



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

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN  
LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS  
FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS  
LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA,  
LIMA, PERÚ JUNIO- AGOSTO 2022**

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

**AUTORES:**

**Bach. FLORES PASION, YOLANDA**

<https://orcid.org/0009-0008-9043-8124>

**Bach. RODRIGUEZ CAMPOS, LUCIA LAURIANA INMACULADA**

<https://orcid.org/0009-0009-7578-4480>

**ASESOR:**

**MSc. Velarde Apaza Leslie Diana**

<https://orcid.org/0000-0001-6031-6355>

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **FLORES PASION, YOLANDA**, con DNI **47617781** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el **TITULO PROFESIONAL QUIMICO FARMACEUTICO** (grado o título profesional que corresponda) de título **“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACÉUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ JUNIO- AGOSTO 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 **23 %** 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, 16 de junio de 2023



---

Flores Pasion, Yolanda  
DNI N°: 47617781



---

Velarde Apaza, Leslie Diana  
DNI N°: 72476825

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, **RODRIGUEZ CAMPOS, LUCIA LAURIANA INMACULADA**, con DNI **71085882** en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el **TITULO PROFESIONAL QUIMICO FARMACEUTICO** (grado o título profesional que corresponda) de título **“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACÉUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ JUNIO- AGOSTO 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 **23 %** 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, 16 de junio de 2023

---

Rodríguez Campos, Lucia  
Lauriana Inmaculada  
DNI N°: 71085882

---

Velarde Apaza, Leslie Diana  
DNI N°: 72476825

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

# NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ JUNIO- AGOSTO 2022

## INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

23%

FUENTES DE INTERNET

9%

PUBLICACIONES

8%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

## FUENTES PRIMARIAS

1	<a href="https://repositorio.uma.edu.pe">repositorio.uma.edu.pe</a>	10%
	Fuente de Internet	
2	<a href="https://repositorio.uwiener.edu.pe">repositorio.uwiener.edu.pe</a>	2%
	Fuente de Internet	
3	<a href="https://repositorio.uroosevelt.edu.pe">repositorio.uroosevelt.edu.pe</a>	2%
	Fuente de Internet	
4	Submitted to Universidad Cesar Vallejo	2%
	Trabajo del estudiante	
5	<a href="https://repositorio.upsjb.edu.pe">repositorio.upsjb.edu.pe</a>	2%
	Fuente de Internet	
6	<a href="https://hdl.handle.net">hdl.handle.net</a>	2%
	Fuente de Internet	
7	<a href="https://www.slideshare.net">www.slideshare.net</a>	1%
	Fuente de Internet	

8

Submitted to Universidad Maria Auxiliadora  
SAC

Trabajo del estudiante

1 %

9

repositorio.ucv.edu.pe

Fuente de Internet

1 %

Excluir citas

Activo

Excluir coincidencias < 1%

Excluir bibliografía

Activo

## **DEDICATORIA**

A mi madre y padre que han sido mis motivaciones para mi rendimiento académico y de esta manera poder crecer en mis metas propuestas a lo largo del transcurso del presente proyecto de investigación.

Yolanda Flores Pasion

Agradezco a Dios por permitirme llegar hasta este instante de mi vida, a mis padres y hermanos que son mi pilar fundamental, que se dispusieron a darme su disposición y apoyo incondicional ya que son mis bendiciones y así formarme como profesional.

Lucia Lauriana Inmaculada, Rodríguez Campos

## **AGRADECIMIENTO**

Deseamos mostrar nuestra gratitud a Dios por habernos guiado y protegido durante el proceso de investigación. Además, quisieramos agradecer a nuestra asesora de tesis, MSc. Leslie Diana Velarde Apaza, por su constante apoyo y orientación incondicional en la corrección y consejos para concluir este trabajo de investigación. También queremos expresar nuestro agradecimiento a todos los profesores de la Universidad María Auxiliadora por impartirnos sus enseñanzas académicas durante este tiempo. Por último, estoy agradecido con todas las personas que colaboraron en esta investigación, ya que gracias a ellos pudimos obtener los datos necesarios para llevar a cabo este estudio.

## Índice

DEDICATORIA .....	ii
AGRADECIMIENTO .....	iii
RESUMEN .....	ix
ABSTRACT .....	x
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	5
2.1. Enfoque y diseño de investigación .....	5
2.2. Población, muestra y muestreo .....	5
2.3. Variable de investigación .....	7
2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos.....	8
2.5. Plan de recolección de datos .....	9
2.6. Métodos de análisis estadísticos.....	10
2.7. Aspectos éticos.....	10
III. RESULTADOS.....	11
IV. DISCUSIÓN .....	38
IV.1. Discusión de resultados .....	38
IV.2. Conclusiones .....	41
IV.3. Recomendaciones .....	42
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	43
ANEXOS .....	46
ANEXO A. Instrumentos de recolección de datos.....	47
ANEXO B. Operacionalización de las variables.....	51
ANEXO C. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución de la Tesis .....	54



<b>ANEXO D. Consentimiento informado.....</b>	<b>65</b>
<b>Anexo E. Acta o dictamen de aprobación de comité de ética .....</b>	<b>68</b>
<b>ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios .....</b>	<b>69</b>
<b>ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo .....</b>	<b>72</b>
<b>ANEXO G. Análisis de confiabilidad.....</b>	<b>73</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Edad del encuestado .....	11
<b>Tabla 2.</b> Sexo del encuestado.....	11
<b>Tabla 3.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Humanística.....	12
<b>Tabla 4.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Humanística.....	13
<b>Tabla 5.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Tecnológica – científica .....	14
<b>Tabla 6.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Tecnológica – científica .....	15
<b>Tabla 7.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Entorno .....	16
<b>Tabla 8.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Entorno .....	17
<b>Tabla 9.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Fiabilidad .....	18
<b>Tabla 10.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Fiabilidad.....	19
<b>Tabla 11.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Capacidad de respuesta .....	20
<b>Tabla 12.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Capacidad de respuesta .....	21
<b>Tabla 13.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Seguridad.....	22
<b>Tabla 14.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Seguridad.....	23
<b>Tabla 15.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Empatía.....	24
<b>Tabla 16.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Empatía.....	25
<b>Tabla 17.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Tangibilidad.....	26
<b>Tabla 18.</b> Distribución de frecuencias- dimensión: Tangibilidad.....	27
<b>Tabla 19.</b> Resultados de la variable satisfacción del usuario de las 11 oficinas farmacéuticas.....	28
<b>Tabla 20.</b> Resultados de la variable calidad de atención de las 11 oficinas farmacéuticas.....	30
<b>Tabla 21.</b> Pruebas de normalidad .....	32
<b>Tabla 22.</b> Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman .....	33
<b>Tabla 23.</b> Prueba de correlación de Spearman entre el nivel de satisfacción y calidad de atención.....	34
<b>Tabla 24.</b> Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión humanística y variable calidad de atención .....	35
<b>Tabla 25.</b> Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión tecnológica – científica y variable calidad de atención .....	36

<b>Tabla 26.</b> Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión entorno y variable calidad de atención.....	37
<b>Tabla 27.</b> Confiabilidad del instrumento .....	73
<b>Tabla 28.</b> Resumen de procesamiento de casos .....	73
<b>Tabla 29.</b> Estadísticas de fiabilidad.....	73
<b>Tabla 30.</b> Confiabilidad del instrumento .....	74
<b>Tabla 31.</b> Resumen de procesamiento de casos .....	74
<b>Tabla 32.</b> Estadísticas de fiabilidad.....	74

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Resultados de la variable satisfacción del usuario de las 11 oficinas farmacéuticas .....	29
<b>Figura 2.</b> Resultados de la variable calidad de atención de las 11 oficinas farmacéuticas .....	31

## RESUMEN

**Objetivo:** Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

**Materiales y Métodos:** Este estudio utilizó un enfoque cualitativo y correlacional, no experimental, con un diseño descriptivo transversal. Para la recolección de datos se utilizó la técnica de la encuesta y el instrumento de tipo cuestionario, el cual fue aplicado a un total de 381 usuarios. Para el análisis de los datos se utilizó tanto estadística descriptiva como inferencial.

**Resultado:** Indicaron la relación entre la dimensión humanística, tecnológica – científica y entorno con la calidad de atención, el cual resultó ser altamente significativa, positiva alta ( $p < 0.05$ ).

**Conclusiones:** Según los resultados obtenidos se concluye que la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022, fue altamente significativa, positiva alta ( $r = .882$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ).

**Palabras claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario y oficina farmacéutica.

## ABSTRACT

**Objective:** To determine the relationship between the level of satisfaction and the quality of care in users who go to pharmaceutical offices adjacent to the Carlos Lanfranco La Hoz district hospital of Puente Piedra, Lima, Peru June - August 2022.

**Materials and Methods:** This study used a qualitative and correlational, non-experimental approach with a cross-sectional descriptive design. For data collection, the survey technique and the questionnaire-type instrument were used, which was applied to a total of 381 users. Both descriptive and inferential statistics were used for data analysis.

**Result:** They indicated the relationship between the humanistic, technological-scientific dimension and environment with the quality of care, which turned out to be highly significant, positive high ( $p < 0.05$ ).

**Conclusions: According to the** results obtained, it is concluded that the relationship between the level of satisfaction and quality of care in users who go to pharmaceutical offices adjacent to the Carlos Lanfranco hospital The sickle district of Puente Piedra, Lima, Peru June - August 2022, was highly significant, positive high ( $r = .882$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ).

**Key words:** Quality of care, user satisfaction and pharmaceutical office.

## I. INTRODUCCIÓN

La salud a nivel internacional es una de las principales cuestiones relativas a la calidad de vida. En todas las naciones y en Europa, se encuentran en un grado elevado de mejora o están en un grado elevado de avance, la salud está siendo impactado por la globalización, sin embargo, aún no ha sido resuelto por la desafortunada apertura de las regiones subestimadas a este nuevo mundo (1).

En la actualidad, la calidad de atención en los servicios de la salud, progresivamente, va descubriendo cómo llegar a un grado increíble, esto debido a la independencia en la que el cliente tiene el derecho o espera obtener una atención de calidad, que corresponda a sus expectativas, permitiéndole dar su apreciación, valoración y, simultáneamente de la ayuda obtenida por los responsables de dar los servicios de salud (2).

