



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

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CADENA DE
BOTICAS INKAFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN
DE LURIGANCHO JULIO-AGOSTO 2022**

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

AUTORES:

Bach. CELIS LUCAS, MARVELITA

<https://orcid.org/0009-0004-8564-4151>

Bach. MALDONADO HORNA, DAMIAN

<https://orcid.org/0009-0007-3178-7685>

ASESOR:

Mg. CORDOVA SERRANO, GERSON

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

**LIMA – PERÚ
2023**

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Celis Lucas Marvelita, con DNI: 76990473 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el título profesional de “Químico Farmacéutico”, 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 22% 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 13 de julio 2023.



Marvelita Celis Lucas
76990473



Mg. Gerson Cordova Serrano
45276376

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Maldonado Horna Damian, con DNI: 47407893 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico presentada para optar el título profesional de “Químico Farmacéutico”, 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 22% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregando 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 13 de julio 2023.



Damian Maldonado Horna
47407893



UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA
ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA
MSc. Gerson Cordova Serrano
Investigación Formativa - UDI / FCS
C.O.F.P. 16621

Mg. Gerson Cordova Serrano
45276376

Bach. CELIS LUCAS, MARVELITA Bach. MALDONADO HORNA,
DAMIAN

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	8%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	5%
3	hdl.handle.net Fuente de Internet	4%
4	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
7	Submitted to Universidad Señor de Sipan Trabajo del estudiante	1%
8	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	1%
9	bolsa-trabajo.upads.edu.pe Fuente de Internet	1%

1%

Excluir citas Activo
Excluir bibliografía Activo

Excluir coincidencias < 1%

DEDICATORIA

A Dios padre todo poderoso por darnos la vida, la sabiduría e inteligencia para llegar a este importante momento, logrando nuestras metas y brindándonos las energías necesarias en todo este tiempo de nuestra formación profesional.

Dedicamos desde lo más profundo de nuestro corazón esta tesis a nuestros padres ya que ellos son nuestro motor y motivo de seguir superándonos como personas; por su apoyo incondicional a lo largo de nuestra formación personal.

A nuestros hermanos que nos brindaron su apoyo de una u otra manera para poder culminar nuestra carrera profesional. Gracias Dios por concedernos a los mejores padres y hermanos.

Los autores

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por permitirnos vivir, por concedernos salud, por guiar cada uno de nuestros pasos a lo largo de nuestra carrera y darnos la fortaleza para seguir a delante en nuestra formación personal y profesional. Gracias a nuestro centro de estudios la universidad María Auxiliadora, a nuestros formadores quienes compartieron sus conocimientos para ayudarnos a llegar al punto en el que estamos. Agradecemos a los asesores por habernos formado y guiado mediante el desarrollo de nuestra tesis. Asimismo, agradecemos de antemano a nuestros padres por su apoyo incondicional.

Bach. Celis Lucas, Marvelita

Bach. Maldonado Horna, Damian

ÍNDICE GENERAL

RESUMEN	xii
ABSTRACT	xiii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	6
2.1. Enfoque y diseño de investigación.....	6
2.2. Población, muestra y muestreo.....	6
2.3. Variable de investigación.	7
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.	8
2.5. Plan de recolección de datos	9
2.6. Métodos de análisis estadísticos	9
2.7. Aspectos éticos.....	9
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN.....	32
4.1. Discusión de resultados	32
4.2. Conclusiones	36
4.3. Recomendaciones	36
V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:	37
VI. ANEXOS.....	41

Índice de tablas

Tabla 1. Género de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	11
Tabla 2. Calidad de atención de la dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	13
Tabla 3. Calidad de atención de la dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	15
Tabla 4. Calidad de atención de la dimensión de seguridad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	17
Tabla 5. Calidad de atención de la dimensión de empatía percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	19
Tabla 6. Calidad de atención de la dimensión de Tangibilidad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	21
Tabla 7. Nivel de satisfacción de la dimensión humanística percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	24
Tabla 8. Nivel de satisfacción de la dimensión tecnológica-científica percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	26
Tabla 9. Nivel de satisfacción de la dimensión del entorno percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	28
Tabla 10. Resumen de procedimientos de casos.....	30
Tabla 11. Tabla cruzada referente a la calidad de atención y el nivel de satisfacción.....	30
Tabla 12. Pruebas de chi-cuadrado	31

Índice de figuras

Figura 1. Género de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	11
Figura 2. Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	12
Figura 3. Calidad de atención de la dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.	13
Figura 4. Calidad de atención de la dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	15
Figura 5. Calidad de atención de la dimensión de seguridad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.	17
Figura 6. Calidad de atención de la dimensión de empatía percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.	19
Figura 7. Calidad de atención de la dimensión de tangibilidad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.	21
Figura 8. Nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.....	23
Figura 9. Nivel de satisfacción de la dimensión humanística percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.	24
Figura 10. Nivel de satisfacción de la dimensión tecnológica-científica percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.	26

Figura 11. Nivel de satisfacción de la dimensión del entorno percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022. 28

Índice de anexos

ANEXO A: OPERACIONALIZACION DE LAS VARIABLES	42
ANEXO B: INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS	45
ANEXO C: CONSENTIMIENTO INFORMADO	49
ANEXO D: ACTAS DE APROBACIÓN DE INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS	50
ANEXO E: CARTA DE PRESENTACIÓN FIRMADA.....	53
ANEXO F: REGISTRO NACIONAL DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS (DIGEMID)....	54
ANEXO G: EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS DE TRABAJO DE CAMPO	57

RESUMEN

Esta investigación tiene como **objetivo:** Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022. **Materiales y métodos:** Enfoque cualitativo, con un diseño de investigación no experimental, correlacional y transversal. La muestra estuvo aplicada en 225 usuarios, donde se consideró un instrumento de recolección de datos, a través de un cuestionario de las dos variables “calidad de atención” y el “nivel de satisfacción del usuario”. **Resultados:** De los 225 encuestados el 53% de los usuarios fueron de sexo femenino. En la variable “calidad de atención” el 77% presentaron una atención excelente, 21% buena, 2% regular y 0% no presento mala atención. Con respecto a la variable “nivel de satisfacción del usuario” el 76% se sintieron muy satisfechos, 23% satisfechos, 1% poco satisfechos y 0% insatisfechos. **Conclusión:** Se determinó que hay una relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho. Asimismo, se obtuvo una calidad de atención “excelente” y un nivel de satisfacción del usuario “muy satisfecho”.

Palabras claves: calidad de atención, satisfacción, establecimiento farmacéutico, usuario y botica.

ABSTRACT

The objective of this research is to: Determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the users of the Inkafarma drugstore chain in the district of San Juan de Lurigancho July-August 2022. Materials and methods: Qualitative approach, with a design non-experimental, correlational and cross-sectional research. The sample was applied to 225 users, where a data collection instrument was considered, through a questionnaire of the two variables "quality of care" and the "level of user satisfaction". Results: Of the 225 respondents, 53% of the users were female. In the "quality of care" variable, 77% presented excellent care, 21% good, 2% regular, and 0% did not present bad care. Regarding the variable "level of user satisfaction", 76% felt very satisfied, 23% satisfied, 1% not very satisfied and 0% dissatisfied. Conclusion: It was determined that there is a statistically significant relationship between the quality of care and the level of satisfaction of the users of the Inkafarma pharmacy chain in the district of San Juan de Lurigancho. Likewise, an "excellent" quality of care and a "very satisfied" level of user satisfaction were obtained.

Keywords: quality of care, satisfaction, pharmaceutical establishment, user and pharmacy.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Panamericana de la Salud y la Organización Mundial de la Salud (OPS/OMS) en 1996, define "calidad de atención como un alto nivel de excelencia profesional, uso eficiente de los recursos, un mínimo de riesgos para el paciente, alto grado de satisfacción por parte del paciente e impacto final en la salud".¹ También, la calidad de atención puede medirse y mejorarse mediante la prestación de una atención basada en datos probatorios, esta generaría que las empresas logren una buena rentabilidad.²

La Organización Mundial de Salud (OMS), informa que la atención farmacéutica incluye también a la identificación, evaluación y valoración de los problemas relacionados con los medicamentos (PRM), por los síntomas presentados por los pacientes y de las dolencias que persiste.³ Además la atención farmacéutica es la práctica profesional de los farmacéuticos, de este modo en la actualidad los usuarios están en busca de nuevos servicios y ofertas que tienen las cadenas de boticas para ser beneficiarios de ello.

Por otro lado, la satisfacción es el objetivo primordial de toda empresa. **Kotler y Armstrong** "definieron que la satisfacción es el nivel de estado de ánimo de una persona que percibe un producto o servicio",⁴ de esta manera cada empresa tiene la obligación de satisfacer las necesidades y exceder las expectativas de los usuarios.⁵

El Instituto Nacional de Estadística e Informática (INEI) en el Perú, demostró que los usuarios acuden a las farmacias y boticas sin una prescripción médica, recurren por referencias de familiares, amigos o profesionales de salud que ellos conocen, sabiendo que no se sintieron satisfechos con la atención brindada en los establecimientos farmacéuticos.⁶ Asimismo, se ha establecido que hay diferentes dificultades relacionados a la calidad de atención, por lo tanto entre ellos se encuentra la infraestructura del local, la ubicación, la notoriedad de los productos a expender, el nivel conocimientos del personal encargado de la atención, horario de atención, área de espera, etc. A todo ello se aproxima como inferencia a que los usuarios se sientan satisfechos e insatisfechos.⁷

En la actualidad las cadenas de boticas, afrontan una serie de reclamos por el servicio que suministran a los usuarios, la calidad de atención de las empresas

no es la adecuada y debe ser corregidas en corto tiempo, de tal manera que los usuarios lleguen a los establecimientos farmacéuticos en busca de una alta calidad de atención, precios accesibles y compromiso por parte del personal que labora, en caso contrario no lograrán satisfacer las necesidades de los usuarios y por ende perderán la fidelidad que tienen cada uno de ellos. Esta problemática genera que la mayoría de los usuarios se sientan insatisfechos por el servicio del personal que laboran en estos establecimientos farmacéuticos, esto se genera por la falta de conocimientos del servicio al cliente y la desesperación de tener bonos extras sin importarles cómo se siente el usuario.⁸

En el distrito de San Juan de Lurigancho existe una gran problemática frente a la atención farmacéutica, especialmente por parte de las cadenas de boticas, siendo así, la falta de empatía del personal técnico en farmacia y químicos farmacéuticos, la cual conlleva a la insatisfacción del cliente arriesgando la rentabilidad de las boticas. Por otro lado, la falta de capacitación del personal hace que no brinde una buena orientación, que llega a generar dudas, desconfianza e inseguridad hacia el usuario.

En la cadena de boticas INKAFARMA del distrito de San Juan de Lurigancho presenta deficiencia en la calidad de atención, especialmente en el área de dispensación, si bien se sabe que la dispensación es un acto profesional asociado exclusivamente al Químico Farmacéutico, asimismo el expendio se lleva a cabo por los técnicos en farmacia, teniendo el conocimiento que los únicos responsables de la dispensación son los Químicos Farmacéuticos; de tal manera se podría asumir que los técnicos en farmacia no poseen los suficientes conocimientos para brindar una buena orientación al paciente. De este modo la mala atención que existe en las boticas INKAFARMA, puede ser ocasionado por la exigencia que ellos tienen hacia sus colaboradores, esto se debe a las elevadas cuotas diarias de venta y ventas complementarias, estas exigencias masivas originan que el personal técnico en farmacia expendan los productos de manera rápida sin explicar bien al cliente provocando malestar e insatisfacción al usuario.

Asimismo, la información brindada por la Organización Panamericana de la Salud (OPS), especifica la relación de los servicios farmacéuticos y los usuarios,

también destaca que algunos aspectos relacionados a la adherencia están implicados a la ética y calidad de servicios, algunos usuarios tienden a esperar largo tiempo para ser atendidos, como también; la impasibilidad del personal, ambientes no confortables y déficit de medicamentos, de igual modo hay aspectos importantes de derecho de los pacientes como: ser tratados con dignidad, ser atendidos por un farmacéutico al que puedan identificar por su cargo, recibir servicios farmacéuticos que cumplan con los modelos de atención farmacéutica y ser capacitado sobre el uso adecuado de los medicamentos.⁹

Por lo previamente descrito, se consolida como una importante necesidad de registrar, evaluar y motorizar la calidad de atención brindada en estos establecimientos farmacéuticos por la percepción que tienen los usuarios frente a la mala atención, de manera que podamos establecer puntos de control para mejorar la atención en el momento de la dispensación y expendio de un producto.

