremos en los antecedentes que tuvimos dentro del estudio y así mismo también en las teorías que respaldan la investigación.

En tal sentido, según los resultados hallados en la presente investigación donde indica que existe una relación moderada entre la Calidad de atención y el grado de Satisfacción en los usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra. Dicho ello, mencionamos a Caruajulca y Vargas (2020) en su investigación la cual tuvo como objetivo determinar la relación entre la calidad de la atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en el distrito de San Juan de Lurigancho, en la cual se utilizó la misma metodología de investigación, llegaron a la conclusión de existe relación entre las variables de calidad de atención y satisfacción del cliente, esta investigación apoya a los resultados obtenidos en la presente y la cual abala un relación entre las variables de estudio. En la misma línea tenemos a Salinas y Albertis (2021) que en su investigación que tuvo como objetivo identificar su relación de acuerdo al nivel de la calidad en la atención y la satisfacción de los usuarios, encontraron dentro de sus resultados que existe relación significativa entre el nivel de calidad en la atención y satisfacción de usuarios. Similar a los resultados anteriores tenemos a Barrientos (2018) quien en su investigación determinó la relación de la atención de la calidad y satisfacción del servicio en el Centro de Salud en Los Olivos, los resultados concluyeron que existe una relación directa entre la calidad y la satisfacción. En base a estos tres antecedentes en relación a nuestro objetivo general podemos deducir que hay respaldo de que existe relación entre la variables de calidad de atención y el grado de satisfacción en el usuario. Las investigaciones mencionadas corroboran que el sistema peruano de gestión en salud se caracteriza por tener serias deficiencias, en particular, los establecimientos de farmacia carecen de estrategias, planificación y control de las actividades que desarrollan³. En dichas deficiencias se traducen en serios descontentos en la población respecto de la calidad de atención que reciben, lo cual precisa la aplicación de novedosas estrategias de atención de forma que la calidad aumente y la

satisfacción de los clientes también⁴. Además los estudios realizados a nivel mundial muestran que la calidad de atención se constituye como una de las condiciones indispensables dentro de todo el sistema médico para una mejor valoración respecto al grado de satisfacción de aquellos usuarios que asisten a las diversas oficinas farmacéuticas, en especial en Centroamérica y Sudamérica se posicionan como aquellos que peores índices de satisfacción presentan¹, esta situación es producida por las diversas brechas económicas que existen entre dichas áreas geográficas.

En tal sentido, según los resultados encontrados en la presente investigación indico que existe una relación moderada entre la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción. Apoyando lo mencionado anteriormente, tenemos a Salinas y Albertis (2021) que lograron identificar su relación de acuerdo al nivel de la calidad en la atención y la satisfacción de los usuarios. Dentro de sus resultados en la dimensión de fiabilidad corrobora que al igual que la presente investigación existe una relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción de usuarios¹⁴. En la misma línea tenemos al autor De Los Ángeles (2017), quien en su investigación el cual tuvo como objetivo analizar la calidad de atención recibida en el Hospital Militar. Los resultados muestran una brecha cercana a cero respecto a la atención recibida, indicando que la dimensión fiabilidad tenía una relación moderada con la satisfacción. Resaltando lo mencionado anteriormente por los autores, se precisa que existe una relación entre la dimensión de fiabilidad y satisfacción del usuario se relacionan. La fiabilidad es definida como una entrega correcta y oportunamente el servicio acordado, vale decir que, si se prometió entregar al usuario algo, en un día y hora determinada, deberá de cumplirse. Aunque ambos requisitos (entrega correcta y oportuna) pueden parecer diferentes, los usuarios han mencionado que ambos tienen igual importancia, pues provocan su confianza o desconfianza hacia la institución, siendo uno de los factores más importantes que motiva a un cliente a volver a adquirir un servicio.

