



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y
SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CADENA
DE BOTICAS MIFARMA DEL DISTRITO DE SAN
JUAN DE MIRAFLORES, MAYO - JUNIO 2021**

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

AUTORES

Bach. CÓRDOVA AGUILAR, VITALINA

Bach. ORIHUELA CARDENAS, GIANCARLO RUBEN

ASESOR

Mg. LA SERNA LA ROSA, PABLO ANTONIO

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

Agradezco a nuestro padre celestial por permitirnos llegar a este importante momento de nuestra formación profesional. Dedicamos con todo corazón esta tesis a nuestros padres ya que ellos son nuestros pilares y las personas más importantes en nuestras vidas. ellos nos han forjado como las personas que somos en la actualidad. Ellos fueron nuestro principal cimiento para la construcción de nuestra profesión sentaron en nuestras bases de responsabilidad y deseos de superación. gracias Dios por concedernos los mejores padres.

Bach. Córdova Aguilar, Vitalina

Bach. Orihuela Cardenas, Giancarlo
Ruben

AGRADECIMIENTO

Le agradezco a Dios por habernos permitido vivir hasta este día, habernos guiado a lo largo de nuestra carrera, por ser nuestro apoyo, nuestra luz y camino. por habernos dado la fortaleza para seguir adelante en aquellos momentos de debilidad. Gracias a nuestra universidad María Auxiliadora, docentes y asesores de nuestra tesis por habernos permitido formarnos, gracias a todas las personas que fueron partícipes de este proceso, ya sea de manera directa o indirecta, gracias a todos ustedes, ya que fueron los responsables de realizar su pequeño aporte. Gracias a nuestros padres por su apoyo incondicional que siempre estuvieron día a día dándonos apoyo moral para seguir adelante. Les agradecemos y hacemos presente nuestros grandes afectos hacia ustedes nuestras hermosas familias.

Bach. Córdova Aguilar, Vitalina

Bach. Orihuela Cardenas, Giancarlo Ruben

ÍNDICE

DEDICATORIA.....	i
AGRADECIMIENTO.....	ii
INDICE.....	iii
INDICE TABLAS/ ANEXOS.....	iv
RESUMEN.....	ix
ABSTRAC.....	x
I. INTRODUCCIÓN.	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS.	5
2.1. Enfoque y diseño de la investigación.....	5
2.2. Población, muestra y muestreo.....	5
2.3. Variables de investigación.....	6
2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	7
2.5. Plan de recolección de datos.....	8
2.6. Métodos de análisis estadístico.....	8
2.7. Aspectos éticos.....	8
III.RESULTADOS.....	9
IV. DISCUSION DE RESULTADO.....	24
V. CONCLUSION	25
VI. RECOMENDACIONES.....	25
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	26
ANEXOS.....	30

INDICE DE TABLAS/ GRAFICOS Y ANEXOS

Lista de tablas

Tabla 1.	Percepción del horario de atención de la botica Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores.....	9
Tabla 2.	Percepción del personal disponible para la atención en el turno mañana de la botica Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores.....	10
Tabla 3.	Consideración del horario de atención para extenderse a 24 horas.....	10
Tabla 4.	Percepción de las funciones del Farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia, con respecto al tiempo para contestar sus dudas y consultas de su receta.....	11
Tabla 5.	Consideración de los medicamentos dispensados en el servicio de botica son de calidad.....	12
Tabla 6.	Servicio de parte del Farmacéutico y/o técnico de farmacia en la resolución de inquietudes y consultas sobre su medicación.....	13
Tabla 7.	Considera usted que los letreros y los carteles, del establecimiento son adecuados en este tiempo de pandemia de la Covid-19.....	13
Tabla 8.	Cumplimiento de los protocolos en la prevención del Covid-19 por parte del personal farmacéutico y/o técnico.....	14
Tabla 9.	Stock disponible de los productos farmacéuticos requeridos por los clientes.....	15
Tabla 10.	Percepción del tiempo de atención en la botica Mifarma de San Juan de Miraflores.....	16
Tabla 11.	La atención en el servicio de farmacia es rápida	17
Tabla 12.	Percepción del orden de la atención en la botica Mifarma de San Juan de Miraflores.....	18

Tabla 13.	Percepción del profesionalismo y capacitación del personal farmacéutico y/o técnico (confianza y seguridad)	19
Tabla 14.	El personal farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia tuvo la amabilidad de respetar sus ideas o puntos de vista.....	20
Tabla 15.	Comprensión del estado emocional de parte del farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia durante la atención	21