En referente a la calidad de atención es brindar un buen servicio, de esta manera hacer las cosas bien a lo que el consumidor desea, asimismo es semejante a la perfección. Para **Domínguez C. Humberto** “La calidad es la habilidad que posee un sistema para operar de manera fiable y sostenida en el tiempo, a un determinado nivel de desempeño; en una organización de servicios”. Por su parte, la satisfacción del cliente es impactado por las características específicas del producto o servicio y las apreciaciones de la calidad, También actúan sobre la satisfacción las respuestas emocionales.¹⁰

Rodríguez A (2021), en Ecuador. Evaluó la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala para mejorar la calidad de la misma. Utilizó el método deductivo y descriptivo. Asimismo, los resultados obtenidos mostraron que la dimensión de seguridad que fue la que más resalto, dando como resultado que los pacientes esperan que el servicio sea dado de manera educada y les provea seguridad.¹¹

Caruajulca R. (2020) et.al. Determinaron la relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020. Demostraron con los resultados que existen relación entre la Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción al cliente ($p=0,00$); por otro lado, en su mayoría los clientes que acuden a la botica Rocío presentan una calidad

de atención farmacéutica excelente (59,7%), y una Satisfacción al Cliente muy satisfechos (59,2%).¹²

Barzola M (2019) et.al. Determinaron el nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la Farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud, tuvo como resultado que el 18,8% de usuarios de la Farmacia externa del Hospital III de Emergencias Grau Essalud 2018, tienen un nivel de satisfacción malo, mientras que solo un 13,4% tiene un buen nivel de satisfacción, siendo el aspecto que más contribuye el tiempo de espera para la atención con la peor calificación 26,2%. El 43,4% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es mala, también piensan que la calidad de atención es mala, mientras que el 64,9% de los que opinan que el tiempo de espera para la atención es bueno, también piensan que la calidad de atención es buena.¹³

Maggi W. (2018), en Ecuador. Evaluó el nivel de satisfacción del usuario con respecto a la atención y calidad brindada en los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. Su metodología utilizó el modelo SERVQUAL con un diseño de investigación transversal analítico, la recopilación de datos se realizó en el Hospital General de Milagro en agosto de 2017. Obteniendo como resultados de Las dimensiones en donde existe insatisfacción de parte de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica en el Hospital General de Milagro fueron tangibilidad, fiabilidad, seguridad y empatía; mientras que capacidad de respuesta se consideró parcialmente satisfecho. Asimismo, Concluyó que se conoció que el servicio no brinda la plena seguridad al paciente y la atención es deficiente con respecto a la calidez en el trato.¹⁴

Galoc G. (2018). et al. Evaluaron la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular “Carlos Alberto Peschiera Carrillo” Lima 2018. Para ello la investigación adoptó un diseño no experimental, descriptivo, correlacional. Concluyeron que existe una relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, estableciendo que el 72.2 % de usuarios considera que la atención es buena, por otro lado, el 83.6 % considera que la satisfacción es buena.¹⁵

Barrientos J (2018). Determino la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Su metodología que aplicó fue de enfoque cuantitativo, de diseño no experimental de corte transversal de nivel descriptivo correlacional. Concluyó con respecto a las variables que la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852 correlación muy alta). Es decir, que, a mejor calidad de atención, mejor satisfacción de usuario.¹⁶

La justificación del presente trabajo de investigación ayudó a reconocer la gran importancia sobre la calidad de atención por parte del personal a cargo de la dispensación o expendio, con ello medir el nivel de satisfacción que los usuarios la perciben en los locales de esta cadena de boticas INKAFARMA del distrito de San Juan de Lurigancho, si bien es cierto esta cadena de boticas son las primeras opciones de los usuarios que acuden de manera primordial cuando se encuentran con problemas de salud. Asimismo, esta investigación nos ayudó a evaluar a todo el personal que está en contacto directo con el usuario (Químicos Farmacéuticos, Técnicos en Farmacia) con el fin de mejorar la calidad de atención y así conseguir la satisfacción de los usuarios, también a ello se suma la ética profesional en cuanto a la dispensación de sus recetas prescritas por un médico, estas no sean cambiadas por otros medicamentos por el simple hecho de ser baratos, ya que este tipo de boticas lo hacen constantemente por vender su marca propia.

El objetivo de esta investigación es determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Finalmente, la hipótesis del estudio fue que existe una relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1. Enfoque y diseño de investigación.

En este presente estudio de investigación tiene un enfoque cualitativo, porque se ha medido las variables a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos. En cuanto al diseño de investigación es no experimental porque no existe manipulación de ambas variables por parte de los investigadores. Asimismo, es correlacional porque conoce la relación entre ambas variables y transversal porque identifica la población estudiada en una sola vez, en el cual se da en un determinado tiempo donde se ve la problemática de interés.^{17,18.}

2.2. Población, muestra y muestreo

La población del presente estudio se tomó en consideración los 331551 usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la cadena de boticas INKAFARMA ubicados en el distrito San Juan De Lurigancho julio-agosto 2022.

Para la muestra del estudio se consideró 225 usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la cadena de boticas INKAFARMA del distrito de San Juan de Lurigancho.

El muestreo es de tipo probabilístico, de tal manera se determinó el tamaño de muestra de los usuarios utilizando la siguiente formula:

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

Dónde:

N= Total de la población 331551

Z²=1.96² (si la seguridad es del 95%)

p = proporción esperada (en este caso 50%=0.5)

q = 1-p (en este caso 1-0.5=0.5)

d = precisión (en este caso deseamos un 6%). 0.0653

$$n = \frac{331551 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.0653^2 * (331551 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5} = 225.08$$

n = 225 usuarios

En la ecuación resuelta se evidenció que el tamaño de la muestra presentó 225 usuarios encuestados que frecuentaron a los 15 establecimientos farmacéuticos seleccionados de la cadena de boticas INKAFARMA del distrito de San Juan de Lurigancho en los meses de julio-agosto 2022.

Criterios de inclusión

Los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos de la cadena de boticas INKAFARMA del distrito de San Juan de Lurigancho.

Usuarios que acepten ser partícipe de esta investigación por consentimiento propio.

Criterios de exclusión

Los usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la cadena de boticas INKAFARMA que no se encuentran ubicados en el distrito de San Juan de Lurigancho.

Usuarios de los establecimientos farmacéuticos de la cadena de boticas INKAFARMA que no aceptan participar de la investigación.

2.3. Variable de investigación.

Este trabajo de investigación presenta dos variables, la primera “calidad de atención”, y la segunda “nivel de satisfacción del usuario”, que, según su naturaleza, son variables complejas que presentan dimensiones, la cual cada una con su escala de medición de forma normal u ordinal.

Definición conceptual:

Variable independiente: La calidad de atención, es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas frente a sus percepciones con respecto al servicio recibido de forma oportuna, seguro y eficaz en el establecimiento farmacéutico.²⁰

Variable dependiente: El nivel de satisfacción, es el resultado que tienen los usuarios durante el proceso de atención recibida por parte del personal, la cual sintiéndose satisfecho o insatisfecho.²¹

Definición operacional.

Variable independiente: Es la calidad de atención brindada que cumplen las necesidades, expectativas y garantizan la satisfacción de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos permanentes a la cadena de boticas INKAFARMA.

Variable dependiente: Es el nivel de satisfacción que muestran los usuarios a los cuales se les cumplió sus requisitos, de tal manera dichos requisitos se han relacionado al servicio brindado por parte de los trabajadores del establecimiento farmacéutico.

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.

En cuanto la técnica que se utilizó, es la encuesta y los instrumentos empleados para la recolección de datos, la cual es el cuestionario de “calidad de atención” y el cuestionario del “nivel de satisfacción del usuario”. **(Anexo B).**

Por lo tanto, el cuestionario de la “calidad de atención” constará de 20 preguntas o ítems, la cual se dividen en 5 dimensiones, que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Asimismo, el cuestionario del “nivel de satisfacción del usuario” está organizado por 15 preguntas o ítems, siendo así se dividen en 3 dimensiones que son los siguientes: humanística, tecnológica-científica y entorno. **(Anexo A).**

De tal manera, la validación de los cuestionarios de recolección de datos se ejecutó a través de la validación de criterio o juicio de expertos, quienes fueron 3 profesionales especialistas en el tema de investigación, asimismo se le entregó a cada uno de ellos los cuestionarios, fichas de calificación y operacionalización

de variables, una vez que fueron calificados y aprobados, entregaron a los investigadores para que realicen el análisis estadístico. **(Anexo D).**

2.5. Plan de recolección de datos

Para llevar a cabo la recolección de datos se solicitó la carta de presentación correspondiente a la Universidad María Auxiliadora, a través de la dirección de la escuela de Farmacia y Bioquímica, con ello se gestionó un permiso al encargado de la zona de San Juan de Lurigancho de los establecimientos farmacéuticos de la cadena de boticas INKAFARMA, haciendo mención sobre la finalidad del proyecto de investigación y así poder realizar la aplicación de los cuestionarios de recolección de datos a los usuarios. **(Anexo E).**

2.6. Métodos de análisis estadísticos

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

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

2.7. Aspectos éticos

Dentro de los aspectos éticos hemos tomado en cuenta los principios de autonomía, principio de beneficencia, principio de no mal eficiencia y justicia. Asimismo, se aplicó el consentimiento informado para una previa información clara a todos los participantes. **(Anexo C).**

Principio de autonomía: Esta relatado a la libertad de decisión, la cual debe ser respetada y fomentado como objeto de investigación, la cual minimiza los riesgos y que aumenta los beneficios, por ende, no se aspira a cambiar una situación, sino más bien ayuda describir y a observar una ya actual.

Principio de beneficencia: Se refiere a no ocasionar daño a los demás, la beneficencia está asegurado a eliminar el daño y hacer el bien a otros. De tal manera que los usuarios de la cadena de boticas Inkafarma, no serán obligados en participar en la investigación todo será por consentimiento propio.

Principio de no maleficencia: Este principio se refiere a no dañar y tener la obligación de disminuir el riesgo de causar un daño. Asimismo, se le informará a

cada uno de los usuarios que participarán en las encuestas que no se les aplicara ningún riesgo.

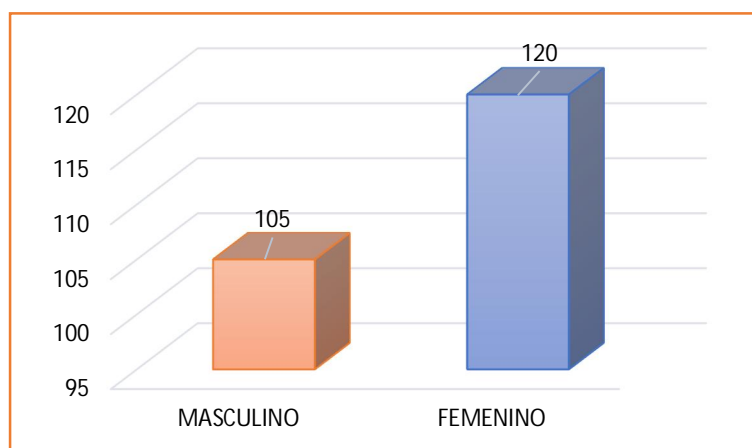
Principio de justicia: Este principio está referido a su expresión operativa en la ética de la investigación es la no discriminación en la investigación. De tal manera que los participantes a la investigación serán tratados con respeto e igualdad.²²

III. RESULTADOS

3.1. Datos demográficos

Tabla 1. Género de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

GENERO	N°	%
MASCULINO	105	47%
FEMENINO	120	53%
TOTAL	225	100%

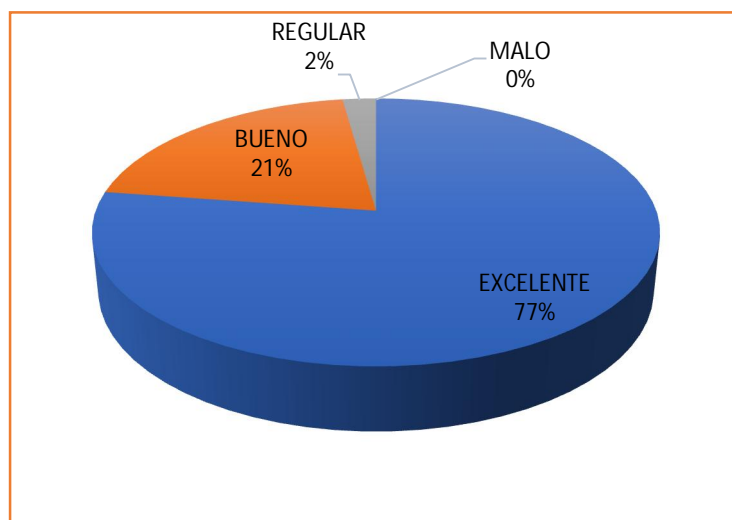


Fuente: Elaboración propia.