Por otra parte, en Brasil se identificó que los trabajadores salud no atiende los requerimientos de sus pacientes, de igual manera estos no se sienten considerados por sus tradiciones sociales o estrictas (3). En Ecuador se realizó un estudio que se llevó a cabo con una muestra de 357 niños el cual demostró que el servicio no brinda al beneficiario una seguridad total y la atención fue defectuosa de acuerdo con la calidez del trato al usuario (4).

En el país asiático de China, una encuesta realizada a farmacéuticos de 27 provincias y 4 ciudades, declararon que existían demasiadas barreras para realizar la atención farmacéutica, como la falta de espacio físico y la poca aceptación del público hacia esta labor, desencadenando en porcentajes bajos de satisfacción de parte de los usuarios de estas oficinas farmacéuticas (5). Así mismo en los servicios de salud de México, el 18.8% percibieron un pésimo servicio de atención, los principales motivos fueron: la deficiencia en las acciones de diagnóstico y revisión además del prolongado tiempo de espera con 23.7 % y 11.7 % respectivamente (6). En Etiopía, el 49% de 250 usuarios de una farmacia, sostuvo no sentir satisfacción con la capacidad y la atención del personal de oficina farmacéutica (7). En un hospital de Nicaragua se evidenció que se trabajó con 36 pacientes hospitalizados de lo cual se obtuvo como resultado que la satisfacción fue baja, teniendo un mínimo índice de calidad de servicio (8).

En Arequipa el Colegio Médico del Perú, reportó una insatisfacción del 91% en establecimientos de corta estancia, 72% en hospitalización y 78% en emergencias (9). En Lima se realizó una encuesta sobre el nivel de calidad de Servicio y Satisfacción de usuarios de emergencias de los Hospitales locales, obteniendo un resultado insatisfactorio con un 40% (10).

En las farmacias de los hospitales privadas y públicos de Lima, hay varios problemas con respecto a la atención al cliente y esencialmente la deficiencia de los productos farmacéuticos, que es en su mayor parte debido a la deficiente administración autorizada, los sistemas de compra, el almacenamiento y el transporte de los medicamentos, así como la ausencia de la preparación consistente conectado con cursos de acción brillante para todo el personal farmacéutico (11).

Las consecuencias de la falta de consideración de la calidad en la oficina de la farmacia tienen diferentes repercusiones en la comprensión de la salud, la pérdida de la habilidad del especialista en medicamentos y los problemas monetarios relacionados en la oficina de la farmacia. A la luz de esta evidencia, se hace necesario realizar investigaciones y plantear soluciones que fomenten la mejora continua sobre la calidad de la atención en las oficinas farmacéuticas.

La satisfacción del usuario es un termómetro que permite estimar la calidad que se le da al cliente, por lo que en cualquier organización el cliente es el eje principal, ya que dependerá de su remuneración y beneficios, la satisfacción del cliente es importante, por lo que una Oficina Farmacéutica debe tener una administración decente, carga de medicamentos, grandes costos, trato amable y un clima suficiente, cuyo objetivo real será la recuperación del usuario (10).

La calidad que se da en las oficinas farmacéuticas debe ser evaluada, ya que hay algunos factores, por ejemplo, el suministro de medicamentos, el trato dado por el personal y la hora de atención dada, que puede afectar en la recuperación del usuario (12). Asimismo, para el cliente, la calidad dependerá de muchos factores, aunque el principal es su comunicación con el personal médico, el tipo de servicio esperado, la amabilidad durante la atención, etc.



**García, D (2018)** determinó la satisfacción de los servicios que reciben los pacientes en la farmacia del INC en Honduras, concluyendo que aproximadamente más del 50 % de usuarios satisfechos del servicio que reciben en dicha oficina farmacéutica, por otro lado otro porcentaje indico que el tiempo de espera es muy prolongado (13).

**Thang X et al (2019)** Investigaron el vínculo entre la satisfacción y calidad de servicio del cliente de una farmacia local en Vietnam, concluyeron que los resultados pueden ayudar a los comerciantes de farmacias a planificar una mejor estrategia comercial, existiendo relación entre las variables (14).

**Pedraja, L et al. (2019)** evaluaron el nivel de calidad de servicio de una farmacia en Chile; obteniendo puntajes entre 3.9 a 4.6 concluyendo que ambas variables tienen relación positiva ( $r = 0,20$ ) (15).

**García, H. (2021)**, determino la calidad de atención farmacéutica y el grado de cumplimiento entre los clientes de la oficina farmacéutica Inkafarma, evidenciando que, de los 100 usuarios encuestados, la calidad fue buena con 82 %y el nivel de satisfacción fue 100 % (16).

**Chavez, L (2020)** en su estudio evaluaron la satisfacción y calidad de servicio de pacientes que se atendían en una farmacia de un hospital en Trujillo, concluyendo que los usuarios tuvieron una alta satisfacción de los servicios recibidos (17).

**Barrientos, J (2018)** estableció el vínculo entre satisfacción y calidad de atención en usuarios de una farmacia local en Lima, lo cual obtuvo que ( $p < 0.05$ , Rho Spearman =0.852 correlación muy alta) ambas variables son directamente proporcionales (18).

A nivel teórico se justifica con el propósito de aportar con conocimiento científico actualizado sobre el nivel de satisfacción y calidad de los usuarios respecto a la atención farmacéutica brindada en una oficina farmacéutica. Para el aspecto práctico, Los resultados obtenidos en este estudio serán de gran utilidad para prevenir que el profesional químico farmacéutico pierda su presencia profesional, respeto y notoriedad por parte de los usuarios debido a deficiencias en cuanto a la satisfacción y calidad en la atención farmacéutica. Los hallazgos de este estudio

podrán ser utilizados para identificar las áreas de mejora en la atención farmacéutica y desarrollar estrategias efectivas para mejorar la calidad de los servicios ofrecidos. Esto puede tener un impacto positivo tanto en la satisfacción de los usuarios como en la imagen y reputación del profesional químico farmacéutico en la sociedad. En el ámbito metodológico la información recolectada se efectuará mediante la utilización de un instrumento elaborado por el investigador para llegar al objetivo planteado.

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Enfoque y diseño de investigación

**Enfoque:** La investigación presentó un enfoque cualitativo.

**Tipo:** Este estudio es un diseño descriptivo transversal no experimental, ya que no se llevaron a cabo manipulaciones de variables y la recolección de datos se realizó en un momento y lugar específicos.

**Correlacional:** Se evidenció si existe correlación o coherencia entre las variables establecidas.

### 2.2. Población, muestra y muestreo

#### 2.2.1. Población

Estuvo conformada por a 49 500 usuarios distribuidos en 11 oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz del distrito de Puente Piedra de junio - agosto del 2022, el cual estuvo distribuido en un tiempo de 3 meses, que correspondió a 50 usuarios por cada día, sumando a 1500 usuarios por cada mes, haciendo un total de 4500 usuarios por los 3 meses de estudio por cada oficina farmacéutica.

N°	Oficina farmacéutica	Población de usuarios de 2022			
		Junio	Julio	Agosto	Total
1	Botica San pedro	1500	1500	1500	4500
2	Botica Grecia	1500	1500	1500	4500
3	Boticas hogar y salud	1500	1500	1500	4500
4	Boticas Cesifarma	1500	1500	1500	4500
5	Boticas Valefarma	1500	1500	1500	4500
6	Boticas L&M	1500	1500	1500	4500
7	Botica Unión JM&L	1500	1500	1500	4500
8	Botica Victoria	1500	1500	1500	4500
9	Botica Luz	1500	1500	1500	4500
10	Botica Similares	1500	1500	1500	4500
11	Botica Inkafarma	1500	1500	1500	4500
				<b>Total</b>	<b>49 500</b>

### 2.2.2. Muestra

El tamaño de la muestra utilizado en este estudio se determinó mediante la ecuación para poblaciones finitas, con un nivel de confiabilidad del 95%.

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

N= Tamaño de la población.

k = Es la constante que necesita del nivel de confianza empleado.

p = proporción aproximada del fenómeno en estudio en la población de referencia.

q = proporción de la población de referencia que no presenta el fenómeno en estudio.

n= Tamaño de la muestra.

e= Error previsto.

$$\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 49,500}{(0.05^2(49,500 - 1)) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 381 usuarios.

La muestra del presente estudio comprendió a 381 usuarios distribuidos en 11 oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz del distrito de Puente Piedra de junio - agosto del 2022, el cual estuvo distribuido en un tiempo de 3 meses, que correspondió de 11 o 12 usuarios por cada mes, haciendo un total de 35 usuarios por los 3 meses de estudio por cada oficina farmacéutica, el cual se detalla a continuación:

N°	Oficina farmacéutica	Muestra de usuarios de 2022			
		Junio	Julio	Agosto	Total
1	Botica San pedro	11	12	12	35
2	Botica Grecia	11	12	12	35
3	Boticas hogar y salud	11	12	12	35
4	Boticas Cesifarma	11	12	12	35
5	Boticas Valefarma	11	12	12	35
6	Boticas L&M	11	12	12	35
7	Botica Unión JM&L	11	12	12	35
8	Botica Victoria	11	11	12	34
9	Botica Luz	11	11	12	34
10	Botica Similares	11	11	12	34
11	Botica Inkafarma	11	11	12	34
				<b>Total</b>	<b>381</b>

**Criterio de inclusión:**

- Pacientes que desean participar voluntariamente en el proyecto.
- Pacientes de 18 años y menores de 65 años.

**Criterio de exclusión:**

- Pacientes < 18 años y > 65 años.

**2.2.3 Muestreo:** Tipo no probabilístico por intención, porque se aplicó criterios de inclusión y exclusión.

**2.3. Variable de investigación**

**Variable 1:** Nivel de satisfacción del usuario

### **2.3.1. Definición Conceptual**

Es el nivel que midió los niveles de satisfacción de los clientes en cuanto a los servicios que reciben en un determinado establecimiento, la información recopilada puede ser útil para cualquier empresa para mejorar sus servicios brindados (16).

### **2.3.2. Definición operacional**

Se desarrolló mediante el uso de un cuestionario para medir las dimensiones tales como humanística, tecnología- científica y entorno.

**Variable 2:** Calidad de atención

### **2.3.3 Definición conceptual**

Se define como el conjunto de estrategias fundamentales que garantizan la plena satisfacción de los clientes, y por lo tanto garantizan la vida de una empresa de salud (19).