En tal sentido, según los resultados hallados en la presente investigación existe una relación moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción. En concordancia con los resultados obtenidos tenemos a Salinas y Albertis (2021) determinaron que al igual que en nuestra investigación existe una relación entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, pero esto era de niveles bajos. Del mismo modo se tiene lo determinado por

Caruajulca y Vargas (2020) que coincide con lo señalado, ya que en su investigación un 48% determina que la capacidad de respuesta se relaciona con la satisfacción del servicio que adquieren. En el marco de los antecedentes presentados se puede determinar que la capacidad de respuesta esta relacionada a la satisfacción que percibe el usuario al prestar un servicio. Según Parasuraman ¹, la capacidad de respuesta al cliente califica qué tan competente es el empleado para atenderlo correctamente, si es cortés, si conoce la empresa donde trabaja y los productos o servicios que ofrece, si domina las condiciones de venta y las políticas, en fin, si es capaz de inspirar confianza con sus conocimientos cuando usted le pida orientación. Muchos clientes ven lo que quieren comprar, pero aquellos que requieren de orientación o de consejos y sugerencias pueden no tomarlas en cuenta, aunque sean acertadas, si no perciben que, quien los atiende, es lo suficientemente competente.

En tal sentido, según los resultados hallados en la presente investigación se confirma que existe una relación moderada entre la dimensión de seguridad y el grado de satisfacción. En concordancia con el estudio realizado por Caruajulca y Vargas (2020) se coincide con lo señalado ya que encontró que existe una relación entre la dimensión de seguridad y la variable satisfacción. Salinas y Albertis (2021) indica que el 57,5% se encuentran satisfechos con la seguridad que ofrece el servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel. Para ello hacemos mención al autor Parasuraman¹, quien definen el concepto de seguridad como las condiciones en las que se desarrolla la actividad; las previsiones que se han tomado en cuenta para afrontar posibles contingencias, como en casos de emergencia o desastre y fundamentalmente, de qué forma se trabajará para el servicio en dicho entorno que generen confianza al cliente. Por lo dicho anteriormente podemos mencionar que la seguridad es un factor influyente el cual determinara en gran porcentaje el grado de satisfacción que tenga el usuario que presta el servicio, el cual busca confianza ante problemas que puedan sucitarse.

En tal sentido, según los resultados encontrados en la presente investigación indica que existe una relación moderada entre la dimensión empatia y la satisfacción del usuario. Para lo mencionaremos a Caruajulca y Vargas (2020) el cual coincide notoriamente con nuestros resultados, ya que en su investigación se encontró que la empatia se relaciona considerablemente con la satisfacción del usuario. Salinas y Albertis (2021) indican que el 93% expresa estar de acuerdo según la opinión de los

200 usuarios, lo cual significa que una cantidad superior de la muestra se encuentran satisfechos con la empatía que ofrece el servicio del establecimiento farmacéutico privado de la clínica San Miguel Arcángel. En los resultados obtenidos por el autor mencionado anteriormente se pudo mencionar que la empatía se relaciona con el grado de satisfacción del servicio adquirido, la cual incide en la percepción del usuario a la hora de adquirir un servicio. En referencia a ello hacemos mención a Parasuraman¹ quien define al concepto de empatía como la capacidad y habilidad de entender a los demás, poniéndose en su lugar para poder comprender su forma de pensar, y experimentar su punto de vista, que mejora las relaciones interpersonales, y que permiten una buena comunicación. Mencionando el concepto de empatía podemos mencionar que la empatía es un factor determinante para poder determinar la satisfacción de un servicio prestado ya que es fundamental transmitir al usuario sentimientos de simpatía y comprensión, dando una atención individualizada, personalizada y cuidadosa a los usuarios del servicio.

IV.2. Conclusiones

- Se determinó que existe una relación moderada entre la calidad de atención y el grado de satisfacción de los usuarios encuestados que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra.
- Se logró determinar la relación moderada entre la dimensión fiabilidad y el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra.
- Se determinó que existe una relación moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra.
- Se logró determinar la relación moderada entre la dimensión seguridad y el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra.
- Se logró determinar la relación moderada entre la dimensión empatía y el grado de satisfacción de los usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra.