Lista de gráficos

Grafico 1. Percepción del horario de atención de la botica Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores.....	9
Grafico 2. Percepción del personal disponible para la atención en el turno mañana de la botica Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores.....	10
Grafico 3. Consideración del horario de atención para extenderse a 24 horas.....	11
Grafico 4. Percepción de las funciones del Farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia, con respecto al tiempo para contestar sus dudas y consultas de su receta.....	12
Grafico 5. Consideración de los medicamentos dispensados en el servicio de botica son de calidad.....	12
Grafico 6. Servicio de parte del Farmacéutico y/o técnico de farmacia en la resolución de inquietudes y consultas sobre su medicación.....	13
Grafico 7. Considera usted que los letreros y los carteles, del establecimiento son adecuados en este tiempo de pandemia de la Covid-19.....	14
Grafico 8. Cumplimiento de los protocolos en la prevención del Covid-19 por parte del personal farmacéutico y/o técnico.....	15
Grafico 9. Stock disponible de los productos farmacéuticos requeridos por los clientes.....	16
Grafico 10. Percepción del tiempo de atención en la botica Mifarma de San Juan de Miraflores.....	17
Grafico 11. La atención en el servicio de farmacia es rápida.....	18
Grafico 12. Percepción del orden de la atención en la botica Mifarma de San Juan de Miraflores.....	19
Grafico 13. Percepción del profesionalismo y capacitación del personal farmacéutico y/o técnico (confianza y seguridad)	20
Grafico 14. El personal farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia tuvo la amabilidad de respetar sus ideas o puntos de vista.....	21

Grafico 15. El farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia comprendió su estado emocional durante la atención..... 22

Índice de Anexos

ANEXO A: Operacionalización de las variables.	30
ANEXO B. Instrumentos de recolección de datos	31
ANEXO C. Consentimiento informado.....	33
ANEXO D. Evidencia de trabajo de campo.....	34

RESUMEN

Determinar el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de Boticas Mifarma SAC, distrito San Juan de Miraflores, Mayo – junio 2021. Metodología: Se realizó un estudio descriptivo, no experimental y observacional, con un diseño transversal, con una muestra de 200 pacientes, donde se aplicó el instrumento de recolección de datos, modelo SERVQUAL en base a la variable satisfacción. Resultados: De acuerdo con la dimensión de horario de atención el 75,6% de los pacientes están satisfechos, en comparación con la dimensión de tangibilidad esto presenta el 70,8%, siendo esta dimensión la de menor porcentaje en relación con las demás dimensiones. Por otro lado, la dimensión de tiempo de atención tiene 77,4%, siendo la segunda dimensión con mayor satisfacción, según la dimensión Trato recibido por el personal el 75,8% de los pacientes están satisfechos, según la dimensión de capacidad de respuesta el 72,8% de los pacientes están satisfechos. Dando como resultado final que el 75,6% de los pacientes están satisfechos con las 5 dimensiones. Conclusión: Se identificó que el 81,0% de los pacientes están satisfechos con el servicio de farmacia, la dimensión de la orientación al usuario fue la que presento mayor nivel de satisfacción con un 81,0%, es decir la actitud del químico farmacéutico hacia el paciente es buena.

Palabras claves: Farmacia, satisfacción, SERVQUAL, transversal, usuario.

ABSTRACT

Determine the level of patient satisfaction in the Boticas Mifarma SAC service, San Juan de Miraflores district, May - June 2021. Methodology: A descriptive, non-experimental and observational study was carried out, with a cross-sectional design, with a sample of 200 patients, where the data collection instrument, the SERVQUAL model, was applied based on the satisfaction variable. Results: According to the dimension of attention hours, 75.6% of the patients are satisfied, compared to the dimension of tangibility this presents 70.8%, this dimension being the one with the lowest percentage in relation to the other dimensions. On the other hand, the dimension of time of care has 77.4%, being the second dimension with the highest satisfaction, according to the dimension Treatment received by staff, 75.8% of patients are satisfied, according to the dimension of response capacity 72.8% of the patients are satisfied. Giving as a final result that 75.6% of the patients are satisfied with the 5 dimensions. Conclusion: It was identified that 81.0% of the patients are satisfied with the pharmacy service, the dimension of user orientation was the one that presented the highest level of satisfaction with 81.0%, that is, the attitude of the pharmaceutical chemist towards the patient is good.