### **2.3.4 Definición operacional**

Se identifica los aspectos relacionados a la atención brindada por el personal de farmacia hacia los pacientes que acuden a 11 oficinas farmacéuticas, aplicando un instrumento los criterios de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

## **2.4. Técnica e instrumento de recolección de datos**

### **2.4.1. Técnica**

La técnica empleada fue la encuesta.

### **2.4.2. Instrumento**

Los instrumentos que se usaron en la investigación corresponden a 2 cuestionarios para la medición de las variables establecidas, este fue validado mediante el juicio de expertos, el mismo que se detalla a continuación:

**El cuestionario N°1**, estuvo compuesto por 10 preguntas relacionadas al nivel de satisfacción del usuario el cual comprende 3 dimensiones como: humanística, tecnológica – científica y entorno.

Para la asignación de la satisfacción del usuario, se considera la escala de Likert:

- Muy insatisfecho
- Insatisfecho
- Indiferente
- Satisfecho
- Muy satisfecho

**El cuestionario N°2**, Estuvo compuesto por 20 preguntas relacionadas a la calidad de atención del usuario el cual comprende 5 dimensiones como: tangibilidad, fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta y empatía.

Para la asignación de la calidad de atención a los usuarios, se considera la escala de Likert:

- Nunca
- Casi nunca
- A veces
- Casi siempre
- Siempre

## **2.5. Plan de recolección de datos**

El cuestionario se aplicó a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz en el distrito de Puente Piedra, durante los meses de junio - agosto del 2022. Como primer paso se procedió a explicar el objetivo, las instrucciones y cualquier otra duda a los usuarios, posteriormente se les realizó la entrega del consentimiento informado para que puedan ser admitidos en este estudio, finalmente se les proporcionó el instrumento. Cabe resaltar que el tiempo empleado para el desarrollo de este fue de 15 minutos.

## **2.6. Métodos de análisis estadísticos**

Los resultados obtenidos fueron ordenados e ingresados al programa informático de Microsoft Excel versión 2016 para su posterior procesamiento. El programa de medición que se utilizó fue la prueba estadística no paramétrica de (Rho Spearman) que se realizó a través del SPSS Statistics versión 27, la información obtenida se representó en porcentajes y frecuencias.

## **2.7. Aspectos éticos**

La siguiente investigación se llevó a cabo respetando los datos personales de los usuarios y además se les brindó la información que ellos requieran para que puedan participar con total seguridad y confianza en la encuesta. Finalmente, los resultados obtenidos fueron utilizados para fines exclusivamente académicos.



### III. RESULTADOS

En lo que sigue, se presentan los resultados de la investigación titulada "Nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al Hospital Carlos Lanfranco la Hoz en el distrito de Puente Piedra, Lima, Perú durante los meses de junio a agosto de 2022".

**Tabla 1. Edad**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido 18 - 27 años	115	30,2	30,2	30,2
28 - 37 años	140	36,7	36,7	66,9
38 - 47 años	75	19,7	19,7	86,6
48 - 57 años	36	9,4	9,4	96,1
58 - 67 años	12	3,1	3,1	99,2
Más de 67 años	3	,8	,8	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

Se muestra que para la tabla 1, existe un porcentaje mayoritario con 36,7% en usuarios de 28 a 37 años, seguido por el grupo de 18 a 27 años con un 30,2%. Las demás edades tienen porcentajes menores en la muestra examinada.

**Tabla 2. Sexo del encuestado**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Femenino	191	50,1	50,1	50,1
Válido Masculino	190	49,9	49,9	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 2 muestra que la mayoría de los usuarios son mujeres con un porcentaje del 50,1% en comparación con los hombres los cuales tienen un 49,9%.

Variable: Satisfacción del usuario

**Tabla 3.** Distribución de frecuencias- dimensión: Humanística

**1. En la atención brindada, ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al cuidado y precaución que tiene el personal de farmacia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	10	2,6	2,6	2,6
	Insatisfecho	24	6,3	6,3	8,9
	Indiferente	37	9,7	9,7	18,6
	Satisfecho	66	17,3	17,3	36,0
	Muy satisfecho	244	64,0	64,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

**2. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	18	4,7	4,7	4,7
	Satisfecho	20	5,2	5,2	10,0
	Muy satisfecho	343	90,0	90,0	100,0
	Total	381	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 3, muestra que para la dimensión “Humanística”, el 64,0% expresó muy satisfecho, el 17,3% satisfecho, el 9,7% indiferente, el 6,3% insatisfecho y solo el 2,6% manifestó estar muy insatisfecho, de acuerdo al cuidado y precaución que tiene el personal de farmacia. La satisfacción con la confidencialidad y discreción del personal de farmacia fue evidenciada por una gran mayoría del 90,0%, quienes expresaron sentirse muy satisfechos. Mientras tanto, un 5,2% se mostró satisfecho y un 4,7% manifestó indiferencia, lo que también resulta relevante.

**Tabla 4.** Distribución de frecuencias- dimensión: Humanística

**3. ¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con el respeto en el orden de llegada de los pacientes que administra el personal de farmacia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Muy insatisfecho	8	2,1	2,1
	Insatisfecho	20	5,2	7,3
	Indiferente	10	2,6	10,0
	Satisfecho	54	14,2	24,1
	Muy satisfecho	289	75,9	100,0
	Total	381	100,0	100,0

**4. Respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia, ¿Qué actitud manifiesta Ud.?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	22	5,8	5,8
	Satisfecho	45	11,8	17,6
	Muy satisfecho	314	82,4	100,0
	Total	381	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 4, muestra que para la dimensión “Humanística”, el 75,9% manifestó Muy satisfecho, el 14,2% Satisfecho, el 5,2% Insatisfecho, el 2,6% Indiferente y solo el 2,1% expresó estar muy insatisfecho, respecto con el respeto en el orden de llegada. Así mismo, el 82,4% manifestó muy satisfecho, el 11,8% satisfecho y el 5,8% expresó indiferencia, respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia.

**Tabla 5.** Distribución de frecuencias- dimensión: Tecnológica – científica

**5. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la correcta dispensación de los productos prescritos en su receta médica por parte del personal de farmacia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy insatisfecho	4	1,0	1,0	1,0
Insatisfecho	16	4,2	4,2	5,2
Indiferente	38	10,0	10,0	15,2
Satisfecho	31	8,1	8,1	23,4
Muy satisfecho	292	76,6	76,6	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**6. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al dominio integral de la medicación que se le está dispensando?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy insatisfecho	2	,5	,5	,5
Insatisfecho	8	2,1	2,1	2,6
Indiferente	40	10,5	10,5	13,1
Satisfecho	31	8,1	8,1	21,3
Muy satisfecho	300	78,7	78,7	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 5, muestra que para la dimensión “Tecnológica – científica”, el 76,6% expresó muy satisfecho, el 10,0% indiferente, el 8,1% satisfecho, el 4,2% insatisfecho y solo el 1,0% expresó muy insatisfecho, respecto a la correcta dispensación de los productos prescritos en su receta médica por parte del personal de farmacia. Así mismo, el 78,7% expresó Muy satisfecho, el 10,5% indiferente, el 8,1 satisfecho, el 2,1% insatisfecho y solo el 0,5% estuvo muy insatisfecho respecto al dominio integral de la medicación que se le está dispensando

**Tabla 6.** Distribución de frecuencias- dimensión: Tecnológica – científica

**7. ¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
	Indiferente	21	5,5	5,5
	Satisfecho	38	10,0	15,5
	Muy satisfecho	322	84,5	100,0
	Total	381	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 6, muestra que para la dimensión “Tecnológica – científica”, el 84,5% expresó muy satisfecho, el 10,0% satisfecho y solo el 5,5% expresó indiferencia, en relación con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos.

**Tabla 7.** Distribución de frecuencias- dimensión: Entorno

**8. ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto a la limpieza, orden e iluminación que presenta la oficina farmacéutica?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	7	1,8	1,8	1,8
Indiferente	16	4,2	4,2	6,0
Válido Satisfecho	64	16,8	16,8	22,8
Muy satisfecho	294	77,2	77,2	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**9. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la oficina farmacéutica?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Insatisfecho	4	1,0	1,0	1,0
Indiferente	18	4,7	4,7	5,8
Válido Satisfecho	32	8,4	8,4	14,2
Muy satisfecho	327	85,8	85,8	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 7, muestra que para la dimensión “Entorno”, el 77,2% expresó muy satisfecho, el 16,8% satisfecho, el 4,2% indiferente y solo el 1,8% estuvo insatisfecho respecto a la limpieza, orden e iluminación que presenta la oficina farmacéutica. Así mismo, el 85,8% manifestó muy satisfecho, el 8,4% satisfecho, el 4,7% indiferente y solo el 1,0% de los clientes manifestó insatisfacción con la señalización, los letreros de ubicación y las indicaciones relevantes al servicio en la farmacia.

**Tabla 8.** Distribución de frecuencias- dimensión: Entorno

**10. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido				
Muy insatisfecho	6	1,6	1,6	1,6
Insatisfecho	20	5,2	5,2	6,8
Indiferente	33	8,7	8,7	15,5
Satisfecho	52	13,6	13,6	29,1
Muy satisfecho	270	70,9	70,9	100,0
Total	381	100,0	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 8, muestra que para la dimensión “Entorno”, el 70,9% expresó muy satisfecho, el 13,6% Satisfecho, el 8,7% Indiferente, el 5,2% Insatisfecho y solo el 1,6% de los usuarios expresó una gran insatisfacción con respecto al suministro y distribución de los medicamentos.

Variable: Calidad de atención

**Tabla 9.** Distribución de frecuencias- dimensión: Fiabilidad

**1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿La calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	17	4,5	4,5
	Casi siempre	36	9,4	13,9
	Siempre	328	86,1	100,0
	Total	381	100,0	100,0

**2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llegó a la botica?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	4	1,0	1,0
	A veces	20	5,2	6,3
	Casi siempre	153	40,2	46,5
	Siempre	204	53,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 9, muestra que para la dimensión “Fiabilidad”, el 86,1% indicó siempre, el 9,4% casi siempre y el 4,5% de los encuestados afirmó que la calidad de atención a veces fue apropiada desde el principio hasta el final del servicio. De igual importancia, el 53,5% expresó siempre, el 40,2% casi siempre, el 5,2% a veces y solo el 1,0% señaló que casi nunca se les atendió de acuerdo al orden de llegada a la farmacia.