Figura 1. Género de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

En relación a la tabla 1 se puede apreciar que la gran mayoría de los usuarios encuestados de la cadena de boticas Inkafarma son del género femenino, con un total de 120 usuarios (53%), y solo el 47% son varones.

3.2. Calidad de atención.



Fuente: Elaboración propia

Figura 2. Calidad de atención percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

En cuanto la figura 2 indica que el 77% de los usuarios recibe una excelente calidad de atención, el 21% de los usuarios percibe una atención buena, el 2% de los usuarios reciben una atención regular y finalmente el 0% de los usuarios no han tenido una mala atención.

Tabla 2. Calidad de atención de la dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Dimensión de Fiabilidad	E	B	R	M	% E	% B	% R	% M
1. ¿La calidad de atención fue correcta y sin errores desde el inicio hasta el final?	78	107	36	4	34.67%	47.56%	16.00%	1.78%
2. ¿Se le brindo la atención en el turno establecido?	100	91	32	2	44.44%	40.44%	14.22%	0.89%
3. ¿La atención brindada fue de acuerdo a su orden de llegada?	116	71	36	2	51.56%	31.56%	16.00%	0.89%
4. ¿Le atendieron con respeto y sin discriminación alguna?	125	76	21	3	55.56%	33.78%	9.33%	1.33%

Fuente: elaboración propia.

Leyenda: E: Excelente; B: Bueno; R: Regular; M: Malo.

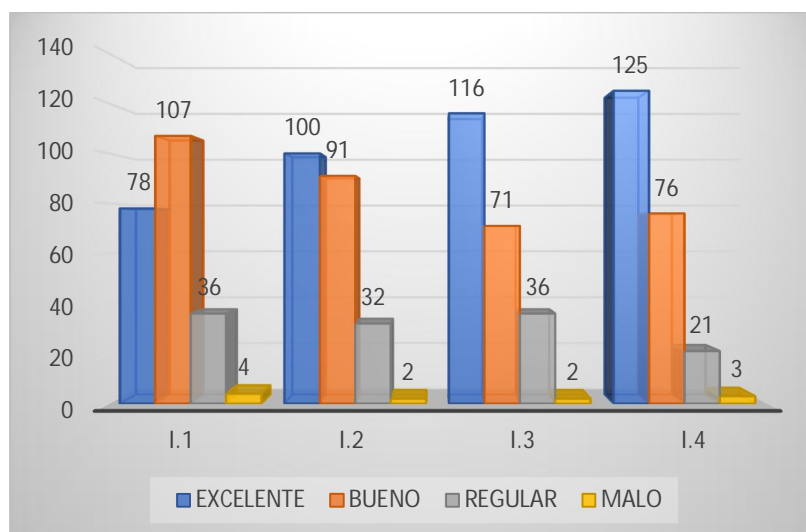


Figura 3. Calidad de atención de la dimensión de fiabilidad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Leyenda: I.1 ¿La calidad de atención fue correcta y sin errores desde el inicio hasta el final?; I.2 ¿Se le brindo la atención en el turno establecido?; I.3 ¿La atención brindada fue de acuerdo a su orden de llegada?; I.4 ¿Le atendieron con respeto y sin discriminación alguna?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 2, la pregunta 1, se aprecia que el 47.56% fueron atendidos correctamente y sin errores desde el inicio hasta el final y este refiere a una atención buena, el 34.67% de los encuestados considera una atención excelente, el 16.00% percibe una atención regular y el 1.78% una atención mala. En la pregunta 2, se aprecia que el 44.44% se le brindo la atención en el turno establecido y este refiere a una atención excelente, el 40,44% de los encuestados

percibe una atención buena, el 14.22% obtiene una atención regular y el 0.89% reciben una atención mala. Pregunta 3, se aprecia que el 51.56% tuvieron una atención de acuerdo a su orden de llegada y esta refiere una atención excelente, el 31.56% de los encuestados consideran una atención buena, el 16.00% percibe una atención regular y el 0.89% una atención mala. Pregunta 4, se aprecia que el 55.56% de los usuarios fueron atendidos con respeto y sin discriminación alguna y este refiere a una atención excelente, el 33.78% recibe una atención buena, el 9.33% perciben una atención regular y el 1.33% una atención mala.

Tabla 3. Calidad de atención de la dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Dimensión de Capacidad	E	B	R	M	% E	% B	% R	% M
5. ¿La atención fue rápida, segura y eficaz?	90	98	35	2	40.00%	43.56%	15.56%	0.89%
6. ¿Cuándo se presentó un inconveniente, dieron solución inmediata?	89	99	33	4	39.56%	44.00%	14.67%	1.78%
7. ¿En el caso de la falta de un producto, el personal le brindo alternativas adecuadas y eficaces?	94	96	30	5	41.78%	42.67%	13.33%	2.22%
8. ¿El farmacéutico permanece constante en su servicio de atención al usuario?	119	82	22	2	52.89%	36.44%	9.78%	0.89%

Fuente: Elaboración propia.

Legenda: E: Excelente; B: Bueno; R: Regular; M: Malo

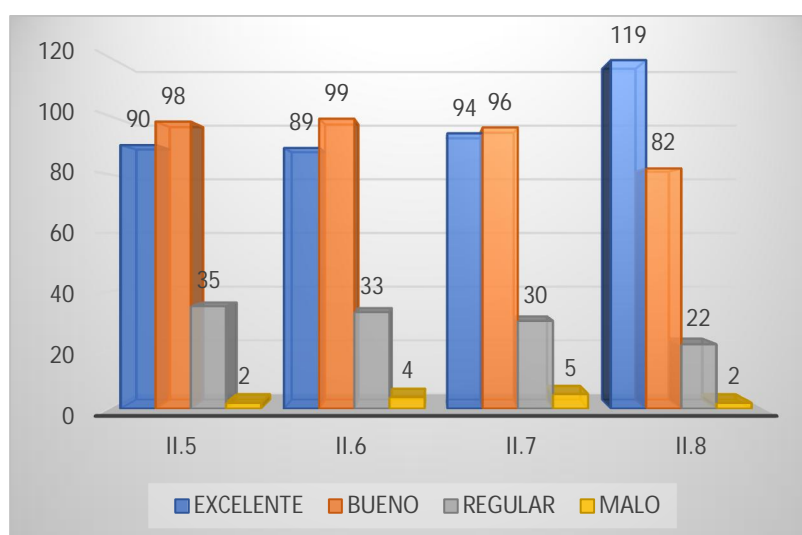


Figura 4. Calidad de atención de la dimensión de capacidad de respuesta percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Legenda: II.5 ¿La atención fue rápida, segura y eficaz?; II.6 ¿Cuándo se presentó un inconveniente, dieron solución inmediata?; II.7 ¿En el caso de la falta de un producto, el personal le brindo alternativas adecuadas y eficaces?; II.8 ¿El farmacéutico permanece constante en su servicio de atención al usuario?

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 3, pregunta 5, se aprecia que el 43.56% tuvieron una atención rápida, segura y eficaz la cual refiere a una atención buena, el 40.00% de los encuestados recibe una atención excelente, el 15.56% consideran una atención regular y el 0.89% una atención mala. En la pregunta 6, se aprecia que al 44.00% de los encuestados cuando se les presentó un inconveniente, dieron solución inmediata la cual considera una atención buena, el 39.56% percibe a una atención excelente, el 14.67% obtiene una atención regular y el 1.78% una atención mala. En la pregunta 7, se observa que el 42.67% de los usuarios encuestados, cuando no hubo un producto el personal le brindo alternativas adecuadas y eficaces considerando una atención buena, el 41.78% indican una atención excelente, el 13.33% una atención regular y el 2.22% una atención mala. En la pregunta 8, se aprecia que el 52.89 % de los encuestados consideran una atención excelente porque el farmacéutico permaneció constante en su servicio de atención al usuario, el 36.44% consideran una atención buena, el 9.78% percibe una atención regular y el 0.89% indica una atención mala.

Tabla 4. Calidad de atención de la dimensión de seguridad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Dimensión de Seguridad	E	B	R	M	% E	% B	% R	% M
9. ¿El farmacéutico le inspiró confianza al momento de la atención?	97	96	29	3	43.11%	42.67%	12.89%	1.33%
10. ¿Cree usted que el personal que le atendió tiene los conocimientos suficientes para responder las dudas de los usuarios?	78	118	25	4	34.67%	52.44%	11.11%	1.78%
11. ¿El farmacéutico que le atendió, le brindó tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas?	79	108	35	3	35.11%	48.00%	15.56%	1.33%
12. ¿Durante la atención se respetó la confidencialidad?	110	93	18	4	48.89%	41.33%	8.00%	1.78%

Fuente: Elaboración propia.

Leyenda: E: Excelente; B: Bueno; R: Regular; M: Malo

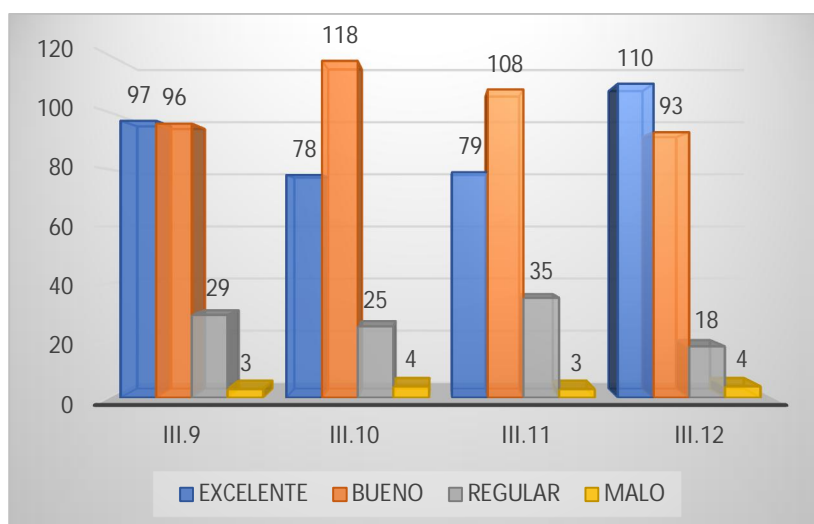


Figura 5. Calidad de atención de la dimensión de seguridad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Leyenda: III. 9 ¿El farmacéutico le inspiró confianza al momento de la atención?; III.10 ¿Cree usted que el personal que le atendió tiene los conocimientos suficientes para responder las dudas de los usuarios?; III.11 ¿El farmacéutico que le atendió, le brindó tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas?; III. 12. ¿Durante la atención se respetó la confidencialidad?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 4, pregunta 9, se aprecia que el 43.11% de los encuestados considera una atención buena porque el farmacéutico le inspiró confianza al momento de la atención, el 42.67% de los encuestados manifiesta una atención excelente, el 12.89% recibió una atención regular y el 1.33% una atención mala. En la

pregunta 10, se observa que al 52.44% de los encuestados cree que el personal que le atendió tiene los conocimientos suficientes para responder las dudas de los usuarios la cual esta refiere a una atención bueno, el 34.67 refiere a una atención excelente, el 11.11% considera una atención regular y el 1.78% una atención mala. Pregunta 11, se aprecia que el 48.00% de los usuarios encuestados considera una atención buena porque el farmacéutico que le atendió, le brindo tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas, el 35.11% recibe una atención excelente, el 15.56% una atención regular y el 1.33% una atención mala. Pregunta 12, se aprecia que el 48.89% considera a una atención excelente porque durante la atención se respetó la confidencialidad, el 41.33% de los encuestados percibe una atención buena, el 8.00% manifiesta una atención regular y el 1.78% una atención mala.