I. INTRODUCCIÓN.

A nivel internacional, la Organización mundial de la salud (OMS), presenta un gran interés por el sistema de gestión de calidad (SGC), siendo una herramienta de primera necesidad en la atención al usuario, para resolver problemas relacionados a la salud y aumentar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus necesidades, también mejorar el desempeño del Químico Farmacéuticos y Técnicos (1, 2, 3). Así mismo el Sistema de Gestión de la Calidad de los establecimientos de farmacias debe de tener una distribución muy organizada de forma en la que dirigen, planifican y controlan todas las actividades del profesional, con la finalidad de una mejora continua. El servicio sanitario está relacionado con la calidad y seguridad de la población, buscando la satisfacción del cliente y minimizando los riesgos del paciente, (3) ya que la razón para ofrecer un servicio de calidad es garantizar la satisfacción de las necesidades de los clientes, obteniendo beneficios máximos para integridad propia y familiar (4). Según la OMS, es una entidad que ha gestionado todo lo relacionado con la salud, donde la calidad se refiere a un alto nivel de competencia profesional y el uso eficiente de los recursos (5). Los servicios de farmacias son parte de un conjunto de grupos que prestan atención sanitaria y brindan información del uso correcto de medicamentos, también los servicios sanitarios de calidad brindan promoción, prevención, cura y rehabilitación (6). El objetivo general de la cobertura sanitaria universal es que todas las personas que necesitan servicios de salud reciban atención de alta calidad sin exponerse a dificultades económicas, abuso de autoridad y discriminación (7).

La norma Internacional Organización for Standardization (ISO) 9001:2015, es denominada federación mundial de organismos nacionales que promueven la adopción de un enfoque destinado para elevar la satisfacción del cliente mediante el cumplimiento de sus requisitos e indica que deben determinarse métodos para realizar dicho seguimiento farmacoterapéuticos, contribuyendo al intercambio de enseñanzas y experiencias sobre calidad de la atención primaria de salud por el profesional farmacéutico (8).

Así mismo en la actualidad una las prioridades del Ministerio de Salud (MINS), es garantizar la atención de salud a los peruanos que adquieren productos

farmacéuticos en los establecimientos de primer nivel (Farmacias/Boticas); por ello se estableció las normas y políticas relacionadas con la promoción, implementación de herramientas y el fortalecimiento en el incremento los medicamentos esenciales (Listados de Medicamentos Genéricos) (9). De tal modo que en la actualidad estando en una epidemia de la Covid-19 se pierde los pilares de un buen servicio sanitario. Por lo tanto, es importante conocer el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios que frecuenta en las cadenas de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Mayo – Junio 2021. Por otro lado, al no contar con una buena inspección y control por las autoridades (DIGEMID) no se lograría cumplir con la calidad y satisfacción al cliente; estos factores serían la falta de ética profesional, incremento de precios de los medicamentos, automedicación, falta de interacción entre químico farmacéutico - paciente, el tiempo de espera largo y la falta de los medicamentos genéricos en los establecimientos de las cadenas de farmacias.

Atención Farmacéutica es la participación activa del farmacéutico en la asistencia al usuario, en la dispensación y seguimiento de un tratamiento farmacoterapéutico, cooperando con el médico y otros profesionales sanitarios a fin de conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente (10).

Existen diversos estudios referentes al nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos, por ejemplo: **Bustamante et al.**, (2020) (11), determinaron el nivel de satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia de la Clínica San Miguel Arcángel, distrito San Juan de Lurigancho, el método fue descriptivo. Los resultados muestran que el 75,6% de los pacientes están satisfechos con las 5 dimensiones. Se concluye que la dimensión de la empatía presentó mayor nivel de satisfacción con un 81,0%. Además, **Barrientos** (2018) (12), determinó la relación entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos. Los resultados manifestaron que existe relación altamente significativa ($p < 0.05$, Rho Spearman = 0.852).se concluye que existe correlación directa, entre las variables a mejor calidad de atención, mejor satisfacción de usuario. Del mismo modo **Díaz et al.**, (2017) (13), determinaron el nivel de satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar, Lima. Los resultados muestran que el

92.56% estaban satisfechos con la atención recibida. Se concluye que existe un alto nivel de satisfacción. Por otro lado, **Boza et al.**, (2017) (14), analizaron la percepción del usuario, respecto a la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños. Los resultados muestran que la UCI-HNN brindó una atención que cumplen con la mayoría de sus expectativas. Se concluye que cumplieron altamente las expectativas, sin embargo, es necesario reevaluar calidez del cuidado. Del mismo modo **Botón** (2017) (15), determinó la satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente (CAP) de Cunen. Los resultados manifiestan que los usuarios se encuentran satisfechos, en cuanto a la orientación de sus medicamentos y cuidados. Se concluye que el 29% de usuarios están insatisfechos debido a que no les brindan charlas educativas. Finalmente, **Toaquiza** (2016) (16), evaluó el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. Los resultados mostraron que el 40% tiene un nivel de satisfacción alto. Se concluye que entre las percepciones y expectativas definieron una mala calidad de atención.