IV.3. Recomendaciones

- Se recomienda a la dirección técnica de la oficina farmacéutica dar importancia a la atención al cliente, para lo cual se podrían aplicar capacitaciones con el fin poder ir de la mano con los cambios que los clientes presentarían, dado que no siempre el cliente está en condiciones de ser paciente, no por su mismas a voluntad, si no por causa de la molestia que podría estar padeciendo al momento de recurrir a la oficina farmacéutica.
- Se recomienda a los dueños de dichas oficinas farmacéuticas, sin importar su real profesión, preparar el lugar o provisionar de instrumentos que faciliten una mejor atención al usuario.
- Se recomienda poder hacer talleres entre trabajadores o personal de servicio en dichas oficinas para poder disponer algunos problemas que se vayan presentando en dichos ambientes y poder absolverlos antes de que esto afecte al usuario al momento de acercarse a una de dichas oficinas.
- Se recomienda a todo aquel que forme parte de la atención de dichas oficinas farmacéuticas, que más allá de poder establecer un servicio de compra y ventas para el usuario, tenga una intención social, donde lo primordial de atender al usuario de manera que encuentra la respuesta sus molestias de salud.
- Se recomienda a los usuarios de oficinas farmacéuticas, tener la libertad de poder preguntar las dudas que se es presente al momento de adquirir algún producto para que la comunicación pueda fluir de manera adecuada, y se pueda incrementar en función a una buena atención por parte del cliente.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Parasumaran A, Zeithaml A, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. <https://doi.org/10.2307/1251430>
2. Para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo; 2020. https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/390841/Gu%C3%ADa_t%C3%A9cnica_para_la_evaluaci%C3%B3n_de_la_satisfacci%C3%B3n_del_usuario_externo_en_los_establecimientos_y_servicios_m%C3%A9dicos_de_apoyo_R.M.%C2%BA_527-2011Minsa20191017-26355-1mq8r4m.pdf
3. Parasumaran A, Zeithaml A, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. Journal of Retailing. 1985; 64(1): p. 12-40. https://edisciplinas.usp.br/pluginfile.php/2491773/mod_resource/content/1/Conceptual%20Model%20of%20Service%20Quality%20and%20Its%20Implications%20for%20Future%20Research.pdf
4. Vargas M, Aldana L. Calidad y Servicio Bogotá, Colombia: Ecoe Edicione; 2014. <https://books.google.com.mx/books?id=57-4DQAAQBAJ&printsec=frontcover&hl=es#v=onepage&q&f=false>
5. Haro J, Macías M, López B, Ayala M, Gutiérrez A. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. Polo del Conocimiento. 2018; 3(11). <https://polodelconocimiento.com/ojs/index.php/es/article/view/790>
6. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia. 2014; 30(2). <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubheminhem/rch-2014/rch142k.pdf>
7. Organización Panamericana de la Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Sede de la OPS. 2013; 1(1-106). <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>

8. Llinás A. Manual de auditoría y gestión de calidad en salud: El modelo Plecoser Barranquilla: Universidad Simón Bolívar; 2006.
<http://catalogo.unisimon.edu.co/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=17412>
9. Ministerio de Salud. Para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo Lima: MINSA; 2012.
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>
10. Sosa C. Los servicios turísticos cualidades y medición Perú: San Marcos; 2000.
<http://sbiblio.uandina.edu.pe/cgi-bin/koha/opac-detail.pl?biblionumber=9550>
11. Valenzuela C. “Calidad de servicio a los usuarios de la compañía aérea Viva Air Bajo Costo del Aeropuerto Internacional Jorge Chávez - Callao”. Lima;; 2017.
<https://renati.sunedu.gob.pe/handle/sunedu/2940019>
12. De los Angeles R. Satisfacción del servicio de Hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el Hospital Militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños. Managua, Nicaragua [Tesis] , editor. Managua: Universidad Nacional Autonoma de Nicaragua; 2017.
<https://repositorio.unan.edu.ni/7928/>
13. León J. Estrategias para establecer una cultura de calidad de servicio al cliente en farmacia Famaclip C.A [Tesis] , editor.: Universidad Central de Venezuela; 2016._
http://saber.ucv.ve/bitstream/10872/16013/1/T026800016818-0-leoncandelario_finaldefensa.pdf-000.pdf
14. Salinas O, Albertis L. Calidad En La Atención Y Nivel De Satisfacción En Usuarios Atendidos En Cinco Boticas De La Avenida Perú Distrito San Martín De Porres Lima, Enero 2021 [Tesis] , editor. Lima: Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021._
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/ROOSEVELT/348/TESIS%20OLGA%20SALINAS%20-%20LUIZA%20ALBERTIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