**Tabla 10.** Distribución de frecuencias- dimensión: Fiabilidad

<b>3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	8	2,1	2,1
	A veces	37	9,7	11,8
Válido	Casi siempre	154	40,4	52,2
	Siempre	182	47,8	100,0
	Total	381	100,0	

<b>4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?</b>				
	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Nunca	6	1,6	1,6
	Casi nunca	22	5,8	7,3
Válido	A veces	27	7,1	14,4
	Casi siempre	50	13,1	27,6
	Siempre	276	72,4	100,0
	Total	381	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 10, muestra que para la dimensión “Fiabilidad”, el 47,8%, expresó siempre, el 40,4% casi siempre, el 9,7% a veces y el 2,1% expresó que casi nunca, la atención que recibían estaba organizada según su turno.

Del mismo modo, el 72,4% manifestó siempre, el 13,1% casi siempre, el 7,1% a veces, el 5,8% casi nunca y el 1,6% indicó que la atención recibida nunca fue distintiva ni discriminatoria en relación con otros usuarios.

**Tabla 11.** Distribución de frecuencias- dimensión: Capacidad de respuesta

**5. ¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	10	2,6	2,6
	Casi nunca	22	5,8	8,4
	A veces	43	11,3	19,7
	Casi siempre	64	16,8	36,5
	Siempre	242	63,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0

**6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	5,2	5,2
	Casi siempre	62	16,3	21,5
	Siempre	299	78,5	100,0
	Total	381	100,0	100,0

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 11, muestra que para la dimensión “Capacidad de respuesta”, el 63,5% manifestó siempre, el 16,8% casi siempre, el 11,3% a veces, el 5,8% casi nunca y el 2,6% declaró que nunca habían experimentado un servicio rápido y eficiente en la farmacia. Así mismo, el 78,5% manifestó siempre, el 16,3% casi siempre y el 5,2% demostró que, cuando experimentaron alguna dificultad en el servicio, a veces el personal encargado actuó para solucionarlo de inmediato.

**Tabla 12.** Distribución de frecuencias- dimensión: Capacidad de respuesta

**7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atendió le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	4	1,0	1,0
	A veces	20	5,2	6,3
Válido	Casi siempre	151	39,6	45,9
	Siempre	206	54,1	100,0
	Total	381	100,0	

**8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	22	5,8	5,8
Válido	Casi siempre	60	15,7	21,5
	Siempre	299	78,5	100,0
	Total	381	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 12, muestra que para la dimensión “Capacidad de respuesta”, el 54,1% manifestó siempre, el 39,6% casi siempre, el 5,2% a veces, el 1,0% señaló que casi nunca los empleados les ofrecieron otras alternativas de productos en caso de que uno careciera de ellos de forma oportuna. De igual manera, el 78,5% manifestó siempre, el 15,7% casi siempre y el 5,8% evidenció a veces, los empleados suelen quedarse en el trabajo y no ausentarse durante periodos de tiempo prolongados.

**Tabla 13.** Distribución de frecuencias- dimensión: Seguridad

**9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	18	4,7	4,7
	Casi siempre	86	22,6	27,3
	Siempre	277	72,7	100,0
	Total	381	100,0	

**10. El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	22	5,8	5,8
	Casi siempre	45	11,8	17,6
	Siempre	314	82,4	100,0
	Total	381	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 13, muestra que para la dimensión “Seguridad”, el 72,7% expresó siempre, el 22,6% casi siempre, el 4,7% a veces, el personal de la botica que le atendió le inspiró confianza. Así mismo, el 82,4% manifestó siempre, el 11,8% casi siempre y el 5,8% evidenció a veces, el personal de la farmacia asignado estaba lo suficientemente bien informado para contestar las dudas de los compradores.

**Tabla 14.** Distribución de frecuencias- dimensión: Seguridad

**11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	12	3,1	3,1
	Casi siempre	57	15,0	18,1
	Siempre	312	81,9	100,0
	Total	381	100,0	

**12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	20	5,2	5,2
	Casi siempre	77	20,2	25,5
	Siempre	284	74,5	100,0
	Total	381	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 14, muestra que para la dimensión “Seguridad”, el 81,9% indicó siempre, el 15,0% casi siempre, el 3,1% a veces, el personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas. Así mismo, el 74,5% manifestó siempre, el 20,2% casi siempre y el 5,2% de los encuestados informaron que la confidencialidad de los productos que compraron fue respetada con frecuencia en la farmacia.

**Tabla 15.** Distribución de frecuencias- dimensión: Empatía

**13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	10	2,6	2,6
	A veces	24	6,3	8,9
Válido	Casi siempre	71	18,6	27,6
	Siempre	276	72,4	100,0
	Total	381	100,0	

**14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	14	3,7	3,7
Válido	Casi siempre	26	6,8	10,5
	Siempre	341	89,5	100,0
	Total	381	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 15, muestra que para la dimensión “Empatía”, el 72,4% indicó siempre, el 18,6% casi siempre, el 6,3% a veces, el 2,6% casi nunca, el empleado de la farmacia que le atendió, fue amable, respetuoso y paciente. De igual manera el 89,5% manifestó siempre, el 6,8% casi siempre y el 3,7% indicó que a veces, entendían la información que recibían del personal de la farmacia acerca del tratamiento y los cuidados para mantener su salud.

**Tabla 16.** Distribución de frecuencias- dimensión: Empatía

**15. El personal de la botica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	14	3,7	3,7
	Casi siempre	55	14,4	18,1
	Siempre	312	81,9	100,0
	Total	381	100,0	

**16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	6	1,6	1,6
	A veces	26	6,8	8,4
	Casi siempre	88	23,1	31,5
	Siempre	261	68,5	100,0
	Total	381	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 16, muestra que para la dimensión “Empatía”, el 81,9% manifestó siempre, el 14,4% casi siempre, el 3,7% a veces, el personal de la botica es comprensivo y sabe reconocer la diversidad de opiniones de los clientes.

Así mismo, el 68,5% manifestó siempre, el 23,1% casi siempre, el 6,8% a veces, el 1,6% reportó que el personal de la farmacia casi nunca es comprensivo con sus condiciones de salud.

**Tabla 17.** Distribución de frecuencias- dimensión: Tangibilidad

**17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	12	3,1	3,1
	A veces	24	6,3	9,4
Válido	Casi siempre	95	24,9	34,4
	Siempre	250	65,6	100,0
	Total	381	100,0	

**18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	5	1,3	1,3
	A veces	22	5,8	7,1
Válido	Casi siempre	70	18,4	25,5
	Siempre	284	74,5	100,0
	Total	381	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 17, muestra que para la dimensión “Tangibilidad”, el 65,6% indicó siempre, el 24,9% casi siempre, el 6,3% a veces, el 3,1% casi nunca, las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas. Además, el 74,5% manifestó siempre, el 18,4% casi siempre, el 5,8% a veces, el 1,3% manifestó que casi nunca los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la farmacia fueron suficientes para guiar a los clientes o pacientes en su atención.



**Tabla 18.** Distribución de frecuencias- dimensión: Tangibilidad

**19. El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	Casi nunca	6	1,6	1,6
	A veces	30	7,9	9,4
Válido	Casi siempre	84	22,0	31,5
	Siempre	261	68,5	100,0
	Total	381	100,0	

**20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?**

	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
	A veces	20	5,2	5,2
Válido	Casi siempre	62	16,3	21,5
	Siempre	299	78,5	100,0
	Total	381	100,0	

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 18, muestra que para la dimensión “Tangibilidad”, el 68,5% manifestó siempre, el 22,0% casi siempre, el 7,9% a veces, el 1,6% de los encuestados informó que el lugar de salud casi nunca contó con un entorno limpio y organizado para los pacientes. De igual importancia, el 78,5% manifestó siempre, el 16,3% casi siempre, y el 5,2% a veces, la botica, se encontró limpia, y contó con un ambiente cómodo para la atención de los clientes.

**Tabla 19.** Resultados de la variable satisfacción del usuario de las 11 oficinas farmacéuticas

	Frecuencia	Porcentaje	Orientación hacia la satisfacción	Orientación hacia la insatisfacción
Botica San pedro	35	9,2	100%	0%
Botica Grecia	35	9,2	100%	0%
Boticas hogar y salud	35	9,2	100%	0%
Boticas Cesifarma	35	9,2	100%	0%
Boticas Valefarma	35	9,2	100%	0%
Boticas L&M	35	9,2	100%	0%
Botica Unión JM&L	35	9,2	100%	0%
Botica Victoria	34	8,9	100%	0%
Botica Luz	34	8,9	100%	0%
Botica Similares	34	8,9	85.3%	14.7%
Botica Inkafarma	34	8,9	67,6%	32,4%
Total	381	100,0		

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 19 evidencia que la mayoría de los encuestados de las 11 oficinas farmacéuticas expresan una orientación hacia la satisfacción con 100%, no obstante se observa que en boticas similares la orientación hacia la satisfacción fue del 85.3% y el 14.7% estuvo orientado hacia la insatisfacción, seguido de la botica inkafarma el cual presentó que el 67,6% estuvo orientado hacia la satisfacción y el 32,4% indicó insatisfacción.