Tabla 5. Calidad de atención de la dimensión de empatía percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Dimensión de Empatía	E	B	R	M	% E	% B	% R	% M
13. ¿El farmacéutico que le atendió, su trato fue amable y respetuoso?	82	109	32	2	36.44%	48.44%	14.22%	0.89%
14. ¿Usted comprendió las explicaciones y recomendaciones del farmacéutico quien le brindó los cuidados y el tratamiento que va a recibir?	71	126	27	1	31.56%	56.00%	12.00%	0.44%
15. ¿El farmacéutico que le atendió, tiene la capacidad para respetar sus ideas o puntos de vista?	75	121	26	3	33.33%	53.78%	11.56%	1.33%
16. ¿El personal que le atendió, entiende su estado de salud y a la vez es comprensivo con su enfermedad?	85	112	24	4	37.78%	49.78%	10.67%	1.78%

Fuente: Elaboración propia.

Leyenda: E: Excelente; B: Bueno; R: Regular; M: Malo

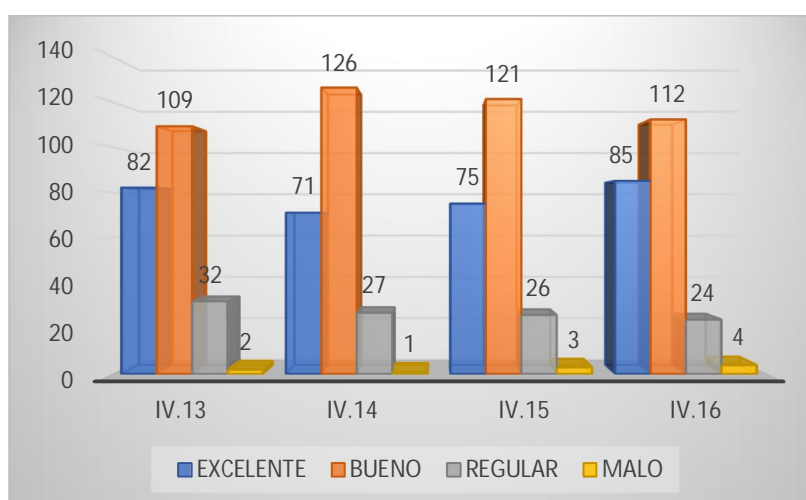


Figura 6. Calidad de atención de la dimensión de empatía percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Leyenda: IV.13 ¿El farmacéutico que le atendió, su trato fue amable y respetuoso?; IV.14 ¿Usted comprendió las explicaciones y recomendaciones del farmacéutico quien le brindó los cuidados y el tratamiento que va a recibir?; IV. 15 ¿El farmacéutico que le atendió, tiene la capacidad para respetar sus ideas o puntos de vista?; IV.16 ¿El personal que le atendió, entiende su estado de salud y a la vez es comprensivo con su enfermedad?

Fuente: Elaboración propia.

En la tabla 5, pregunta 13, se aprecia que el 48.44% de los encuestados indica que el farmacéutico que le atendió, su trato fue amable y respetuoso y esta refiere una atención buena, el 36.44% considera una atención excelente, el 14.22% una atención regular y el 0.89% una atención mala. En la pregunta 14, se observa que el 56.00% de los encuestados manifiestan que comprendieron las explicaciones y recomendaciones del farmacéutico quien le brindo los cuidados y el tratamiento que va a recibir, la cual considera una atención buena, el 31.56% indica una atención excelente, el 12.00% una atención regular y el 0.44% una atención mala. Pregunta 15, se aprecia que el 53.78% refieren que el farmacéutico que le atendió, tiene la capacidad para respetar sus ideas o puntos de vista, la cual considera una atención buena, el 33.33% indica una atención excelente, el 11.56% una atención regular y el 1.33% una atención mala. Pregunta 16, se aprecia que el 49.78% de los encuestados refieren que el personal que le atendió, entiende su estado de salud y a la vez es comprensivo con su enfermedad y la cual considera una atención buena, el 37.78% recibe una atención excelente, el 10.67% una atención regular y el 1.78% una atención mala.

Tabla 6. Calidad de atención de la dimensión de Tangibilidad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Dimensión de Tangibilidad	E	B	R	M	% E	% B	% R	% M
17. ¿En el local de INKAFARMA que fue atendido, sus instalaciones físicas son visualmente atractivas?	149	66	9	1	66.22%	29.33%	4.00%	0.44%
18. ¿Los letreros y las señalizaciones del local fueron adecuados para la ubicación del usuario?	141	76	7	1	62.67%	33.78%	3.11%	0.44%
19. ¿En el establecimiento farmacéutico, el área de dispensación o su entorno estaban disponibles y limpios para brindar una buena expectativa al usuario?	121	94	9	1	53.78%	41.78%	4.00%	0.44%
20. ¿En la botica INKAFARMA, el área de espera se encontraron limpios, adecuados y cómoda para los usuarios?	121	95	8	1	53.78%	42.22%	3.56%	0.44%

Fuente: Elaboración propia.

Legenda: E: Excelente; B: Bueno; R: Regular; M: Malo

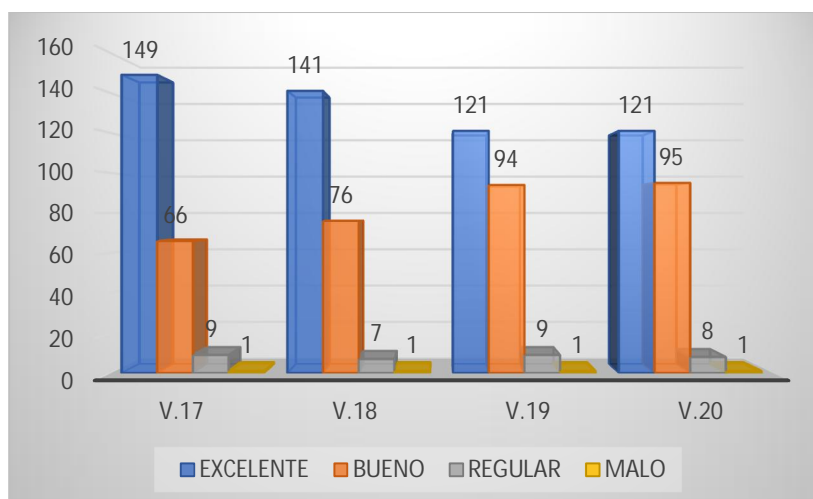


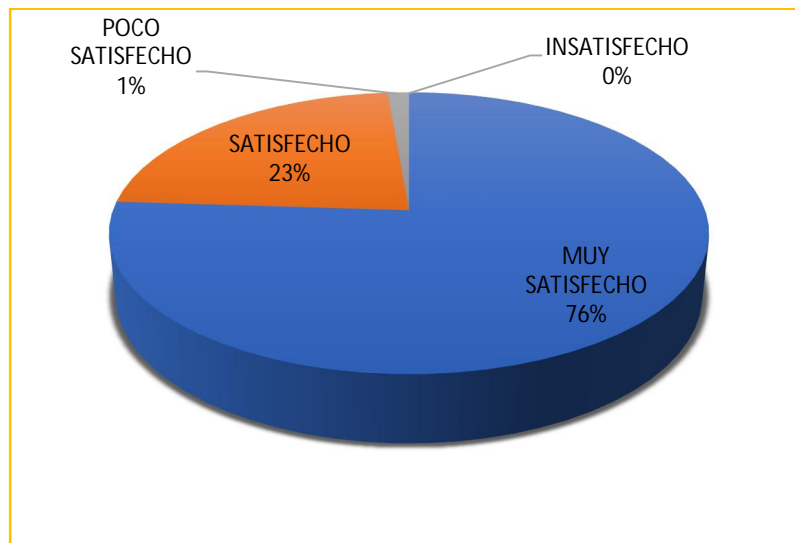
Figura 7. Calidad de atención de la dimensión de tangibilidad percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Legenda: V.17 ¿En el local de INKAFARMA que fue atendido, sus instalaciones físicas son visualmente atractivas?; V.18 ¿Los letreros y las señalizaciones del local fueron adecuados para la ubicación del usuario?; V.19 ¿En el establecimiento farmacéutico, el área de dispensación o su entorno estaban disponibles y limpios para brindar una buena expectativa al usuario?; V.20 ¿En la botica INKAFARMA, las áreas de espera se encontraron limpios, adecuados y cómoda para los usuarios?

Fuente: Elaboración propia.

En relación a la tabla 6, pregunta 17, se aprecia que el 66.22% de los encuestados considera que el local de INKAFARMA sus instalaciones físicas son visualmente atractivas, esta refiere una atención excelente, el 29.33% indica una atención buena, el 4% una atención regular y el 0.44% una atención mala. En la pregunta 18, se observa que el 62.67% percibe que los letreros y las señalizaciones del local fueron adecuados para la ubicación y esta refiere una atención excelente, el 33.78% indica una atención buena, el 3.11% una atención regular y el 0.44% una atención mala. Pregunta 19, se aprecia que el 53.78% de los encuestados indica que el área de dispensación y su entorno estaban disponibles y limpios para brindar una buena expectativa y esta refiere una atención excelente, el 41.78% considera una atención buena, el 4% una atención regular y el 0.44% una atención mala. Pregunta 20, se aprecia que el 53.78% manifiesta que la botica INKAFARMA, las áreas de espera se encontraron limpios, adecuados y cómoda la cual este refiere a una atención excelente, el 43.22% recibe una atención buena, el 3.56% una atención regular y el 0.44% una atención mala.

3.3. Nivel de satisfacción del usuario



Fuente: Elaboración propia

Figura 8. Nivel de satisfacción percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

En el gráfico N° 8 indica que el 76% de los usuarios se sienten muy satisfechos, el 23% de los usuarios se sienten satisfechos, el 1% de los usuarios se sintieron poco satisfechos y finalmente el 0% de usuarios se sintieron insatisfechos por la atención.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de la dimensión humanística percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Dimensión Humanística	MS	S	PS	I	% MS	% S	% PS	% I
1. ¿El farmacéutico, le atendió con cuidado y precaución?	83	112	29	1	36.89%	49.78%	12.89%	0.44%
2. ¿El trato brindado por el farmacéutico fue amable y cortes?	83	112	28	2	36.89%	49.78%	12.44%	0.89%
3. ¿EL farmacéutico que atiende en la botica INKAFARMA respeta la confidencialidad y actúa con privacidad?	106	91	25	3	47.11%	40.44%	11.11%	1.33%
4. ¿El personal farmacéutico atiende con respeto al orden de llegada de los usuarios?	104	94	24	3	46.22%	41.78%	10.67%	1.33%
5. ¿El personal que atiende en el establecimiento farmacéutico se encuentra correctamente uniformado y aseado?	128	77	17	3	56.89%	34.22%	7.56%	1.33%

Fuente: Elaboración propia

Legenda: MS: Muy satisfecho; S: Satisfecho; PS: Poco satisfecho; I: Insatisfecho

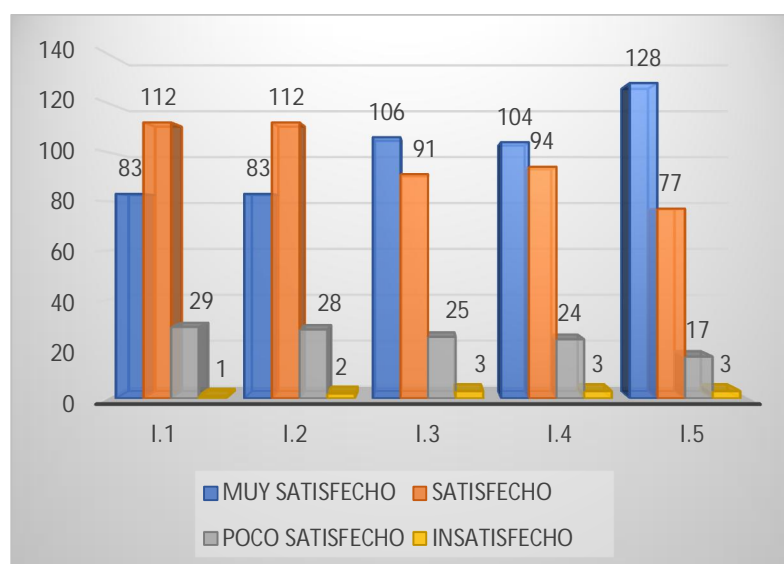


Figura 9. Nivel de satisfacción de la dimensión humanística percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Legenda: I.1 ¿El farmacéutico, le atendió con cuidado y precaución?; I.2 ¿El trato brindado por el farmacéutico fue amable y cortes?; I.3 ¿EL farmacéutico que atiende en la botica INKAFARMA respeta la confidencialidad y actúa con privacidad?; I.4 ¿El personal farmacéutico atiende con respeto al orden de llegada de los usuarios?; I.5 ¿El personal que atiende en el establecimiento farmacéutico se encuentra correctamente uniformado y aseado?