15. Caruajulca R, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020 [Tesis] , editor. Lima : Universidad Maria Auxiliadora; 2020.
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/335/CALIDAD%20DE%20ATENCI%C3%93N%20FARMAC%C3%89UTICA%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20BOTICA%20ROCIO%20C%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%20C%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Hernández R, Fernández C, Baptista M. Metodología de la investigación México D.F.: McGraw Hill; 2014.
<https://www.uca.ac.cr/wp-content/uploads/2017/10/Investigacion.pdf>
17. Lopez P, Fcahelli S. Metodologia de la investigacion social cuantitativa. 1st ed. Barcelona: Creative Commons; 2015._
https://ddd.uab.cat/pub/caplli/2016/163564/metinvsoccaa_a2016_cap1-2.pdf
18. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J, Romero H. Metodología de la investigación Colombia: Ediciones de la U; 2018.
<https://corladancash.com/wp-content/uploads/2020/01/Metodologia-de-la-inv-cuanti-y-cuali-Humberto-Naupas-Paitan.pdf>
19. Carreño J. Consentimento informado em pesquisa clínica: um processo dinâmico. Persona y Bioética. 2016; 20(2).
<https://doi.org/10.5294/PEBI.2016.20.2.8>.
20. Arias S, Peñaranda F. La investigación éticamente reflexionada. Revista Facultad Nacional de Salud Pública. 2015 Sept/Dec; 33(3).
<https://doi.org/10.17533/udea.rfnsp.v33n3a15>
21. Monteza , Segovia. calidad de atención y satisfacción al usuario en la botica profarma en tiempos de pandemia, Puente Piedra - febrero 2021 [Tesis] , editor. Lima: Universidad Maria Auxilidora ; 2021._
https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/793/TESI_S.pdf?sequence=1&isAllowed=y
22. Córdova V, Orihuela G. Nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas mifarma del distrito de San Juan de

Miraflores, mayo - junio 2021 [tesis] , editor. lima: Universidad Maria Auxilidora; 2021.

<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/646/tesis.pdf?sequence=1&isallowed=y>

23. Marasso , Ariasgago. La bioética y el principio de autonomía. Facultad de Odontología. 2013; 6(2).
<https://revistas.unne.edu.ar/index.php/rfo/article/view/1651>
24. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [Tesis] , editor. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018.
<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/30674>
25. Brady M, Cronin J. Some new thoughts on conceptualizing perceived service quality: A hierarchical approach. Journal of Marketing. 2001;; p. 34-49.
<https://doi.org/10.1509/jmkg.65.3.34.18334>
26. Carpio K. Gestión de calidad en atención de farmacia, propuesta de un manual para usuarios externos del Hospital Teófilo Dávila [Tesis] , editor. Guayaquil: Universidad de Guayaquil; 2016.
<http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/47370>

ANEXOS

Anexo A. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Encuesta para evaluar la calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de puente piedra, mayo 2022.

Instrucciones: califique la atención que ha recibido en la oficina farmacéutica. Utilice la escala numérica del 1 al 7, considerando 1 como la menor calificación y 7 como la mas alta.