**Figura 1.** Resultados de la variable satisfacción del usuario de las 11 oficinas farmacéuticas

**Fuente:** Elaboración propia

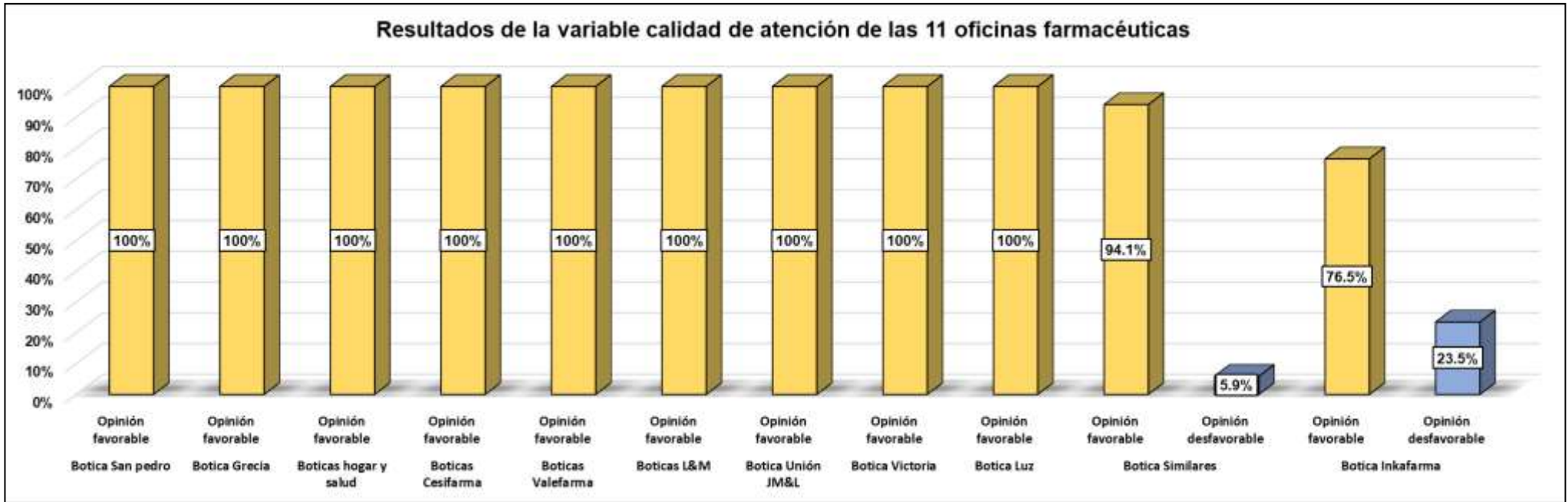
La figura 1 y tabla 19 evidencia que la mayoría de los encuestados de las 11 oficinas farmacéuticas expresan una orientación hacia la satisfacción con 100%, no obstante se observa que en boticas similares la orientación hacia la satisfacción fue del 85.3% y el 14.7% estuvo orientado hacia la insatisfacción, seguido de la botica inkafarma el cual presentó que el 67,6% estuvo orientado hacia la satisfacción y el 32,4% indicó insatisfacción.

**Tabla 20.** Resultados de la variable calidad de atención de las 11 oficinas farmacéuticas

	Frecuencia	Porcentaje	Opinión favorable	Opinión desfavorable
Botica San pedro	35	9,2	100%	0%
Botica Grecia	35	9,2	100%	0%
Boticas hogar y salud	35	9,2	100%	0%
Boticas Cesifarma	35	9,2	100%	0%
Boticas Valefarma	35	9,2	100%	0%
Boticas L&M	35	9,2	100%	0%
Botica Unión JM&L	35	9,2	100%	0%
Botica Victoria	34	8,9	100%	0%
Botica Luz	34	8,9	100%	0%
Botica Similares	34	8,9	94,1%	5,9%
Botica Inkafarma	34	8,9	76,5%	23,5%
Total	381	100,0		

**Fuente:** Elaboración propia

La tabla 20 evidencia que la mayoría de los encuestados de las 11 oficinas farmacéuticas evidencian una opinión favorable con 100% sobre la calidad de atención, sin embargo se observa que en boticas similares la opinión favorable fue del 94,1% y el 5,9% opinión desfavorable, seguido de la botica inkafarma el cual presentó que el 76,5% indique una opinión favorable y el 23,5% indicó una opinión desfavorable.



**Figura 2.** Resultados de la variable calidad de atención de las 11 oficinas farmacéuticas

**Fuente:** Elaboración propia

La figura 2 y tabla 20 evidencia que la mayoría de los encuestados de las 11 oficinas farmacéuticas evidencian una opinión favorable con 100% sobre la calidad de atención, sin embargo se observa que en boticas similares la opinión favorable fue del 94,1% y el 5,9% opinión desfavorable, seguido de la botica inkafarma el cual presentó que el 76,5% indique una opinión favorable y el 23,5% indicó una opinión desfavorable.

## Prueba de hipótesis

### Prueba de Normalidad:

La investigación actual utilizó una muestra de 381 participantes y se consideró que la prueba estadística adecuada para muestras mayores de 50 es el Kolmogorov-Smirnov.

**Tabla 21.** Pruebas de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Nivel de satisfacción del usuario	,314	381	,000	,634	381	,000
Calidad de atención	,282	381	,000	,708	381	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

El resultado de la prueba de normalidad fue de 0,000 ( $p < 0,05$ ), lo que indica que las distribuciones de los datos no son normales en ambas variables. Como resultado, se recomienda el uso de estadísticas no paramétricas, como el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman ( $r$ ), para analizar las relaciones entre las variables cuantitativas no normales.

### **Coefficiente de correlación de Rho de Spearman (r):**

Para obtener la correlación entre la satisfacción del usuario y la calidad de atención se empleó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman (rho), según Martínez y Campos, (2015):

**Tabla 22.** Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

<b>Valor de rho</b>	<b>Significado</b>
<b>-1</b>	Correlación negativa grande y perfecta
<b>-0.9 a -0.99</b>	Correlación negativa muy alta
<b>-0.7 a -0.89</b>	Correlación negativa alta
<b>-0.4 a -0.69</b>	Correlación negativa moderada
<b>-0.2 a -0.39</b>	Correlación negativa baja
<b>-0.01 a -0.19</b>	Correlación negativa muy baja
<b>0</b>	Correlación nula
<b>0.01 a 0.19</b>	Correlación positiva muy baja
<b>0.2 a 0.39</b>	Correlación positiva baja
<b>0.4 a 0.69</b>	Correlación positiva moderada
<b>0.7 a 0.89</b>	Correlación positiva alta
<b>0.9 a 0.99</b>	Correlación positiva muy alta
<b>1</b>	Correlación positiva grande y perfecta

**Fuente:** Martínez y Campos, (2015)

## Contrastación de hipótesis general

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

**Tabla 23.** Prueba de correlación de Spearman entre el nivel de satisfacción y calidad de atención

			Nivel de satisfacción del usuario	Calidad de atención
Rho de Spearman	Nivel de satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	1,000	,882**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	,882**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 23 muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor a 0,05 para las variables del nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención. Esto indica que existe una relación significativa entre las variables, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula y aceptar la hipótesis alternativa. Además, el coeficiente de correlación entre ambas variables es positivo y alto, con un valor de  $r=0,882$ . Según la estadística, este resultado es altamente significativo con un valor de  $p=0,000$ , lo que confirma la fuerte relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la calidad de atención.



### a) Hipótesis Específica N° 01

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción humanística y la calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción humanística y la calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

**Tabla 24.** Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión humanística y variable calidad de atención

			Calidad de atención	Humanística
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,894**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Humanística	Coeficiente de correlación	,894**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 24 muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor a 0,05 en la relación entre la calidad de atención y la dimensión Humanística. Además, el coeficiente de correlación entre ambas variables es positivo y alto, con un valor de  $r=0,894$ . De acuerdo con la estadística, este resultado es altamente significativo con un valor de  $p=0,000$ , lo que indica una fuerte relación entre la calidad de atención y la dimensión Humanística. Como resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, demostrando que existe una relación entre ambas variables y dimensión.

## b) Hipótesis Específica N° 02

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción tecnológica-científica y la calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio – agosto 2022.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción tecnológica-científica y la calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio – agosto 2022.

**Tabla 25.** Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión tecnológica – científica y variable calidad de atención

			Calidad de atención	Tecnológica – científica
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,733**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	381	381
	Tecnológica – científica	Coeficiente de correlación	,733**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	381	381

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La tabla 25 evidencia un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 en la calidad de atención y dimensión tecnológica – científica, además evidencia un coeficiente de correlación positiva alta y de acuerdo con la estadística, es altamente significativa ( $r = .733$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ). Demostrando que existe relación entre la variable y dimensión, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

### c) Hipótesis Específica N° 03

**H1:** Existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción respecto al entorno y la calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

**H0:** No existe relación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción respecto al entorno y la calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

**Tabla 26.** Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión entorno y variable calidad de atención

		Calidad de atención	Entorno
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	1,000
		Sig. (bilateral)	,817**
		N	,000
	Entorno	Coefficiente de correlación	381
		Sig. (bilateral)	,817**
		N	,000

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

La Tabla 26 muestra un valor de significancia asintótica bilateral menor a 0,05 en la relación entre la calidad de atención y la dimensión entorno. Además, el coeficiente de correlación entre ambas variables es positivo y alto, con un valor de  $r=0,817$ . De acuerdo con la estadística, este resultado es altamente significativo con un valor de  $p=0,000$ , lo que indica una fuerte relación entre la calidad de atención y la dimensión entorno. Como resultado, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alternativa, demostrando que existe una relación entre ambas variables y dimensión.

## IV. DISCUSIÓN

### IV.1. Discusión de resultados

En este estudio se determinó la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022. Para evaluar esta iniciativa, se llevó a cabo una encuesta para conocer la opinión de los usuarios sobre una serie de acciones. Las preguntas de la encuesta se centraron en el aspecto humanística, tecnológica – científica, entorno, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

La hipótesis general planteada fue que existe relación significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022. Se evidenció que existe relación entre las variables en estudio según la prueba de correlación de Spearman; el coeficiente de correlación fue positiva alta. ( $r = .882$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ). Coincidiendo con el estudio de **García, H. (2021)**, quien analizó la relación entre la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los clientes de la oficina farmacéutica Inkafarma. Obteniendo que los 100 encuestados, expresen que la calidad de atención fue buena con 82% y el nivel de satisfacción fue 100%, con ( $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.862 correlación alta) variables que se relacionaron positivamente. Así mismo, se corrobora con el estudio de **Barrientos, J (2018)**, quien estableció el vínculo entre satisfacción y calidad de atención en 60 usuarios de una farmacia local en Lima. Hallando que ( $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.852 correlación alta) ambas variables se relacionaron positivamente, además evidenciaron ser directamente proporcionales. Los estudios están relacionados entre sí debido a que los pacientes que participaron en las investigaciones expresaron que recibieron una excelente calidad de atención, así como buena asesoría por parte del personal, lo cual les permitió abordar sus preocupaciones específicas de manera efectiva, así como también garantizar que el servicio recibido fuera de excelente calidad.