Fuente: Elaboración propia

Con respecto a la tabla 7, pregunta 1, se aprecia que el 49.78% de los encuestados se sintieron satisfechos con la atención del farmacéutico, quien

brindo cuidado y precaución, el 36.89% se sintieron muy satisfechos, el 12.89% poco satisfechos y el 0.44% insatisfechos. Pregunta 2, se aprecia que el 49.78% de los encuestados se sintieron satisfechos y recibieron un trato amable y cortes por parte del farmacéutico, 36.89% se sintieron muy satisfechos, el 12.44% poco satisfechos y el 0.89% insatisfechos. Pregunta 3, se aprecia que el 47.11% de usuarios encuestados se sintieron muy satisfechos y refieren que el farmacéutico que les atendió en la botica INKAFARMA respeto su confidencialidad y actuó con privacidad, el 40.40% se sintieron satisfechos, el 11.11% poco satisfechos y el 1.33% insatisfechos. Pregunta 4, se aprecia que el 46.22% de los encuestados indica que el personal farmacéutico atendió con respeto y respeto el orden de llegada de los usuarios, el 41.78% se sintieron satisfechos, el 10.67% poco satisfechos y el 1.33% insatisfechos. Pregunta 5, se aprecia que el 56.89% de los encuestados considera que se sintieron muy satisfechos porque que el personal que les atendió se encontró correctamente uniformado y aseado, el 34.22% se sintieron satisfechos, el 7.56% poco satisfechos y el 1.33% insatisfechos.

Tabla 8. Nivel de satisfacción de la dimensión tecnológica-científica percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Dimensión Tecnológica - Científica	MS	S	PS	I	% MS	% S	% PS	% I
6. ¿El farmacéutico le atendió con eficacia, otorgando todos los productos prescritos de su receta médica?	72	127	24	2	32.00%	56.44%	10.67%	0.89%
7. ¿El personal farmacéutico le orienta sobre los medicamentos que va a utilizar para su tratamiento?	74	126	22	3	32.89%	56.00%	9.78%	1.33%
8. ¿El farmacéutico mediante su atención le brinda charlas educativas?	38	97	37	53	16.89%	43.11%	16.44%	23.56%
9. ¿El farmacéutico que le atendió, demuestra seguridad y dominio de medicamentos?	65	133	24	3	28.89%	59.11%	10.67%	1.33%
10. ¿El farmacéutico le ofreció productos alternativos, preventivos y nutricionales a su tratamiento?	73	123	27	2	32.44%	54.67%	12.00%	0.89%

Fuente: Elaboración propia

Legenda: MS: Muy satisfecho; S: Satisfecho; PS: Poco satisfecho; I: Insatisfecho

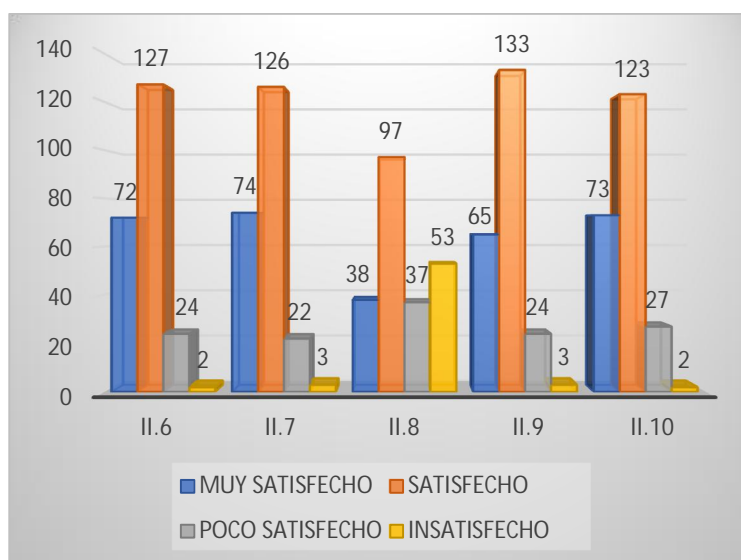


Figura 10. Nivel de satisfacción de la dimensión tecnológica-científica percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Legenda: II.6 ¿El farmacéutico le atendió con eficacia, otorgando todos los productos prescritos de su receta médica?; II.7 ¿El personal farmacéutico le orienta sobre los medicamentos que va a utilizar para su tratamiento?; II.8 ¿El farmacéutico mediante su atención le brinda charlas educativas?; II.9 ¿El farmacéutico que le atendió, demuestra seguridad y dominio de medicamentos?; II.10 ¿El farmacéutico le ofreció productos alternativos, preventivos y nutricionales a su tratamiento?

Fuente: Elaboración propia

En cuanto la tabla 8, pregunta 6, se aprecia que el 56.44% de los encuestados se sintieron satisfechos porque el farmacéutico les brindo atención eficiente entregándoles todos sus productos prescritos en su receta, el 32.00% considera que se sintieron muy satisfechos, el 10.67% poco satisfecho y el 0.89% insatisfechos. Pregunta 7, se aprecia que el 56.00% de los encuestados se sintieron satisfechos e indica que el farmacéutico les brindo orientación sobre los medicamentos que van a utilizar para su tratamiento, el 32.89% se sintieron muy satisfechos, el 9.78% poco satisfechos y el 1.33% insatisfechos. Pregunta 8, se aprecia que el 43.11% de los encuestados considera que se sintieron satisfechos y refiere que el farmacéutico mediante su atención les brindo charlas educativas, el 23.56% se sintieron insatisfechos, el 16.89% muy satisfechos y el 16.44% poco satisfechos. Pregunta 9, se aprecia que el 59.11% de los encuestados se sintieron satisfechos y refieren que el farmacéutico que les atendió, demostró seguridad y dominio de medicamentos, el 28.89% se sintieron muy satisfechos, el 10.67% poco satisfechos y el 1.33% insatisfechos. En la pregunta 10, se aprecia que el 54.67% se sintieron satisfechos y refieren que el farmacéutico le ofreció productos alternativos, preventivos y nutricionales a su tratamiento, el 32.44% se sintieron muy satisfechos, el 12.00% satisfechos y el 0.89% insatisfechos.

Tabla 9. Nivel de satisfacción de la dimensión del entorno percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Dimensión Entorno	MS	S	PS	I	% MS	% S	% PS	% I
11. ¿Considera usted que la botica se encuentra limpia y ordenada?	109	105	10	1	48.44%	46.67%	4.44%	0.44%
12. ¿Cree usted que el establecimiento farmacéutico esta adecuadamente iluminada y ventilada?	123	92	9	1	54.67%	40.89%	4.00%	0.44%
13. ¿Considera usted que los letreros y las señalizaciones del local fueron adecuados para la ubicación del usuario?	136	79	10	0	60.44%	35.11%	4.44%	0.00%
14. ¿Considera usted que la zona donde está ubicada el establecimiento farmacéutico es seguro?	118	78	29	0	52.44%	34.67%	12.89%	0.00%
15. ¿Considera que el establecimiento farmacéutico presenta un adecuado abastecimiento y disponibilidad de los productos?	100	114	11	0	44.44%	50.67%	4.89%	0.00%

Fuente: Elaboración propia

Legenda: MS: Muy satisfecho; S: Satisfecho; PS: Poco satisfecho; I: Insatisfecho

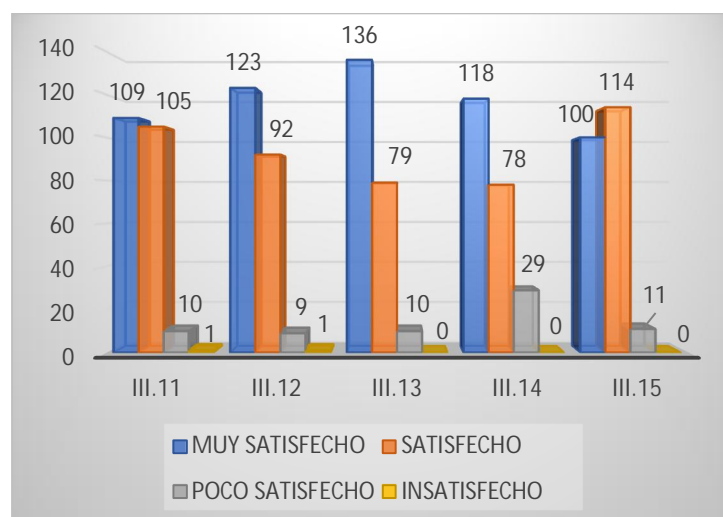


Figura 11. Nivel de satisfacción de la dimensión del entorno percibida por los usuarios atendidos en la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.

Legenda: III.11 ¿Considera usted que la botica se encuentra limpia y ordenada?; III.12 ¿Cree usted que el establecimiento farmacéutico esta adecuadamente iluminada y ventilada?; III.13 ¿Considera usted que los letreros y las señalizaciones del local fueron adecuados para la ubicación del usuario?; III.14 ¿Considera usted que la zona donde está ubicada el establecimiento farmacéutico es seguro?; III.15 ¿Considera que el establecimiento farmacéutico presenta un adecuado abastecimiento y disponibilidad de los productos?

Fuente: Elaboración propia

En la tabla 9, pregunta 11, se aprecia que el 48.44% de los encuestados se sintieron muy satisfechos la cual indica y consideran que la botica se encontró

limpia y ordenada, el 46.67% se sintieron satisfechos, el 4.44% poco satisfechos y 0.44% insatisfechos. Pregunta 12, se aprecia que el 54.67% de los encuestados se sintieron muy satisfechos considera que el establecimiento farmacéutico esta adecuadamente iluminada y ventilada, el 40.89% se sintieron satisfechos, el 4.00% poco satisfechos y el 0.00% insatisfechos. Pregunta 13, se aprecia que el 60.44% de los encuestados se sintieron muy satisfechos y consideran que los letreros y las señalizaciones del local fueron adecuados para la ubicación, 35.11% se sintieron satisfechos, el 4.44% poco satisfechos y el 0.00% insatisfechos. Pregunta 14, se aprecia que el 52.44% de los encuestados se sintieron muy satisfechos y Considera que la zona donde está ubicada el establecimiento farmacéutico es seguro, el 34.67% se sintieron satisfechos, el 12.89% poco satisfechos y el 0.00% insatisfechos. Pregunta 15, se parecía que el 50.67% de los encuestados se sintieron satisfechos y Consideran que el establecimiento farmacéutico presento un adecuado abastecimiento y disponibilidad de los productos, el 44.44% se sintieron muy satisfechos, el 4.89% se sintieron poco satisfechos y el 0.00% insatisfechos.

3.4. Tablas cruzadas y prueba de independencia

Tabla 10. Resumen de procedimientos de casos.