Datos generales:

BOTICA () FARMACIA ()

Sexo: Masculino () Femenino () Edad: _____

Instrucción: Primaria () Secundaria () Superior ()

Dimensiones		Puntaje						
N°	Fiabilidad	1	2	3	4	5	6	7
01	Ha recibido alguna diferencia en la atención con respecto a otros usuarios							
02	Usted recibe un trato personalizado							
03	El personal conoce todo sobre su función dentro de la botica.							
04	El personal es más amable durante casos de emergencia.							
05	La atención se realiza durante el horario establecido.							
06	La botica cuenta con mecanismos para atender quejas o reclamos.							
N°	Capacidad de Respuesta	1	2	3	4	5	6	7
07	La atención botica es rápida y eficaz.							
08	La cantidad de personal que brinda la atención es suficiente.							
09	El tiempo de espera es corto.							
10	Frente un inconveniente, el personal lo resuelve con facilidad.							
11	El personal está capacitado para orientarlo.							
12	Existe atención preferencial (mujeres embarazadas, con niños, personas de la tercera edad y discapacitados)							
13	El horario de atención es conveniente.							
N°	Seguridad	1	2	3	4	5	6	7
14	El tiempo de atención es el suficiente para poder aclarar sus dudas.							
15	El personal indagó lo suficiente para poder conocer su problema de salud.							
16	El personal le brindó el medicamento que buscaba							
17	El personal que lo atendió, le inspiró confianza							
N°	Empatía	1	2	3	4	5	6	7
18	Es tratado con amabilidad, respeto y paciencia.							
19	El personal es comprensivo con su problema de salud.							
20	El personal se dejó dar a entender con respecto a su tratamiento y también a los cuidados que deba llevar.							

Anexo B. Matriz de consistencia

CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN A LAS OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, MAYO 2022.

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Cuál es la relación entre calidad de atención grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022?	Determinar la relación entre calidad de atención grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022	Estudio descriptivo. No aplica
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
¿Cuál es la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022?	Determinar la relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de puente piedra, mayo 2022.	Estudio descriptivo. No aplica
¿Cuál es la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022?	Determinar la relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022	Estudio descriptivo. No aplica
¿Cuál es la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022?	Determinar la relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022	Estudio descriptivo. No aplica
¿Cuál es la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022?	Determinar la relación entre la dimensión empatía y la satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de Puente Piedra, mayo 2022	Estudio descriptivo. No aplica
PROCEDIMIENTO PARA COLECTA DE DATOS USANDO EL CUESTIONARIO		
<ul style="list-style-type: none"> - La recolección de datos se realizará entre los meses de mayo y junio 2022. - Las tesis se desplazarán por las diferentes boticas del distrito de Puente Piedra para poder realizar los cuestionarios. <ul style="list-style-type: none"> - Al tener los cuestionarios completos, se procederá a su respectiva validación. 		

Anexo C. Operacionalización de las variables

CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN A LAS OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, MAYO 2022.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° DE ÍTEMS	VALOR
CALIDAD DE ATENCION	Es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención.	Serán medidas por medio de un cuestionario validado, en el cual se considerará 4 dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía.	Fiabilidad	Confianza	Ordinal	1 al 6	Considere 1 como la menor calificación y 7 como la mayor calificación.
			Capacidad de respuesta	Atención eficaz		7 al 13	
GRADO DE SATISFACCION	Es un factor que brinda la perfección, la mejora y el desarrollo de estrategias orientadoras nuevas.		Seguridad	Credibilidad		14 al 17	
			Empatía	Amabilidad		18 al 20	

Anexo D. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad



Municipalidad de Puente Piedra
Subgerencia de Gestión del Riesgo de
Desastres

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional" Na

Puente Piedra, 08 de junio del 2022

CARTA N° 428-2022-SGGRD-GDU-MDPP

Señor(a)

ANALY CAMILA OSTOS GUARDIA

Av. Famesa Mz. B Lote 15 Urbanización Las Casuarinas - Puente Piedra

Presente. -

Referencia: Documento Simple N° 07863-2022

De nuestra mayor consideración:

Sirva la presente, para saludarlo(a) y en atención al documento de la referencia en el cual solicita la relación de empresas que se dediquen al rubro de FARMACEUTICO del distrito de Puente Piedra

Efectuada la búsqueda en el archivo digital de esta Subgerencia, se le remite la siguiente información consignada en el ANEXO 01 (Se adjunta 01 folio)



Sin otro particular me despido de Ud no sin antes expresarle mis sentimientos de estima personal