En la tabla 24, los resultados determinan que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión humanística y variable calidad de atención, se evidenció que existe relación entre la dimensión y la variable en estudio según la

prueba de correlación de Spearman; el coeficiente de correlación fue positiva alta ( $r = .894$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ). Esto se debería a que los clientes notaron que los expertos en salud actuaron con respeto y profesionalidad debido a que se llevó a cabo al taller de capacitación sobre buenas prácticas de almacenamiento, dispensación y farmacovigilancia que ofreció la Dirección de Redes Integradas de Salud (Diris) para los profesionales y técnicos de la salud con el objetivo de garantizar la protección y responsabilidad, de este modo, proteger la salud de los pacientes (20). El mismo que coincide con el estudio de **Thang X et al (2019)** investigaron el vínculo entre la satisfacción y calidad de servicio del cliente de una farmacia local en Vietnam sobre 235 usuarios encuestados, se evidenció que los resultados pueden ayudar a los comerciantes de farmacias a planificar una mejor estrategia comercial; el factor de confiabilidad fue uno de los que tuvo mayor impacto en la satisfacción del cliente, el cual se relacionó con la variable con (0,244) R<sup>2</sup>. De igual manera se corrobora con la investigación de **García, D (2018)** quien evaluó la satisfacción de los servicios que reciben los pacientes en la farmacia del INC en Honduras, encuestando a 241 usuarios, obteniendo que aproximadamente más del 50% de usuarios satisfechos del servicio que reciben en dicha oficina farmacéutica, manifiesten que el tiempo de espera para su cita programada fue aceptable con 51,47%, no obstante, existió un mínimo porcentaje el cual indicó que el tiempo de espera es muy prolongado. Ambas investigaciones guardan relación debido a que los profesionales de salud mostraron un comportamiento profesional adecuado y trataron a los pacientes con respeto en el establecimiento farmacéutico.

En la tabla 25, los resultados determinan que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión tecnológica – científica y variable calidad de atención, se evidenció que existe relación entre la dimensión y la variable en estudio según la prueba de correlación de Spearman; el coeficiente de correlación fue positiva alta ( $r = .733$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ). Esto se debería a que los pacientes expresaron que el consejo proporcionado por el experto fue adecuado, ya que las instrucciones eran comprensibles para todos y centraron su atención en un elemento significativo. Además, se tomaron medidas para proteger la salud de los pacientes que acudieron a la farmacia (20). Coincidiendo con el estudio de **Chávez, L (2020)** quien analizó la satisfacción y calidad de servicio en 286 pacientes que se atendían en una farmacia de un hospital en Trujillo, concluyendo que los usuarios

tuvieron una alta satisfacción de los servicios recibidos con 43,0% en relación con el nivel de respuesta y correcta orientación del personal. De igual manera, se corrobora con el estudio de **Barrientos, J (2018)**, quien estableció la relación entre la satisfacción del usuario y el nivel de respuesta del personal en 60 usuarios de una farmacia local en Lima. Obteniendo que ( $p < 0.05$ , Rho Spearman =0.871 correlación alta) ambas variables se relacionaron positivamente, además evidenciaron ser directamente proporcionales. Las investigaciones se asemejan debido a que existió relación entre las variables en estudio, además, estuvieron satisfechos con la atención que recibieron de los profesionales de salud debido a que siempre fueron atendidos de manera profesional.

En la tabla 26, los resultados determinan que existe relación estadísticamente significativa entre la dimensión entorno y variable calidad de atención, se evidenció que existe relación entre la dimensión y la variable en estudio según la prueba de correlación de Spearman; el coeficiente de correlación fue positiva alta ( $r = .817$ ;  $p = 0.000 < 0.05$ ). Esto es debido a que la Dirección de Salud Ambiental e Inocuidad Alimentaria (DESALA) de la Dirección de Redes Integradas de Salud (DIRIS) llevó a cabo una capacitación en vigilancia sanitaria e higiene alimentaria, servicios de limpieza y el uso de instrumentos para fortalecer las habilidades técnicas del personal de salud que trabajó en las oficinas farmacéuticas de Lima. Esto involucró a los trabajadores de salud en establecimientos de salud, el cual fortaleció sus conocimientos en el área (21). Coincidiendo con el estudio de **García, H. (2021)**, el cual analizó el grado de cumplimiento en relación al entorno en 100 usuarios encuestados de la oficina farmacéutica Inkafarma. Obteniendo que el 97% estuvo satisfecho con el aspecto de la botica debido al correcto abastecimiento, buena zona ubicada y por mantenerse ordenado y limpio. De igual manera se corrobora con el estudio de **Pedraja, L et al. (2019)** quienes evaluaron el nivel de calidad de servicio de una farmacia en Chile; obteniendo puntajes entre 3.9 a 4.6, ambas variables tuvieron relación positiva ( $r = 0,20$ ); además, el nivel con mayor grado de satisfacción estuvo ligado al entorno de la instalación física. Las investigaciones son semejantes debido a que los pacientes que visitaron las oficinas farmacéuticas se sintieron seguros y recibieron un tratamiento eficaz debido a la confianza generada por los profesionales de salud.

## IV.2. Conclusiones

- Según los resultados obtenidos se concluye que la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022, fue altamente significativa, positiva alta ( $r= .882$ ;  $p=0.000<0.05$ ).
- Se determinó la relación entre la dimensión humanística y variable calidad de atención, el cual resultó ser altamente significativa, positiva alta ( $r= .894$ ;  $p=0.000<0.05$ ).
- Se determinó la relación entre la dimensión tecnológica – científica y variable calidad de atención, el cual resultó ser altamente significativa, positiva alta ( $r= .733$ ;  $p=0.000<0.05$ ).
- Se determinó la relación entre la dimensión entorno y variable calidad de atención, el cual resultó ser altamente significativa, positiva alta ( $r= .817$ ;  $p=0.000<0.05$ ).

### IV.3. Recomendaciones

- A nivel Humanístico, es importante que el personal que atiende en las oficinas farmacéuticas tenga un trato amable, empático y respetuoso con los usuarios. Para ello, se recomienda implementar programas de capacitación en habilidades blandas para el personal, con el fin de fomentar un trato más humanizado y cálido con los usuarios.
- Respecto a la satisfacción Tecnológica-Científica, se recomienda mejorar la calidad de atención en las oficinas farmacéuticas mediante la implementación de sistemas tecnológicos que permitan una gestión más eficiente de la información y los procesos de atención al usuario, como el utilizar software especializados en gestión de citas y registro de historias clínicas electrónicas, que permitan un seguimiento más efectivo del usuario y una atención personalizada.
- En cuanto al Entorno, la comodidad y la seguridad del entorno en las oficinas farmacéuticas también influyen en la satisfacción del usuario. Por ello, se recomienda mejorar la calidad de atención mediante la implementación de medidas para garantizar la comodidad y la seguridad en las instalaciones. Esto puede incluir la adecuación del mobiliario y la iluminación, así como la implementación de medidas de seguridad en caso de emergencias.



## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Soto M. La calidad de vida relacionada con la salud como medida de resultados en pacientes con cardiopatía isquémica. *Rev Soc Esp Dolor*. 2015;11(1):505–14.
2. Fariño J, Vera F, Cercado A, Velasco A, Limaico M, Saldarriaga D. Satisfacción de usuarios y calidad de atención en unidades primarias de Salud de Milagro. *Rev científica Digit INSPILIP*. 2018;2(2):1–25.
3. Protasio A, Bezerra L, Santos L, Gondim A. Factors associated with user satisfaction regarding treatment offered in Brazilian primary health care. *Cad Saúde Pública*. 2017;33(2):1–15.
4. Cano L. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en un centro de salud Lima, año 2021. Universidad César Vallejo; 2021.
5. Xi X. Community pharmacists opinions and practice of pharmaceutical care at chain pharmacy and independent pharmacy in China. *Int J Clin Pharm*. 2019;March; 41(1):478–87.
6. Ramirez T, Nájera P, Nigenda G. Percepcion de la calidad de la atencion de los servicios de salud en mexico: Perspectiva de los usuarios. *Salud Publica Mex*. 2015;40(1):3–12.
7. Semegn S, Alemkere G. Assessment of client satisfaction with pharmacist services at outpatient pharmacy of Tikur Anbessa Specialized Hospital. *PLoS One*. 2019;Oct; 14(10):1–10.
8. Álvarez R. Satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada, sobre la calidad de atención recibida en el hospital militar “Escuela Dr. Alejandro Dávila Bolaños”, Managua, marzo 2017. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua; 2017.
9. Rivera P. Calidad de la atención y satisfaccion del usuario en tiempo de pandemia en el Centro de Salud Pachacutec. Cajamarca – 2021. Antonio Guillermo Urrelo; 2021.

10. Barzola M, Mondaca L. Nivel de Satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de emergencias Grau EsSalud, Julio - Setiembre 2018. Universidad Norbert Wiener; 2019.
11. Murillo J, Bellido L, Huamani P, Garnica G, Munares O. Satisfacción y tiempo de espera de usuarios de establecimientos de salud peruanos: análisis secundario de ENSUSALUD 2014-2016. An la Fac Med. 2019;80(3):288–97.
12. Ninamango W. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza en Enero del 2015. Universidad Mayor de San Marcos; 2015.
13. García D. Satisfacción de los usuarios externos acerca de los servicios que se brindan en La Consulta Externa . Instituto Nacional Cardiopulmonar, Tegucigalpa, Honduras, Enero a Junio, 2017. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua Managua; 2018.
14. Thang X, Thuc M, Nga K, Thuan Q, Cam D, Tuan A. Investigating the Relationship Between Service Quality and Customer Satisfaction of GPP Pharmacy in Ho Chi Minh City. Biomed J Sci Tech Res. 2019;18(1):13188–94.
15. Pedraja L, Valdés G, Riveros I, Santibáñez D. Percepción De La Calidad De Servicio De Salud En La Ciudad De Arica, Chile: Hacia Un Plan De Mejora. Interciencia. 2019;44(9):514–20.
16. García H. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021.
17. Chávez L. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo , Trujillo 2019. Universidad Cesar Vallejo; 2019.
18. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Universidad Cesar Vallejo; 2018.

19. Minaya E. Calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de consultorio médico de Medicina en el Hospital de Huaral 2016. Vol. 0. Universidad César Vallejo; 2018.
  
20. Dirección de redes Integradas de Salud Lima Norte. Diris lima norte realizó un taller de buenas prácticas de almacenamiento, dispensación y farmacovigilancia. Panel de transparencia. 2018 [citado el 30 de marzo de 2022].
  
21. Dirección de redes Integradas de Salud Lima Norte. Lima Centro: Establecimientos de salud se fortalecen en temas de salud ambiental. Panel de transparencia. 2019 [citado el 30 de marzo de 2022].