Resumen de procesamiento de casos						
	Casos					
	Válido		Perdido		Total	
	N	Porcentaje	N	Porcentaje	N	Porcentaje
Calidad_Atencion * Satisfacción	225	100,0%	0	0,0%	225	100,0%

En cuanto la tabla 10 se aprecia el resumen de procedimiento de casos, que las 225 encuestas realizadas fueron validas, por lo que se puede realizar el análisis de la prueba chi-cuadrado.

Tabla 11. Tabla cruzada referente a la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

Tabla cruzada Calidad _ Atención*Satisfacción					
Recuento					
		Satisfacción			Total
		Poco Satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	
Calidad_Atencion	Regular	3	2	0	5
	Bueno	0	32	14	46
	Excelente	0	17	157	174
Total		3	51	171	225

En la tabla 11, se aprecia la tabla cruzada referente a la calidad de atención frente al nivel de satisfacción de los 225 usuarios encuestados, se observa que si hay una contingencia entre calidad de atención “excelente” y el nivel de satisfacción del usuario “muy satisfecho” por los usuarios.

Tabla 12. Pruebas de chi-cuadrado

Pruebas de chi-cuadrado			
	Valor	df	Significación asintótica (bilateral)
Chi-cuadrado de Pearson	211,069 ^a	4	,000
Razón de verosimilitud	96,533	4	,000
Asociación lineal por lineal	101,303	1	,000
N de casos válidos	225		

a. 5 casillas (55,6%) han esperado un recuento menor que 5. El recuento mínimo esperado es ,07.

Referente a la tabla 12, los resultados de la prueba chi-cuadrado, en la que se percibe que el p-valor es de 0.000, es decir es menor a 0.05, significa que se acerca a la hipótesis alterna, por lo que existe una relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios, por lo que entre los diversos factores que pueden afectar a la percepción de satisfacción por parte de los usuarios la calidad de atención es un factor preponderante y bastante importante.

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

En esta investigación desarrollada se logró realizar la discusión en base a los resultados obtenidos. En cuanto al servicio farmacéutico debe ser preocupante por brindar una atención de calidad de acuerdo a las necesidades de los usuarios.

Asimismo, esta investigación ayudó a determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022. Se obtuvo una respuesta favorable con respecto al servicio que brinda el establecimiento farmacéutico teniendo en consideración las dimensiones de la variable de calidad de atención: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. En parte a las dimensiones de la variable nivel de satisfacción del usuario, también se obtuvo una favorable respuesta dentro de ellas se encuentran las dimensiones ejecutadas que fueron: humanística, tecnológica-científica y entorno.

En cuanto los resultados de la variable “calidad de atención” destaca un resultado propicio de un 77% demostrando que hay una excelente calidad de atención; siendo semejante al estudio realizado de los investigadores **Caruajulca R, et al.** Quienes hallaron una calidad de atención farmacéutica excelente con un 59.7% en la botica Rocío del distrito de san juan de Lurigancho.¹² Por otro lado, los resultados de la variable “satisfacción del usuario” destaca un resultado favorable de un 76% de los usuarios que se sintieron muy satisfechos; teniendo una similitud al estudio desarrollado por los investigadores **Galoc G, et al.** Quienes concluyeron que el 83.6% de los usuarios considera que la atención es buena (teniendo en cuenta que su calificación BUENA refiere a su calificación más alta).¹⁵

De tal manera, que en ambas variables tanto de calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario logran tener un resultado alto; demostrando una excelente calidad de atención, por ende, los usuarios se sienten muy satisfechos. Siendo similar con el estudio realizado por el investigador **Barrientos J** en el

2018, con respecto a las dos variables entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario concluyó que hay una correlación muy alta, es decir que a mejor calidad de atención hay una mejor satisfacción del usuario.¹⁶

En cuanto las características sociodemográficas, los usuarios fueron encuestados de acuerdo al género tanto masculino 47% y femenino 53%, con una totalidad de 225 encuestados.

Con respecto a la calidad de atención se observa que el 77% de los usuarios tienen una excelente calidad de atención, el 21% de los usuarios tienen una atención buena, el 2% de los usuarios tienen una atención regular y finalmente el 0% de los usuarios no han tenido una mala atención.

Asimismo, la variable “calidad de atención” contiene 5 dimensiones que son: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad con un total de 20 ítems; evaluados con excelente, bueno, regular y malo. En la dimensión de fiabilidad se apreció que en la primera pregunta con el mayor porcentaje es de 47.56% de los usuarios que fueron atendidos correctamente sin errores desde el inicio hasta el final y este se refirió a una atención buena, en la pregunta 2 se apreció que el 44.44% brindaron la atención en el turno establecido y este se refirió a una atención excelente, en la pregunta 3 se apreció el 51.56% tuvieron una atención de acuerdo a su hora de llegada y este se refiere a una excelente atención, en cuanto la pregunta 4 se observó que el 55.56% de los usuarios fueron atendidos con respeto y sin discriminación alguna la cual este se refiere a una atención excelente. Con respecto a la dimensión capacidad de respuesta se percibió los porcentajes más altos de cada una de las preguntas, en la pregunta 5 se apreció que el 43.56% tuvieron una atención rápida, segura y eficaz la cual se refirió a una atención buena, en la pregunta 6 se observó que un 44.00% de los usuarios cuando se les presento un inconveniente dieron una solución inmediata, esta refirió a una atención buena, la pregunta 7 se apreció que el 42.67% de los usuarios cuando no hubo un producto el personal brindo alternativas adecuadas y eficaces la cual se refirió a una atención buena y en la pregunta 8 se apreció que el 52.89% de los usuarios percibió que el farmacéutico permaneció constante en su servicio de atención y esto se refirió a una atención excelente. En la dimensión seguridad apreciamos que en la pregunta 9 el 43.11% el

farmacéutico inspiró confianza al momento de la atención refiriéndose a una atención buena, en la pregunta 10 se apreció que el 52.44% cree que el personal que le atendió tiene los conocimientos suficientes para responder las dudas de los usuarios refiriéndose a una atención buena, en cuanto la pregunta 11 se apreció que el 48.00% el farmacéutico que le atendió, le brindó tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas la cual esto se refiere a una atención buena, la pregunta 12 se apreció que el 48.89% refieren que la atención se respetó la confidencialidad y este se refirió a una atención excelente. En la dimensión empatía se apreció que en la pregunta 13 el 48.44% que el farmacéutico que le atendió el trato fue amable y respetuoso y esta se refirió a una atención buena, en la pregunta 14 se apreció que el 56% refirieron que comprendieron las explicaciones y recomendaciones del farmacéutico quien le brindó los cuidados y el tratamiento que va a recibir y esta refirió a una atención buena, en la pregunta 15 se apreció que el 53.78% refirieron que el farmacéutico que le atendió tiene la capacidad para respetar sus ideas o puntos de vista la cual fue una atención buena, la pregunta 16 se apreció que el 49.78% refirieron que el personal que le atendió, entendió su estado de salud y a la vez fue comprensivo con su enfermedad y esta se refirió a una atención buena. Con respecto a la dimensión tangibilidad la pregunta 17 se apreció que el 66.22% se refirió que el local INKAFARMA sus instalaciones físicas son visualmente atractivas la cual esta se refiere a una atención excelente, en la pregunta 18 se apreció que el 62.67% refirieron que los letreros y las señalizaciones del local fueron adecuados para la ubicación y esta refirió a una atención excelente, la pregunta 19 se apreció que el 53.78% refirieron que el área de dispensación y su entorno estaban disponibles y limpios para brindar una buena expectativa y esto refirió a una atención excelente y en la pregunta 20 se llegó a apreciar que el 53.78% refirieron que la botica INKAFARMA las áreas de espera se encontraron limpias, adecuadas y cómodas, la cual refirió a una atención excelente.

Por otro lado, la variable “nivel de satisfacción del usuario” tiene 3 dimensiones que son: humanística, tecnológica-científica y entorno. De esta manera con respecto a la dimensión humanística se llegó a apreciar que la primera pregunta con el mayor porcentaje es de 49.78% de los usuarios se sintieron satisfechos con la atención del farmacéutico, quien brindó cuidado y precaución, en la

pregunta 2 se apreció que el 49.78% de los encuestados se sintieron satisfechos y recibieron un trato amable y cortes por parte del farmacéutico, en cuanto la pregunta 3 se apreció que un 47.11% se sintieron muy satisfechos la cual dieron referencia que el farmacéutico que les atendió en la botica INKAFARMA respeto su confidencialidad y actuó con privacidad, en la pregunta 4 se apreció que el 46.22% de los encuestados refirió que el personal farmacéutico atendió con respeto y orden de llegada de los usuarios la cual esto se refiere que se sintieron muy satisfechos, en la pregunta 5 el 56.89% se sintieron muy satisfechos y refirieron que el personal que les atendió se encontró correctamente uniformado y aseado. Con respecto a la dimensión tecnológica-científica en la pregunta 6 se apreció que el 56.44% de los encuestados se sintieron satisfechos y refirieron que el farmacéutico les brindo atención eficiente entregándoles todos sus productos prescritos en su receta, en la pregunta 7 se apreció que el 56.00% de los encuestados se sintieron satisfechos y la cual refirieron que el farmacéutico les brindo orientación sobre los medicamentos que van a utilizar para su tratamiento, en la pregunta 8 se observó que el 43.11% de los encuestados se sintieron satisfechos y refirieron que el farmacéutico les brindo charlas educativas, en la pregunta 9 se apreció que el 59.11% de los usuarios encuestados se sintieron satisfechos y refirieron que el farmacéutico que les atendió demostraron seguridad y dominio de medicamentos, en la pregunta 10 se observó que el 54.67% se sintieron satisfechos y refirieron que el farmacéutico le ofreció productos alternativos, preventivos y nutricionales a su tratamiento. Asimismo, en la dimensión entorno en la pregunta 11 el 48.44% de los usuarios atendidos se sintieron muy satisfechos considerando que la botica se encontró limpia y ordenada, en la pregunta 12 se llegó apreciar que el 54.67% de los encuestados se sintieron muy satisfechos por que encontraron adecuadamente iluminada y ventilada el establecimiento farmacéutico, en la pregunta 13 se apreció el 60.44% se sintieron muy satisfechos considerando que los letreros y las señalizaciones del local estuvieron adecuados para la ubicación, en cuanto la pregunta 14 se apreció que el 52.44% de los usuarios encuestados se sintieron muy satisfechos considerando que la zona donde está ubicada el establecimiento farmacéutico es seguro y en la última pregunta se observó que el 50.67% de los encuestados se sintieron satisfechos porque el establecimiento farmacéutico presento un adecuado abastecimiento y disponibilidad de producto.

4.2. Conclusiones

- Existe una relación estadísticamente significativa entre calidad de atención y el nivel de satisfacción de los usuarios de la cadena de boticas Inkafarma del distrito de San Juan de Lurigancho Julio-agosto 2022.
- La mayoría de los usuarios encuestados de la cadena de boticas INKAFARMA del distrito de San Juan de Lurigancho son de sexo femenino.
- En referencia a la variable “calidad de atención” se concluyó que el porcentaje más alto de los encuestados obtuvieron una calidad de atención excelente.
- En su mayoría, los usuarios atendidos en la cadena de boticas INKAFARMA del distrito de San Juan de Lurigancho, se sintieron muy satisfechos por la atención brindada por parte del personal que labora en dichos establecimientos.
- En referencia a la tabla cruzada existe una contingencia entre ambas variables, calidad de atención “excelente” y nivel de satisfacción del usuario “muy satisfecho”.

4.3. Recomendaciones

En la investigación desarrollada en la cadena de boticas INKAFARMA del distrito de San Juan de Lurigancho, se realizó con la finalidad de usar los resultados obtenidos para su mejora de atención en los establecimientos farmacéuticos.

- Se recomienda seguir capacitando al personal que labora en los establecimientos farmacéuticos para así lograr una buena orientación al usuario.
- A los siguientes investigadores interesados en desarrollar estudios referentes a la calidad de atención y nivel de satisfacción de los usuarios, se sugiere que pueden desarrollarlos en diferentes establecimientos farmacéuticos de otros distritos, y así compararlas los resultados hallados en este estudio.

V. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. World Health Organization. Servicios de salud de calidad. Who. Int [Internet]. 2020. [Consultado el 24 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
2. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. [Internet]. Prensa OMS-11/09/2020 [Consultado el 24 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>
3. Organización Mundial de la Salud. La OMS toma medidas frente a la fragante escasez de servicios de cuidados paliativos de calidad. [Internet]. 2021. [Consultado el 5 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/es/news/item/05-10-2021-who-takes-steps-to-address-glaring-shortage-of-quality-palliative-care-services>
4. Cano L, Molina V, Corona E. La satisfacción del cliente basado en la calidad del servicio a través de la eficiencia del personal y eficiencia del servicio: un estudio empírico de la industria restaurantera. Rev. Redalyc [Internet].2018. [Consultado el 24 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/journal/6379/637968306002/637968306002.pdf>
5. Ccanto L. Nivel de conocimiento respecto a medicamento de marca frente a los genéricos en pobladores en la Urbanización Santa Beatriz-Lima,2021. [Tesis para título]. Perú. Universidad Interamericana.2021. Disponible en: http://repositorio.unid.edu.pe/bitstream/handle/unid/171/T117_70183149_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y
6. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Condiciones de vida en el Perú: enero-febrero-marzo 2021. Biblioteca sede OPS. Catalogación en la fuente [Internet].2021. [Consultado el 24 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/inei/informes-publicaciones/2950471-condiciones-de-vida-en-el-peru-enero-febrero-marzo-2021>
7. Soto P, Viru M, Elorreaga O, Amaya E, Mezones E. et al. Factores asociados a la calidad de atención en población adulta afiliada a la seguridad social: el caso peruano. Rev. cuerpo méd. [Internet].2020

- [Consultado el 24 de abril de 2022]; 13(1). Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2227-47312020000100003&script=sci_arttext
8. Pacahuala M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero – abril 2018. [Tesis para título]. Perú. Universidad Norbert Wiener. Lima – Perú – 2018. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2412/TESIS%20Pacahuala%20Madison.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 9. OPS/OMS. Autoridades de la Salud de las Américas exponen sobre alcanzar la salud universal sin dejar a nadie atrás. Paho.org. [Internet]. 2019. [Consultado el 24 de abril de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/es/noticias/22-5-2019-autoridades-salud-americas-exponen-sobre-como-alcanzar-salud-universal-sin-dejar>
 10. Ampuero C. “Calidad Del Servicio y Fidelización Del Paciente en la Clínica Oftálmica Instituto de la Visión en el Distrito de San Borja 2016”. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima – Perú -2017. [Tesis para título]. Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. 2017. Disponible en: <http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/1714/TESIS CHRISTIAN%20EMANUEL%20AMPUERO%20ROMERO.pdf?sequence=2>
 11. Rodríguez A. Evaluación de la Calidad de Atención y la Satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. [Tesis de Posgrado]. Guayaquil – Ecuador. Universidad católica de Santiago de Guayaquil. 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>
 12. Caruajulca R. Vargas R. Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020. [Tesis para título]. Perú. Universidad María Auxiliadora Lima – Perú 2020. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/335/CALIDAD%20DE%20ATENCI%c3%93N%20FARMAC%c3%89UTICA%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20>

[BOTICA%20ROCIO%2c%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%2c%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y](#)

13. Barzola M, Mondaca R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau Es salud. julio - setiembre 2018. [Tesis para título]. Perú. Universidad Privada Norbert Wiener. 2019. Disponible en: http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/3659/T061_10470039_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y
14. Maggi W. Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis para el título de magister]. Guayaquil – Ecuador. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/9976/1/T-UCSG-POS-MGSS-115.pdf>
15. Galoc G, Guerrero L. “Calidad en la atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la farmacia de consulta externa en el Instituto Nacional Cardiovascular ‘Carlos Alberto Peschiera Carrillo’ Lima 2018”. [Tesis para título]. Perú. Universidad Privada Norbert Wiener. 2018. Disponible en: <https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/2652/TESIS%20Guerrero%20Luz%20-%20Galoc%20Gerson.pdf?sequence=1>
16. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018. [Tesis de grado]. Perú. Universidad Cesar Vallejo. 2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
17. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Revista Digital de Investigación en Docencia Universitaria. [Internet].2019 [Consultado el 4 de mayo de 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2223-25162019000100008#:~:text=Por%20enfoque%20cualitativo%20se%20entiende,Mej%C3%ADa%2C%20como%20se%20cit%C3%B3%20en
18. Alvarez A. Clasificación de la investigación. Universidad de Lima. [Internet].2020 [Consultado el 4 de mayo de 2022]. Disponible en:

<https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/10818/Nota%20Acad%C3%A9mica%20C%20%20Clasificaci%C3%B3n%20de%20Investigaciones.pdf?sequence=4&isAllowed=y>

19. DIGEMID. Registro nacional de establecimientos farmacéuticos [Internet]. Digemid – Minsa. [Consultado 26 de abril del 2023]. Disponible en:<http://serviciosweb.digemid.minsa.gob.pe/Consultas/Establecimientos>
20. Latino J. Satisfacción de usuarias, sobre la calidad de atención prenatal recibida en consulta externa, Hospital Bautista, Managua, junio 2019. [Tesis de maestría]. Managua-Nicaragua. Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua.2019. Disponible en:<https://core.ac.uk/download/pdf/232128393.pdf>
21. Zavaleta E, García L. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del servicio de medicina física y rehabilitación de establecimientos de salud del MINSA y ESSALUD Chota 2018. [Tesis de Grado]. Perú. Universidad Cesar Vallejo.2018. Disponible en:https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/27230/Zavaleta_CEI-Garcia_SLS.pdf?sequence=1
22. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020. [Consultado el 4 de mayo de 2022].; Vol.20 no.3. Disponible en:http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&%20pid=S2308-05312020000300397

VI. ANEXOS

ANEXO A: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Calidad de atención	La calidad de atención, es el resultado de un proceso de evaluación donde el usuario compara sus expectativas frente sus percepciones con respecto al servicio recibido de forma oportuna, seguro y eficaz en el establecimiento farmacéutico. ²⁰	Es la calidad de atención brindada que cumplen las necesidades, expectativas y garantizan la satisfacción de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos permanentes a la cadena de boticas INKAFARMA.	a. Fiabilidad	-Atención correcta y sin errores	1	Malo	1
				-Atención según el horario establecido	2	Regular	2
				-Atención según el orden de llegada	3	Bueno	3
				-Atención sin discriminación	4	Excelente	4
			b. Capacidad de Respuesta	-Atención rápida	5	Malo	1
				-Solución inmediata a su problema o dificultad	6	Regular	2
				-Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces	7	Bueno	3
				-Permanencia constante del personal en su servicio	8	Excelente	4
			c. Seguridad	-Confianza hacia el personal que le atendió	9	Malo	1
				-Conocimientos sólidos del personal que le atendió	10	Regular	2
				-Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios	11	Bueno	3

				-Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención	12	Excelente	4
			d. Empatía	-Trato amable y respetuoso al usuario	13	Malo	1
				-Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo	14	Regular	2
				-Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista	15	Bueno	3
				- El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad	16	Excelente	4
			e. Tangibilidad	-Impacto visual del servicio de farmacia	17	Malo	1
				-Señalización adecuada para ubicar el servicio	18	Regular	2
				-Espacios disponibles y limpios	19	Bueno	3
				-Sala de espera adecuada y cómoda	20	Excelente	4

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Nivel de Satisfacción del usuario	El nivel de satisfacción, es el resultado que tienen los usuarios durante el proceso de atención recibida por parte del personal, la cual sintiéndose satisfecho o insatisfecho. ²¹	Es el nivel de la satisfacción que muestran los usuarios a los cuales se les cumplió sus requisitos, de tal manera dichos requisitos se han relacionado al servicio brindado por parte de los trabajadores del establecimiento farmacéutico.	a. Humanística	<ul style="list-style-type: none"> - Atención con cuidado y precaución - Trata amable y cortés - Respeto por la privacidad y confidencialidad - Respeto por el orden de llegada de los pacientes - Personal correctamente uniformado y aseado 	1 2 3 4 5	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	1 2 3 4
			b. Tecnológica-Científica	<ul style="list-style-type: none"> - Eficacia en el servicio - Orientación en el servicio - Ofrecimiento de charlas educativas - Seguridad y dominio de la farmacoterapia - Ofrecimiento de alternativas al tratamiento 	6 7 8 9 10	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	1 2 3 4
			c. Entorno	<ul style="list-style-type: none"> - Limpieza y orden en la farmacia - Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia - Señalización adecuada de la farmacia - Seguridad de la farmacia - Abastecimiento y disponibilidad de los productos 	11 12 13 14 15	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	1 2 3 4

ANEXO B: Instrumento de recolección de datos

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN

DE DATOS

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

PRESENTACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CADENA DE BOTICAS INKAFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO JULIO-AGOSTO 2022.



FORMATO DE EVALUACIÓN: CALIDAD DE ATENCIÓN

Instrucciones: A continuación, se presentará el cuestionario sobre la calidad de atención. La cual la encuesta es totalmente anónima, de tal manera agradecemos su sinceridad y tenga la amabilidad de marcar con una X según su criterio a cada una de las preguntas formuladas. Donde:

- ✓ Si su respuesta es **(Malo)**, marque el número (1)
- ✓ Si su respuesta es **(Regular)**, marque el número (2)
- ✓ Si su respuesta es **(Bueno)**, marque el número (3)
- ✓ Si su respuesta es **(Excelente)**, marque el número (4)

N	Dimensiones / ítems	1	2	3	4
FIABILIDAD					
1	¿La calidad de atención fue correcta y sin errores desde el inicio hasta el final?				
2	¿Se le brindo la atención en el turno establecido?				
3	¿La atención brindada fue de acuerdo a su orden de llegada?				
4	¿Le atendieron con respeto y sin discriminación alguna?				
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5	¿La atención fue rápida, segura y eficaz?				
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, dieron solución inmediata?				
7	¿En el caso de la falta de un producto, el personal le brindo alternativas adecuadas y eficaces?				
8	¿El farmacéutico permanece constante en su servicio de atención al usuario?				
SEGURIDAD					

9	¿El farmacéutico le inspiró confianza al momento de la atención?				
10	¿Cree usted que el personal que le atendió tiene los conocimientos suficientes para responder las dudas de los usuarios?				
11	¿El farmacéutico que le atendió, le brindó tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas?				
12	¿Durante la atención se respetó la confidencialidad?				
EMPATIA					
13	¿El farmacéutico que le atendió, su trato fue amable y respetuoso?				
14	¿Usted comprendió las explicaciones y recomendaciones del farmacéutico quien le brindó los cuidados y el tratamiento que va a recibir?				
15	¿El farmacéutico que le atendió, tiene la capacidad para respetar sus ideas o puntos de vista?				
16	¿El personal que le atendió, entiende su estado de salud y a la vez es comprensivo con su enfermedad?				
TANGIBILIDAD					
17	¿En el local de INKAFARMA que fue atendido, sus instalaciones físicas son visualmente atractivas?				
18	¿Los letreros y las señalizaciones del local fueron adecuados para la ubicación del usuario?				
19	¿En el establecimiento farmacéutico, el área de dispensación o su entorno estaban disponibles y limpios para brindar una buena expectativa al usuario?				
20	¿En la botica INKAFARMA, el área de espera se encontraron limpios, adecuados y cómoda para los usuarios?				

INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS

DE DATOS

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

PRESENTACIÓN DE INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS PARA LA CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CADENA DE BOTICAS INKAFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO JULIO-AGOSTO 2022.