El presente proyecto de investigación tiene la finalidad de determinar el nivel calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Cadena de boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores, mayo-junio 2021, lo cual permitirá realizar una evaluación a los profesionales de la salud (Químico farmacéutico y técnicos), referente a la atención que brindan a los usuarios, así mismo una revaloración por nuestra ética profesional y la satisfacción brindada durante la dispensación de las recetas. Si bien es cierto en el Perú existe un amplio número de farmacias y boticas como Mifarma entre otros, que prestan su servicio a la comunidad urbana ofreciendo multiservicios como: Productos farmacéuticos, cosmética/belleza, nutrición, consejería u otros, teniendo una publicidad televisiva y radial, se analiza el amplio beneficio en la atención, puesto que no todo lo que se ve, se escucha, o lee es muy cierto. Por ello es importante conocer las opiniones de los usuarios que frecuentan las cadenas de boticas de Mifarma y dar a conocer el nivel de calidad de atención y satisfacción te brindan los personales que laboran dentro de ellas, al presentar los resultados servirán para mejorar la calidad de atención de los usuarios que permitan su alta satisfacción,

quienes son la razón de seguir creciendo como empresas líderes en sector salud. Así mismo los resultados permitirán sensibilizar a los profesionales farmacéuticos a fortalecer sus competencias para brindar un mejor servicio y elevar la satisfacción de los usuarios.

El objetivo general del estudio es determinar el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Cadena de boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Mayo – Junio 2021.

La hipótesis general de nuestra investigación es que el buen nivel de calidad de atención del personal permite mantener una buena satisfacción de los usuarios de la Cadena de boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Mayo – Junio 2021.

II. MATERIALES Y MÉTODOS.

2.1. Enfoque y diseño de la investigación.

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, en cuanto al diseño metodológico es una investigación no experimental, descriptiva y de corte transversal. Los resultados se contrastaron con la hipótesis, por ser un estudio correlacional.

Cuantitativo, porque trata con fenómenos que se pueden medir a través de la utilización de técnicas estadísticas para el análisis de los datos recogidos, el propósito más importante radica en la descripción, explicación y predicción de sus causas (17).

No es experimental y descriptivo, porque aborda la variable sin realizar intervenciones algunas y se analizó en dicha variable por su naturaleza (18). Por lo tanto, es Correlacional, por lo que se mide dos variables y establece una relación estadística entre las mismas (correlación), sin necesidad de incluir variables externas para llegar a conclusiones relevantes (19).

2.2. Población, muestra y muestreo.

En el presente estudio se trabajó con la población de la Cadena de Boticas Mifarma de San Juan de Miraflores – Lima.

La muestra fue de tipo probabilístico, la cual estuvo conformada por usuarios que frecuentan en las Cadena de Boticas Mifarma de San Juan de Miraflores. Para el cálculo del número de muestra se tomó en cuenta la siguiente fórmula:

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

Donde:

N: tamaño de la muestra de un solo grupo. (130040)

P: porcentaje de existencia de un evento o condición (0.5)

Zcrit: Criterio de significancia deseado (valor extraído de la tabla z normal) 1,96(95%)

E: máximo porcentaje de error requerido (precisión esperada del 5%). 0.05

$$n = \frac{130040 * 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}{0.05^2(130040) + 1.96^2 * 0.5(1 - 0.5)}$$

$$n = 200$$

Tomamos en consideración el número de boticas Mifarma en el Distrito de San Juan de Miraflores y el flujo histórico promedio de usuarios al día, es de 7 y 130040 correspondiente, la muestra calculada a encuestar fue de 200 usuarios.

En cuanto a los criterios de exclusión tenemos:

- Personas de ambos sexos menores de 18 años y mayores de 65 años.
- Personas que no deseen formar parte del proyecto investigativo.

En cuanto a los criterios de incluir tenemos:

- Personas de ambos sexos que tienen entre 18 a 65 años.
- Personas que acuden a la Cadena de boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores.
- Personas que de manera voluntaria deseen formar parte del proyecto.