## **ANEXOS**

## **ANEXO A. Instrumentos de recolección de datos.**

### **CUESTIONARIO N°1 – SATISFACCIÓN DEL USUARIO**

El presente instrumento tiene como propósito determinar la de satisfacción de los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

#### **INSTRUCCIONES:**

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

#### **DATOS DEMOGRÁFICOS**

##### **EDAD:**

- 18-28 años ( )
- 29-39 años ( )
- 40-50 años ( )
- 51-61 años ( )

##### **SEXO:**

- Femenino ( )
- Masculino ( )

<b>Muy insatisfecho</b>	<b>Insatisfecho</b>	<b>Indiferente</b>	<b>Satisfecho</b>	<b>Muy satisfecho</b>
1	2	3	4	5

## CUESTIONARIO N°1 – Satisfacción del usuario

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 1: Satisfacción del usuario</b>						
<b>DIMENSIÓN 1: Humanística</b>						
1.	En la atención brindada, ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al cuidado y precaución que tiene el personal de farmacia?					
2.	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia?					
3.	¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con el respeto en el orden de llegada de los pacientes que administra el personal de farmacia?					
4.	Respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia, ¿Qué actitud manifiesta Ud?					
<b>DIMENSIÓN 2: Tecnológica – científica</b>						
5.	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la correcta dispensación de los productos prescritos en su receta médica por parte del personal de farmacia?					
6.	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al dominio integral de la medicación que se le está dispensando?					
7.	¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos?					
<b>DIMENSIÓN 3: Entorno</b>						
8.	¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto a la limpieza, orden e iluminación que presenta la oficina farmacéutica?					
9.	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la oficina farmacéutica?					
10.	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos?					

El presente instrumento tiene como propósito determinar la calidad de atención de los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

### INSTRUCCIONES:

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

### CUESTIONARIO N°2 – Calidad de atención

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre					
1	2	3	4	5	1	2	3	4	5
<b>VARIABLE 2: Calidad de atención</b>					1	2	3	4	5
<b>DIMENSIÓN 1: FIABILIDAD</b>									
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 llego 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?									
<b>DIMENSIÓN 2: CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>									
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?									
<b>DIMENSIÓN 3: SEGURIDAD</b>									
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?					
<b>DIMENSIÓN 4: EMPATÍA</b>					
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?					
<b>DIMENSIÓN 5: TANGIBILIDAD</b>					
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?					



## ANEXO B. Operacionalización de las variables

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Valor
Satisfacción del usuario	Medida que determina qué tan satisfechos están los clientes con los productos, servicios y capacidades de una empresa. La información sobre la satisfacción del cliente, incluidas las encuestas y las calificaciones, puede ayudar a una empresa a determinar cómo mejorar o cambiar mejor sus productos y servicios.	Se desarrollará usando un instrumento de tipo cuestionario para medir las dimensiones tales como humanística, tecnología-científica y entorno.	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Humanística</li> <li>• Tecnología-científica</li> <li>• Entorno</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Satisfacción del cuidado y precaución</li> <li>▪ Satisfacción de la confidencialidad y discreción</li> <li>▪ Satisfacción del respeto del orden de llegada</li> <li>▪ Satisfacción respecto al uniforme y aseado</li> <li>▪ Satisfacción sobre la correcta dispensación</li> <li>▪ Satisfacción sobre el dominio integral de la medicación</li> <li>▪ Satisfacción sobre la asesoría y orientación sobre medicamentos</li> <li>▪ Satisfacción respecto a la limpieza, orden e iluminación</li> <li>▪ Satisfacción respecto a la presencia de letreros y avisos de ubicación.</li> <li>▪ Satisfacción respecto al abastecimiento y distribución</li> </ul>	<p>1 2 3 4</p> <p>5 6 7</p> <p>8 9 10</p>	<p>Muy insatisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Indiferente</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy satisfecho</p>	<p>1</p> <p>2</p> <p>3</p> <p>4</p> <p>5</p>

Variable	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	ítem	Escala de medición	Valor		
Calidad de atención a los usuarios	Se define como el conjunto de estrategias fundamentales que garantizan la plena satisfacción de los clientes, y por lo tanto garantizan la vida de una empresa de salud.	Se identifica los aspectos relacionados a la calidad de atención que brinda el personal de farmacia hacia los usuarios que acuden a 11 oficinas farmacéutica, aplicando un instrumento los criterios de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.	Fiabilidad	▪ Atención correcta sin errores	1	Nunca Casi nunca A veces Casi siempre Siempre	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12		
				▪ Atención según el horario establecido	2				
				▪ Atención según el orden de llegada	3				
				▪ Atención sin discriminación	4				
			Capacidad de respuesta	▪ Atención rápida	5				
				▪ Solución inmediata a su problema o dificultad					6
				▪ Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces					7
				▪ Permanencia constante del personal en su servicio					8
			Seguridad	▪ Confianza hacia el personal que le atendió	9				
				▪ Conocimientos sólidos del personal que le atendió					10
				▪ Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios					11
				▪ Respuesta por la confidencialidad y discreción en la atención					12

			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Trato amable y respetuoso al usuario</li> <li>▪ Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo</li> <li>▪ Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista</li> <li>▪ El personal entiende su estado de salud y es comprensivo con su enfermedad</li> </ul>	13 14 15 16		
			Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Impacto visual del servicio farmacia</li> <li>▪ Señalización adecuada para ubicar el servicio</li> <li>▪ Espacios disponibles y limpios</li> <li>▪ Sala de espera adecuada y cómoda</li> </ul>	17 18 19 20		

## ANEXO C. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución de la Tesis



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 04 de noviembre del 2022

Carta N°071-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:

**DIRECTOR TECNICO**

Establecimiento Farmacéutico aledaño al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Puente Piedra – Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la. Srs. YOLANDA FLORES PASION con código de estudiante N° 201495 y LUCIA LAURIANA INMACULADA RODRIGUEZ CAMPOS con código de estudiante N° 201476; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ 2022" 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 las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidera.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico 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, recibe 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

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



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 04 de noviembre del 2022

Carta N°071-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:

**DIRECTOR TECNICO**

Establecimiento Farmacéutico aledaño al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz,  
Puente Piedra – Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la. Srs. YOLANDA FLORES PASION con código de estudiante N° 201495 y LUCIA LAURIANA INMACULADA RODRIGUEZ CAMPOS con código de estudiante N° 201476; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ 2022" 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 las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidere.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico 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 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. Campo Belle 431, San Juan de Lurigancho  
Telf: 389 1212  
www.umaperu.edu.pe



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 04 de noviembre del 2022

Carta N°071-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:

**DIRECTOR TECNICO**

Establecimiento Farmacéutico aledaño al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Puente Piedra – Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la. Srs. YOLANDA FLORES PASION con código de estudiante N° 201495 y LUCIA LAURIANA INMACULADA RODRIGUEZ CAMPOS con código de estudiante N° 201476; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ 2022" 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 las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidera.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico 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 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. Campo Bellos 431, San Juan de Lurigancho  
Telf. 369 1212  
www.umaperu.edu.pe





# UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 04 de noviembre del 2022

Carta N°071-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:

**DIRECTOR TECNICO**

Establecimiento Farmacéutico aledaño al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz,  
Puente Piedra – Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la Srs. YOLANDA FLORES PASION con código de estudiante N° 201495 y LUCIA LAURIANA INMACULADA RODRIGUEZ CAMPOS con código de estudiante N° 201478; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado 'NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ 2022' 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 las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidera.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico 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,

  
**BOTICA UNIÓN JM Y L**  
Calle Domingo Sarmiento N° 223  
C.P. Cercado de Puente Piedra  
Puente Piedra /LIMA  
RUC: 10418257244

**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

.....  
*Susan M. Campos Rivera*  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
COFR 14167

Av. Camilo Bélo 431, San Juan de Lurigancho  
Telf. 369 1212  
www.umapeu.edu.pe



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 04 de noviembre del 2022

Carta N°071-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:

**DIRECTOR TECNICO**

Establecimiento Farmacéutico aledaño al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz,  
Puente Piedra – Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la Srs. YOLANDA FLORES PASION con código de estudiante N° 201495 y LUCIA LAURIANA INMACULADA RODRIGUEZ CAMPOS con código de estudiante N° 201478; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ 2022" 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 las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidera.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico 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,

  
NEZAROS FARMACEUTICOS VALE FIRMA E.I.R.L.  
RUC: 20600708261  
LIZ DE LA FLOR MORALES PAZ  
GERENTE GENERAL

  
**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. Cano Bello 431, San Juan de Lurigancho  
Tel: 169 1212  
www.umaperu.edu.pe





UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 04 de noviembre del 2022

Carta N°071-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:

**DIRECTOR TECNICO**

Establecimiento Farmacéutico aledaño al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Puente Piedra – Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración;

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a la. Srs. YOLANDA FLORES PASION con código de estudiante N° 201495 y LUCIA LAURIANA INMACULADA RODRIGUEZ CAMPOS con código de estudiante N° 201478; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ 2022" 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 las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidere.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico 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,

  
**BOTICA L&M**  
CALLE DOMINGO SARMIENTO  
N° 271 RE. LIMA ANTO PUENTE PIEDRA  
PUENTE PIEDRA - LIMA  
RUC: 20606978805

  
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. Camilo Bello 431, San Juan de Lurigancho  
Telf. 989 1212  
www.umaperu.edu.pe



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 04 de noviembre del 2022

**Carta N°071-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.**

**Dr. Q.F.:**

**DIRECTOR TECNICO**

Establecimiento Farmacéutico aledaño al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.  
Puente Piedra – Lima Metropolitana

**Presente.-**

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la. Srs. YOLANDA FLORES PASION con código de estudiante N° 201495 y LUCIA LAURIANA INMACULADA RODRIGUEZ CAMPOS con código de estudiante N° 201478; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ 2022"** 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 las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidera.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico 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 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.umaperu.edu.pe



# UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 04 de noviembre del 2022

Carta N°071-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:

**DIRECTOR TECNICO**

Establecimiento Farmacéutico aledaño al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Puente Piedra – Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la. Srs. YOLANDA FLORES PASION con código de estudiante N° 201495 y LUCIA LAURIANA INMACULADA RODRIGUEZ CAMPOS con código de estudiante N° 201478; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intituado "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ 2022" 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 las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidera.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico 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,

  
J. Rocio Ríos  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
CGFP N° 21642

  
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. Camarillo 431, San Juan de Lurigancho  
Tel: 389 1212  
www.umaperu.edu.pe





UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 04 de noviembre del 2022

Carta N°071-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:

DIRECTOR TECNICO

Establecimiento Farmacéutico aledaño al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.