Atentamente

Arq. LENI NOBEL VASQUEZ ARANDA
SUBGERENTE DE GESTIÓN DEL RIESGO DE DESASTRES



"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho 19 de mayo del 2022

CARTA N°89-2022/ EPFYB-UMA

Sr.
Renrián Santiago Espinoza Venegas
Alcalde del Distrito de Puente Piedra
Presente. –

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo 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: OSTOS GUARDIA, Anely Camila, DNI 76016687 y ALCANTARA ARICA, Almendra Gianella Petronila, DNI 70781406 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado: "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN A LAS OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, MAYO 2022**".

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

Atentamente,



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



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

LGC/jlr

LISTADO DE ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS EN EL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA:

N°	RAZON SOCIAL	GIRO DE NEGOCIO	DIRECCION
1	INVERSIONES R & R ASOCIADOS SAC	FARMACIA	URB ROSA LUZ Mz. B Lt. 11
2	INTERFARMA BOTICA & PERFUMERIA S.A.C.	FARMACIA	AA.VV MILAGROSA CRUZ DE MOTUPE Mz. I Lt. 1
3	VELITO PEREZ ALINA EVELYN	FARMACIAS Y BOTICAS	ASOC. LAS DALIAS MZ C LT 01
4	ECONOBOTICA S.R.L.	FARMACIAS Y BOTICAS	AV. ACACIAS MZ. M LT 09
5	SALAS ANDIA LUISA VIVIANA	FARMACIAS Y BOTICAS	ASOC. VIV. PANCHA PAULA MZ A LT 01
6	BULEJE CUETO KARINA	FARMACIA	AA.VV. VIRGEN DE LAS NIEVES MZ H LT 03
7	BARREDA TORRES DE HORGE MARLENEANA	FARMACIA	AV. MIGUEL GRAU N° 621
8	MONTEFARMA S.A.C.	FARMACIA	AV. BUENOS AIRES N° 2307
9	HUAMAN VEGA HILDA	FARMACIA	AV. C MZ F1 LT 06 A A . V V . LOS PORTALES DE CHILLON
10	CORPERU CONSTRUCTORA Y CONSULTORIA S.A.C.	FARMACIAS BOTICAS	AV. SAENZ PEÑA 400 CON RICARDO PALMA 260
11	JESUS CHAVEZ MENDOZA	FARMACIA	AV. PRIMAVERA MZ. A LT. 18 - URB. MICAELABASTIDAS
12	CORPERU CONSTRUCTORA Y CONSULTORIA S.A.C	FARMACIA	AV. PUENTE PIEDRA N° 388 MZ 22 LT.06
13	ECKERD PERU S.A.	FARMACIA Y BOTICA	AV. PUENTE PIEDRA N°1313 INT. 32
14	JESUS CHAVEZ MENDOZA	FARMACIA	AV. PRIMAVERA MZ. A LT. 18 URB. MICAELA BASTIDAS
15	FARMACIA LUZ VERDE E.I.R. L.	FARMACIA	CALLE C INT. 1 MZ. A LT. 01 AA. V V. CHAVIN DEHUANTAR
16	LIZBET SONIA TAFUR ARANDA	FARMACIA	URB. ROSA LUZ MZ. E LT. 44 AV. ROSA LUZ
17	ORE MARIATEGUI LUZMILA	FARMACIA	MZ. A LT. 07 ASOC. DE VIV. EL PROGRESO DE COPACABANA
18	FARMACIA LUZ VERDE E.I.R.L.	FARMACIA-BAZAR-PERFUMERIA	MZ.C LT.8 INT.1 URBANIZACION LAS VEGAS
19	LA ROSA.YANES DIOGENES ENRIQUE	FARMACIA	CALLE TACNA N°410 ZONA DE V IV. TACNA