FORMATO DE EVALUACIÓN: NIVEL DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Instrucciones: A continuación, se presentará el cuestionario sobre el nivel de satisfacción. La cual la encuesta es totalmente anónima, de tal manera agradecemos su sinceridad y tenga la amabilidad de marcar con una X según su criterio a cada una de las preguntas formuladas. Donde:

1. Insatisfecho
2. Poco satisfecho
3. Satisfecho
4. Muy satisfecho

N	DIMENSIONES / ítems	1	2	3	4
HUMANISTICA					
1	¿El farmacéutico, le atendió con cuidado y precaución?				
2	¿El trato brindado por el farmacéutico fue amable y cortes?				
3	¿EL farmacéutico que atiende en la botica INKAFARMA respeta la confidencialidad y actúa con privacidad?				
4	¿El personal farmacéutico atiende con respeto al orden de llegada de los usuarios?				
5	¿El personal que atiende en el establecimiento farmacéutico se encuentra correctamente uniformado y aseado?				
TECNOLOGICA - CIENTIFICA					
6	¿El farmacéutico le atendió con eficacia, otorgando todos los productos prescritos de su receta médica?				
7	¿El personal farmacéutico le orienta sobre los medicamentos que va a utilizar para su tratamiento?				
8	¿El farmacéutico mediante su atención le brinda charlas educativas?				

9	¿El farmacéutico que le atendió, demuestra seguridad y dominio de medicamentos?				
10	¿El farmacéutico le ofreció productos alternativos, preventivos y nutricionales a su tratamiento?				
ENTORNO					
11	¿Considera usted que la botica se encuentra limpia y ordenada?				
12	¿Cree usted que el establecimiento farmacéutico esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Considera usted que los letreros y las señalizaciones del local fueron adecuados para la ubicación del usuario?				
14	¿Considera usted que la zona donde está ubicada el establecimiento farmacéutico es seguro?				
15	¿Considera usted que el establecimiento farmacéutico presenta un adecuado abastecimiento y disponibilidad de los productos?				

ANEXO C: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo....., identificado(a) con el número de DNI:, manifiesto mi aceptación en participar en la encuesta del proyecto de investigación titulado “**CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CADENA DE BOTICAS INKAFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO JULIO-AGOSTO 2022**”.

Declaro en forma libre y voluntaria que he sido suficientemente informado(a) con claridad y veracidad sobre la investigación, mi forma de participación y la confidencialidad de mis datos personales para que se considere la información brindada por mi persona. Por lo expuesto, consiento y autorizo completar la información del Cuestionario de Calidad de atención y el Cuestionario del Nivel de satisfacción del usuario.

Asimismo, firmo este consentimiento informado junto a los investigadores que están recaudando dicha información.

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

.....

Firma del participante

CELIS LUCAS, MARVELITA

MALDONADO HORNA, DAMIAN

ANEXO D: Actas de aprobación de instrumentos de recolección de datos

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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tesistas	- CELIS LUCAS, MARVELITA - MALDONADO HORNA, DAMIAN
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CADENA DE BOTICAS INKAFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022	

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: 09 de mayo del 2022

Validado por:

Firma:



Gerson Córdova Serrano
MSc. Bioquímica y Biología Molecular
Química Farmacéutica
C.Q.F.P.16#21

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
Tesistas	- CELIS LUCAS, MARVELITA - MALDONADO HORNA, DAMIAN
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CADENA DE BOTICAS INKAFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022	

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)	()

I. 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: 12 de Mayo del 2022

Validado por: Siancas Tao, Norío

Firma: 

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	INSTRUMENTO DE RECOLECCION DE DATOS
Tesistas	- CELIS LUCAS, MARVELITA - MALDONADO HORNA, DAMIAN
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CADENA DE BOTICAS INKAFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2022	

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?

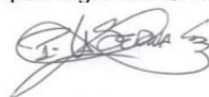
.....

Se sugiere trabajar con pacientes con grado de instrucción de secundaria para arriba, para mayor comprensión de las preguntas y sus respuestas sean más objetivas

Fecha: Lima, 16 de junio de 2022

Validado por: Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA

Firma:



ANEXO E: Carta de presentación firmada



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

San Juan de Lurigancho, 11 de julio del 2022

Carta N°009-2022 UDI-EFYB-UMA-S.J.L.

Lic.:

Manuel Arriaga Montalvo

Supervisor de ventas zona San Juan de Lurigancho

Boticas Inka Farma

San Juan de Lurigancho - Lima Metropolitana

Presente.-

De mi especial consideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo cordialmente y a la vez presentarles a los. Srs. Celis Lucas Marvelita con código de estudiante N° 181029 y Maldonado Horna Damian con código de estudiante N° 181228; alumnas 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 **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y EL NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CADENA DE BOTICAS INKAFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO JULIO-AGOSTO 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 los establecimientos farmacéuticos de las Boticas “Inka Farma”.

Cabe resaltar que el mencionado proyecto de investigación no involucrará perjuicio al personal y usuarios de los establecimientos farmacéuticos de las Boticas “Inka Farma” 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,

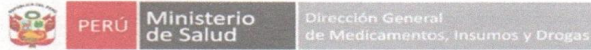
Manuel Arriaga Montalvo
45021976

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

n de Lurigancho
Telf: 389 1212
www.umaperu.edu.pe

ANEXO F: Registro Nacional de Establecimientos Farmacéuticos (DIGEMID)



REGISTRO NACIONAL DE ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS

Criterios de búsqueda

Por Establecimiento Farmacéutico		Por Directores Técnicos	
Criterio:	NOMBRE COMERCIAL	Descripción:	INKAFARMA
DISA/DIRESA:	DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE SAL	Situación:	ACTIVO
Categoría:	BOTICA	Grupo:	SELECCIONAR
Departamento:	LIMA	Provincia:	LIMA
Distrito:	SAN JUAN DE LURIGANCHO		

Av. Parque de las Leyendas # 240 Torre B, Urb. Pando - San Miguel, Lima - Perú
Central telefónica: 51-1-631-4300

Por Establecimiento Farmacéutico - COINCIDENCIAS ENCONTRADAS: **46** registro(s)

Detalle	Item	N°Registro	Cat.	Nombre Comercial	Razón Social	R.U.C	Dirección	Ubigeo	Situación	Empadronado
Ver	1	0017942	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. GRAN CHIMU N°391 URB.ZARATE	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	2	0025409	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA N°3308-B URB.CANTO REY	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	3	0047910	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. LA PLANICIE DE CANTO GRANDE MZ. A, LOTE 1	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	4	0050981	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. CANTO GRANDE N°2907 MZ. M, LOTE 12 URB.CANTO BELLO	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	5	0052415	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. LAS FLORES N° 339, APV LOS PINOS MZ D-1, LOTE 11	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	6	0083115	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. GRAN CHIMU N°916 URB.ZARATE	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	7	0083117	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. CANTO GRANDE N°2308 URB.QUINTA SAN FERNANDO	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	8	0083121	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	. MZ.R. LT. 3 URB.P.J. BAYOVAR SV.	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	9	0083122	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	JR. LAS ALCAPARRAS N°467 MZ.45, LT. 4 URB.COOP. LAS FLORES	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	10	0083188	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. GRAN CHIMU N°698, MZ. N2 - LT 19, URB. ZARATE ESQUINA AV. PIRAMIDE DEL SOL N° 351	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	11	0083846	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. GRAN CHIMU N°1100 URB.ZARATE	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	12	0083855	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AVENIDA CANTO GRANDE MZ. H LOTE 17 URB.CANTO GRANDE	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI

Detalle	Item	N°Registro	Cat.	Nombre Comercial	Razón Social	R.U.C	Dirección	Ubigeo	Situación	Empadronado
Ver	13	0083958	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	JR. TEMPLO DE ASPERO N°374 MZ V - LT 26 URB.MANGOMARCA	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	14	0095228	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA N°180 MZ I - LT 5 URB.CAJA DE AGUA	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	15	0095248	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. AMPLIACION, AA.HH. JOSE CARLOS MARIATEGUI SECTOR III 1,2 3RA E MZ K-19, LT 21-B	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	16	0095254	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. CANTO GRANDE N°3778 MZ N, LT 5 URB.P.J. JESUS OROPEZA CHONTA	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	17	0095283	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. LAS FLORES MZ G, LT 1 URB.FLORES-SECCION 2	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	18	0095296	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. 13 DE ENERO N°2286-2288 URB.COO. LA HUAYRONA - 22	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	19	0095326	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	. MZ. D. LT. 02 URB.AA.HH. SOMOS LIBRES	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	20	0095331	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. LAS FLORES DE PRIMAVERA N°1201 MZ.84, LT. 28 URB.LAS FLORES SECCION N:1 PRIMER PISO	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	21	0095336	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. JARDINES ESTE N°389 MZ. 5, LT. 6 URB.LA BASILIA, CRUCE CON AV. 13 DE ENERO	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	22	0095338	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. LIMA N°282 URB.CAJA DE AGUA	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	23	0095344	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. JARDINES OESTE N°109 MZ. T, LT. 49 URB.LAS FLORES DE LIMA 1RA CDRA.	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	24	0095350	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	. MZ. Q-8, LT. 4 URB.AA.HH. JOSE CARLOS MARIATEGUI	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	25	0095372	BOT	BOTICA INKAFARMA	ANTON ARAING A SILVIA ROCIO	10435572877	JR. ROMA MZ. N10, LT. 2 URB.AA.HH. 5 DE NOVIEMBRE	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	26	0095392	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. LAS FLORES DE PRIMAVERA N°1552 URB.COO. LAS FLORES - ALT CUADRA 15	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	27	0095398	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	JR. LOS CISNES N°506 MZ. C, LT. 22 URB.RES HORIZONTE DE ZARATE UNID INMOBILIARIA N1 1ER P	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	28	0095403	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. LOS POSTES OESTE N°110 MZ. U LT 25A URB.DPTO. 112	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	29	0095459	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	. MZ. B LT. 29 URB.SAN GABRIEL	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	30	0095551	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	GRU. RESIDENCIAL B - BARRIO 1 MZ. B-13 LT. 37 URB.PROGRAMA CIUDAD MCAL. CACERES SECTOR II	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	31	0095785	BOT	BOTICA MINKAFARMA	SUDARIO ARAINGA JUDITH SOLEDAD	10419008651	CALLE ESTE RAMÓN CASTILLA MZ. F6, LT. 36 URB.AGRUPACIÓN VECINAL	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	SI
Ver	32	0097182	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AVENIDA DEL MURO N°104A	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	33	0097383	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. PRINCIPAL MZ B LT 11 URB.AA.HH SAN FRANCISCO DE CAMPOY	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	34	0097441	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AVENIDA PROC. DE LA INDEPENDENCIA N°3353 URB.APV. LOS PINOS	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	35	0097522	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	PROGRAMA CIUDAD MARISCAL CACERES	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA

Detalle	Item	N°Registro	Cat.	Nombre Comercial	Razón Social	R.U.C	Dirección	Ubigeo	Situación	Empadronado
							SECTOR I SV 1ERA ETAPA MZ.0- 6, LT 35			
Ver	36	0099675	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	P.J. CRUZ DE MOTUPE MZ. I, LOTE 32 - SV GRUPO 4	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	37	0100490	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	APV. LOS PINOS SV. MZ. F, LOTE 58	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	38	0100520	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. SANTA ROSA N°1801-1805 CON JR MINERALES N°695, APV INCA MANCO CAPAC 1ERA ETAPA MZ C- IV, LOTE 34	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	39	0100572	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	PROGRAMA CIUDAD MARISCAL CACERES MZ. E-9, LOTE 18, SECTOR III, 6TA Y 7MA ETAPA	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	40	0103400	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	P.J. LUPIS HUASCAR MZ. 168, LOTE 15, SECTOR B, GRUPO 19	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	41	0104000	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. PROCERES DE LA INDEPENDENCIA N° 6609 A.H. ENRIQUE MONTENEGRO (TIENDA 14)	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	42	0104053	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. EL SOL N° 412, MZ. I-1, LT. 15 URB. SAN CARLOS	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	43	0104280	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. LOS JARDINES N°112 URB. LAS FLORES	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	44	0104281	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. SANTA ROSA DE LIMA N° 1690 MZ. L-V, LOTE 18 PISO 1 Y 2 URB. VILLA FLORES	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	45	0104494	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. EL PERIODISTA N° 109 - 111	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA
Ver	46	0106768	BOT	INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. DEL MURO OESTE N° 1104 - 1106, ESQ. CON JR. ARSENI MARTINEZ C, N° 5201	LIMA/LIMA/SAN JUAN DE LURIGANCHO	ACTIVO	NO APLICA

ANEXO G: Evidencias fotográficas de trabajo de campo