Puente Piedra – Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la, Srs. YOLANDA FLORES PASION con código de estudiante N° 201495 y LUCIA LAURIANA INMACULADA RODRIGUEZ CAMPOS con código de estudiante N° 201478; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ 2022" 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 las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidera.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico 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,

  
**BOTICA LUZ**  
**INVERSIONES INTERFARMA**  
**JVC Y CGR E.I.R.L.**



**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. Campo Bello 431, San Juan de Lurigancho  
Telf. 389 1212  
www.umapcru.edu.pe



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 04 de noviembre del 2022

Carta N°071-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:

**DIRECTOR TECNICO**

Establecimiento Farmacéutico aledaño al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz.  
Puente Piedra – Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarle a la. Srs. YOLANDA FLORES PASION con código de estudiante N° 201495 y LUCIA LAURIANA INMACULADA RODRIGUEZ CAMPOS con código de estudiante N° 201478, alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ 2022" 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 las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidera.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico 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 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

Lucía Rodríguez Sepúlveda  
Químico Farmacéutico  
C.O.F.P. 13866

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



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
"Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional"

San Juan de Lurigancho, 04 de noviembre del 2022

Carta N°071-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Dr. Q.F.:

**DIRECTOR TECNICO**

Establecimiento Farmacéutico aledaño al Hospital Carlos Lanfranco La Hoz,  
Puente Piedra – Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a la. Srs. YOLANDA FLORES PASION con código de estudiante N° 201495 y LUCIA LAURIANA INMACULADA RODRIGUEZ CAMPOS con código de estudiante N° 201478; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora.

Los mencionados alumnos se encuentran desarrollando su trabajo de tesis intitulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ 2022" 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 las instalaciones del establecimiento farmacéutico que Ud. lidera.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio en el personal y usuarios de su Establecimiento Farmacéutico 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 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

Dr. Q.F. Gerardo Colman  
DIRECTOR TÉCNICO A DISTANCIA  
C.G.F.F. DCCS - RNE N° 261

Av. Canto Bello 411, San Juan de Lurigancho  
Tel: 300 1212  
www.uma.edu.pe

## **ANEXO D. Consentimiento informado**

**Título de la Investigación:** NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ JUNIO - AGOSTO 2022.

**Investigadores principales:** Bach. FLORES PASION, YOLANDA  
Bach. RODRIGUEZ CAMPOS, LUCIA LAURIANA INMACULADA

**Sede donde se realizará el estudio:** 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 teórico se justifica con el propósito de aportar con conocimiento científico actualizado sobre el nivel de satisfacción y calidad de los usuarios respecto a la atención farmacéutica brindada en una oficina farmacéutica. Para el aspecto práctico, los resultados de este estudio ayudarán a prevenir a que el profesional químico farmacéutico pierda presencia profesional, respeto y notoriedad por parte de los usuarios debido a deficiencias respecto a la satisfacción y calidad en atención farmacéutica. En el ámbito metodológico la información recolectada se efectuará mediante la utilización de un instrumento elaborado por el investigador para llegar al objetivo planteado.

### **2. OBJETIVO DEL ESTUDIO**

Determinar la relación entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al hospital Carlos Lanfranco La hoz distrito de Puente piedra, Lima, Perú junio - agosto 2022.

### **3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO**

Tiene la posibilidad de conocer los resultados de la investigación por los medios más adecuados (de manera individual o grupal) que le puede ser de mucha utilidad en su actividad profesional.

#### 4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

Se procederá a solicitar documentalmente el permiso correspondiente al propietario de la oficina farmacéutica en estudio. Se presentará un consentimiento informado a cada encuestado para que formen parte del estudio. Luego se continuará con el desarrollo de la recolección de los datos correspondientes en un tiempo acorde a la investigación.

#### 5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO

Ninguno, solo se le pedirá responder el cuestionario, de igual importancia Ud. no hará gasto alguno durante el estudio.

#### 6. CONFIDENCIALIDAD

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

#### 7. ACLARACIONES

- Es completamente **voluntaria** su decisión de participar en el estudio.
- En caso de no aceptar la invitación como participante, no habrá ninguna consecuencia desfavorable alguna sobre usted.
- Puede retirarse en el momento que usted lo desee, pudiendo informar o no, las razones de su decisión, lo cual será respetada en su integridad.
- No tendrá que realizar gasto alguno durante el estudio. No recibirá pago por su participación.
- Para cualquier consulta usted puede comunicarse con:
  - ....., al teléfono ....., al correo electrónico:  
@gmail.com
  - ....., al teléfono ....., al correo electrónico:  
@gmail.com
- ....., al teléfono ....., al correo electrónico:  
@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

1: \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del Investigador

2: \_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del testigo: \_\_\_\_\_

Firma del testigo: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2022

## Anexo E. Acta o dictamen de aprobación de comité de ética

### ACTA DE CONFORMIDAD DEL PROYECTO DEL ASESOR

Lima, 12 de setiembre del 2022

Dr. Jhonnell Williams Samaniego Joaquin  
Director de la EP de Farmacia y Bioquímica  
Universidad María Auxiliadora  
Presente. -

De mi mayor consideración:

Es grato saludarlo e informarle que luego de revisar el proyecto de tesis titulado **"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL CARLOS LANFRANCO LA HOZ DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ JUNIO- AGOSTO 2022"**, presentado por los bachilleres FLORES PASION, YOLANDA y RODRIGUEZ CAMPOS, LUCIA LAURIANA INMACULADA. Manifiesto mi conformidad ya que cumple con todos los requisitos académicos solicitados por la Universidad María Auxiliadora, el mismo que cumple con la originalidad establecida en el artículo 12.3 del Reglamento del Registro Nacional de Trabajo de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales - RENATI.

Asimismo, el proyecto del trabajo de investigación será desarrollado y ejecutado en el plazo máximo de 1 año, para la obtención del Título Profesional de Químico Farmacéutico.

Del mismo modo, manifiesto a Ud. mi aceptación de participar como ASESOR(A) de la referida Tesis.

\* Se adjunta rúbrica de evaluación de proyecto de trabajo de investigación y declaración de similitud Turnitin (con los filtros de excluir citas, excluir bibliografía y excluir fuentes que tengan menos de 1%).

Atentamente,



---

M. Sc. Leslie Diana Velarde Apaza

## ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios

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
Nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz", distrito de Puente Piedra, Lima, Perú, Junio - Agosto 2022	- Flores Pasion, Yolanda - Rodríguez Campos, Lucia Lauriana Inmaculada
<b>Título de investigación:</b> <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACÉUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL "CARLOS LANFRANCO LA HOZ", DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ, JUNIO - AGOSTO 2022</b>	

#### 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: 02 de junio de 2022

Validado por: Dr. Víctor Humberto Chero Pacheco

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
Nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz", distrito de Puente Piedra, Lima, Perú, Junio - Agosto 2022	- Flores Pasion, Yolanda - Rodríguez Campos, Lucia Lauriana Inmaculada
<b>Título de investigación:</b> <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACÉUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL "CARLOS LANFRANCO LA HOZ", DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ, JUNIO - AGOSTO 2022</b>	

**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: 30 de mayo del 2022

Validado por:

Firma:



Gerseh Córdova Serrano  
 MSc. Química y Biología Molecular  
 Química Farmacéutica  
 C.Q.F.P. 18621



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
Nivel de satisfacción y calidad de atención en los usuarios que acuden a oficinas farmacéuticas aledañas al Hospital "Carlos Lanfranco la Hoz", distrito de Puente Piedra, Lima, Perú, Junio - Agosto 2022	- Flores Pasion, Yolanda - Rodríguez Campos, Lucia Lauriana Inmaculada
<b>Título de investigación:</b> <b>NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD DE ATENCIÓN EN LOS USUARIOS QUE ACUDEN A OFICINAS FARMACEUTICAS ALEDAÑAS AL HOSPITAL "CARLOS LANFRANCO LA HOZ", DISTRITO DE PUENTE PIEDRA, LIMA, PERÚ, JUNIO- AGOSTO 2022</b>	

**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**

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

Fecha: 25 de Mayo del 2022  
Validado por: Siancas Tao, Norio

Firma:.....



ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo



## ANEXO G. Análisis de confiabilidad

**Tabla 27.** Confiabilidad del instrumento

<b>Alpha</b>	<b>Nivel de fiabilidad</b>
Mayor de 0.9	Excelente
Entre 0.8 y 0.9	Muy bueno
Entre 0.7 y 0,8	Bueno
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Pobre
Menor de 0.5	Inaceptable

**Fuente:** Hernández H. (2018)

Se procedió a realizar el análisis de confiabilidad del instrumento a través de la prueba de Alfa de Cronbach a un 10% de la muestra equivalente a 38 usuarios para determinar la confiabilidad, por medio del paquete estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 26, obteniendo como resultado:

**Tabla 28.** Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	38	100,0
Casos Excluido <sup>a</sup>	0	,0
Total	38	100,0

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

**Tabla 29.** Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,841	10

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,841 y de acuerdo con la tabla 27, determina que el instrumento denominado “Satisfacción del usuario”, tiene una fiabilidad de carácter MUY BUENO.

**Tabla 30.** Confiabilidad del instrumento

<b>Alpha</b>	<b>Nivel de fiabilidad</b>
Mayor de 0.9	Excelente
Entre 0.8 y 0.9	Muy bueno
Entre 0.7 y 0,8	Bueno
Entre 0.6 y 0.7	Aceptable
Entre 0.5 y 0.6	Pobre
Menor de 0.5	Inaceptable

**Fuente:** Hernández H. (2018)

Se procedió a realizar el análisis de confiabilidad del instrumento a través de la prueba de Alfa de Cronbach a un 10% de la muestra equivalente a 38 usuarios para determinar la confiabilidad, por medio del paquete estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 26, obteniendo como resultado:

**Tabla 31.** Resumen de procesamiento de casos

		<b>N</b>	<b>%</b>
	Válido	38	100,0
Casos	Excluido <sup>a</sup>	0	,0
	Total	38	100,0

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

**Tabla 32.** Estadísticas de fiabilidad

<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N de elementos</b>
,900	20

**Fuente:** Elaboración propia

**Interpretación:** el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,900 y de acuerdo con la tabla 30, determina que el instrumento denominado “Calidad de atención”, tiene una fiabilidad de carácter EXCELENTE.