20	FARMACIA LUZ VERDE E.I.R.L.	FARMACIA - BAZAR - LIBRERÍA	URB. LEONCIO PRADO OESTE MZ. H LT. 92 INT.3
21	ALEJOS RAMIREZ CRUZ STEPHANIE	FARMACIA Y BOTICA	MZ. A LT. 12 ASOC. VIV. LOS HUERTOS DE COPACABANA
22	INRETAIL PHARMA S.A	FARMACIA - BOTICA	AV. PUENTE PIEDRA N°1313 INT. 32
23	INVERSIONES RIOA E.I. R.L	FARMACIA	AV. SAN JUAN MZ. Z LT. 10 INT. B ASOC. DE VIV. SANJUAN
24	ALEJOS RAMIREZ CRUZ STEPHANIE	FARMACIA Y BOTICA	MZ. A LT. 12 ASOC. VIV. LOS HUERTOS DE COPACABANA
25	M & V ARSO GROUP E.I.R. L	FARMACIA	MZ. GLT. 31 A.A.H.H ESTRELLA SIMON BOLIVAR
26	MARCOS JOEL AVILA ORIHUELA	FARMACIA - BAZAR	MZ. G LT. 02 ASOCIACION LAS ORQUIDEAS
27	FLOR VIOLETA ALARCON VASQUEZ	FARMACIA - BAZAR	MZ. D LT. 20 ASOCIACION SANTA JUANA DECOPACABANA
28	FARMACIA LUZ VERDE E.I.R. L.	FARMACIA - BAZAR	AV. PROLONGACION JUAN LECAROS MZ. E LT. 11VIRGEN DE COPACABANA PRIMERA ETAPA
29	MARIVEL ONOFRE PONCE	FARMACIA • BAZAR	AV. PROLONGACION JUAN LECAROS MZ. E LT. 11VIRGEN DE COPACABANA PRIMERA ETAPA
30	ANGELICA LUZMILA VILLAR ECHEVARRIA	FARMACIA	MZ. D LOTE 09 ASOCIACION DE VIVIENDA SANTAMARIA DE COPACABANA
31	VERONICA ARNAO ROJAS	FARMACIA	AVENIDA LAS ACACIAS, M Z. K LT. 12 - URBANIZACIONAPROVIEP
32	FARMACIAS CURA E.I.R.L.	FARMACIA - BAZAR	MZ. C LT. 08 URBANIZACION LOS ALAMOS IV
33	JOSE ABEL FERNANDEZ ESPEJO	FARMACIA - BAZAR	AV. BUENOS AIRES MZ. D LT. 3 ASOCIACION DEPOBLADORES MICAELA BASTIDAS DE ZAPALLAL
34	MARCOS YOEL AVILA ORIHUELA	FARMACIA	AVENIDA PANAMERICANA N° 1311 NIVEL 1 CENTROPOBLADO ZAPALLAL
35	ROXANA ANSELMO RAMOS	FARMACIA	AV. SANTA ROSA N° 1381 AA.HH. SANTA ROSA
36	LABORATORIOS BIONANO FARMA S.A.C	LABORATORIO FARMACEUTICO	AV. TARAPACA M Z. F LT. 23 ADP Y COMITE DE OBRAS PUBLICAS
37	GLORIA MARIBEL SANCHEZ VILLOSLADA	FARMACIA	MZ. A LT. 3 ASOCIACION DE VIVIENDA LOS HUERTOS DE COPACABANA
38	LILI RAQUEL HUAMANI CASIMIRO	FARMACIA	MZ. B LT. 23 NIVEL 1 ASENTAMIENTO HUMANO LAENSENADA DE CHILLON

Anexo E. Consentimiento informado

Título de la Investigación: Calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de puente piedra, mayo 2022.

Investigadores principales:

- Alcántara Arica, Almendra Gianella Petronila
- Ostos Guardia, Analy Camila

Sede donde se realizará el estudio: Distrito de Puente Piedra

Nombre del participante: _____

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y si usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

A nivel nacional, el sistema peruano de gestión en salud se caracteriza por tener serias deficiencias, en particular, los establecimientos de farmacia carecen de estrategias, planificación y control de las actividades que desarrollan³. En dichas deficiencias se traducen en serios descontentos en la población respecto de la calidad de atención que reciben, lo cual precisa la aplicación de novedosas estrategias de atención de forma que la calidad aumente y la satisfacción de los clientes también⁴. Por su parte, el servicio de farmacia forma parte del sistema de atención en salud en la medida en que es un grupo que brinda atención médica y proporciona información sobre el uso adecuado de medicamentos y servicios, por lo que una mejora en la atención es indispensable para generar mejores niveles de satisfacción entre los usuarios y también otorguen mayor confianza al desprestigiado sistema de salud peruano⁵.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar la relación entre la calidad de atención y grado de satisfacción en usuarios que asisten a las oficinas farmacéuticas del distrito de puente piedra, mayo 2022.

3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO

El beneficio que el usuario recibirá con este estudio es mejorar la calidad de atención en las diferentes oficinas farmacéuticas, ya que se dará a conocer cuál es su percepción del servicio.

4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

Las tesis se acercarán a cada usuario, le consultarán si desea participar y se procederá a realizar las 20 preguntas.

5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO

- Incomodidad por participar

6. CONFIDENCIALIDAD

Sus datos e identificación serán mantenidas con estricta reserva y confidencialidad por el grupo de investigaciones. Los resultados serán publicados en diferentes revistas médicas. Sin evidenciar material que pueda atentar contra su privacidad.

7. ACLARACIONES

- Es completamente voluntaria la decisión de participar en este estudio
- En caso de no aceptar la invitación como participante, no abre ninguna consecuencia desfavorable sobre usted.
- Puede retirarse en el momento que usted lo desee, pudiendo o no informar los motivos de su decisión, la cual será respetada.
- No tendrá que realizar gasto alguno durante el estudio. No recibirá pago por su participación.
- Para cualquier consulta usted puede comunicarse con:
 - Alcántara Arica, Almendra Gianella Petronila, al teléfono celular 965156696, al correo electrónico: alcantaraarica.almendra.fb@gmail.com

- Ostos Guardia, Analy Camila, al teléfono celular 962702271, al correo electrónico: any.cam.og@gmail.com
- Sí considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación en el estudio, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado dispuesto en este documento.

8. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo participar en este estudio de investigación en forma **voluntaria**. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante:

Documento de identidad:

Nombre y apellidos del investigador:

Firma del investigador:

Documento de identidad:

Nombre y apellidos del testigo:

Firma del testigo:

Documento de identidad:

Lima, _____ de _____ del 2022

Anexo F. Ficha de validación del cuestionario

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
INTRUMENTOS DE RECOLECCION DE DATOS	Bach. Alcántara Arica Almendra Gianella Petronila Bach. Ostos Guardia Analy Camila
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN A LAS OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, MAYO 2022.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	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: 11 de mayo de 2022

Validado por: Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA.

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
INTRUMENTOS DE <u>RECOLECCION DE DATOS</u>	Bach. Alcántara Arica Almendra Gianella Petronila Bach. Ostos Guardia Analy Camila
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN A LAS OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, MAYO 2022.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	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

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: 13-05-2022

Validado por: Mg. María Martha Hernández

Firma:

Martha

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
INTRUMENTOS DE <u>RECOLECCION DE DATOS</u>	Bach. Alcántara Arica Almendra Gianella Petronila Bach. Ostos Guardia Analy Camila
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y GRADO DE SATISFACCIÓN EN USUARIOS QUE ASISTEN A LAS OFICINAS FARMACEUTICAS DEL DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, MAYO 2022.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

CRITERIOS	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: 15-05-2022

Validado por: Mg. Edgard Luis Costilla García

Firma:



EDGARD LUIS COSTILLA GARCÍA
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 C.O.F.P. 11394

Anexo G. Evidencia de trabajo de campo



FOTO 1: INVESTIGADORAS ACUDIENDO AL LUGAR DE ENCUESTAS EN EL DISTRITO PUENTE PIEDRA



FOTO 2: INVESTIGADORAS EN LAS BOTICAS DEL DISTRITO PUENTE PIEDRA



FOTO 3: INVESTIGADORAS ENCUESTANDO A LA POBLACION OBJETIVO