2.3. Variables de investigación.

El presente estudio presenta dos variables:

2.3.1. Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios

Definición conceptual: La satisfacción del usuario es la sensación de placer o decepción que resulta de comparar los resultados esperados, por las expectativas previas a la atención brindada (20)

Definición operacional: Es el conjunto de percepciones y sentimientos del usuario durante la atención brindada, los cuales fueron obtenidos mediante una encuesta desarrollada a través de un cuestionario en la Cadena de Farmacias Mifarma. **(Anexo A).**

2.3.2. Variable independiente: Calidad de atención

Definición conceptual: La calidad de atención es una ética que se desarrolla y práctica, con el fin de interpretar las necesidades y expectativas de los usuarios brindando beneficios como: servicios accesibles, oportuna y eficaz. (20)

Definición operacional: Es el conjunto de características de impresiones de los usuarios que permitieron medir el nivel de calidad de atención brindada, los cuales fueron obtenidos mediante una encuesta desarrollada a través de un cuestionario. **(Anexo A).**

2.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

Las técnicas utilizadas durante la recolección de datos fue una encuesta y como instrumento el cuestionario denominado “Nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Mayo – junio 2021” **(Anexo B)**

El instrumento estuvo conformado por 15 ítems dividido en 2 variables con sus respectivas dimensiones como:

I. Calidad de atención

- Dimensión 1: Horario de atención.
- Dimensión 2: Orientación al usuario.
- Dimensión 3: Tangibilidad.

II. satisfacción del usuario

- Dimensión 4: Tiempo de atención.
- Dimensión 5. Trato recibido por el personal.

Los usuarios fueron informados de la finalidad de este estudio, brindándonos su aceptación mediante la firma del consentimiento informado (**Anexo C**).

Los instrumentos de recolección de datos fueron validados por tres docentes expertos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora.

2.5. Plan de recolección de datos.

Para la ejecución de recolección de datos se solicitó la carta de presentación correspondiente a la Universidad María Auxiliadora, con ello se gestionó el permiso al área administrativa de las Cadena de Boticas Mifarma, para poder solicitar a los usuarios su disposición logrando recolectar la información con respecto al “Nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, Mayo – Junio 2021”.

Para iniciar el proceso de recolección de datos, primero se brindó información con respecto a la naturaleza de la investigación y se solicitó un consentimiento informado por el usuario. Luego de ello se pasó a hacer la recolección de datos estipulada en el cuestionario.

2.6. Métodos de análisis estadístico.

Para la examinación del análisis estadístico, el investigador editó los datos y codificó las respuestas de cada indicador para ingresarlo al programa estadístico EXCEL. Finalmente se presentan los datos del estudio en tablas y figuras. Se explican las pruebas estadísticas como frecuencias absolutas, frecuencias relativas y medidas de tendencia central.

2.7. Aspectos éticos.

Se tomó en cuenta los aspectos bioéticos de autonomía, no maleficencia, beneficencia y justicia. Para mantener la confidencialidad del participante en

el estudio, así mismo se aplicó el consentimiento informado previa información clara dada a todos los participantes (usuarios) (21).

III. RESULTADOS

Tabla 1. Percepción del horario de atención de la botica Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	23	11,5%	11,5%	11,5%
	Regular	60	30,0%	30,0%	41,5%
	Bueno	117	58,5%	58,5%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	



Gráfico 1. Percepción del horario de atención de la botica Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores

El 58.5% de los encuestados indicaron que el horario de atención en la botica Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores es bueno, debido a que cubre la demanda y tráfico de gente que existe en la zona, el 30% manifestó que es regular y es comprensible debido a que en caso de emergencias y/o urgencias no cuentan con la botica a su disponibilidad y deben acudir a un centro de salud.

Tabla 2. Percepción del personal disponible para la atención en el turno mañana de la botica Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	41	20,5%	20,5%	20,5%
	Regular	103	51,5%	51,5%	72,0%
	Bueno	56	28,0%	28,0%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	



Gráfico 2. Percepción del personal disponible para la atención en el turno mañana de la botica Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores

El 51.5% de los encuestados dieron una respuesta positiva al considerar que el personal disponible en el turno de la mañana si cubre la demanda de la atención que se necesita en la botica.

Tabla 3. Consideración del horario de atención para extenderse a 24 horas

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	20	10,0%	10,0%	10,0%
	Regular	50	25,0%	25,0%	35,0%
	Bueno	130	65,0%	65,0%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	



Gráfico 3. Consideración del horario de atención para extenderse a 24 horas

El 65% de los encuestados indicaron que reciben de manera positiva la sugerencia y les gustaría que el horario de atención sea de 24 horas para cubrir las necesidades de la población de la zona.

Tabla 4. Percepción de las funciones del Farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia, con respecto al tiempo para contestar sus dudas y consultas de su receta

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	13	6,5%	6,5%	6,5%
	Regular	62	31,0%	31,0%	37,5%
	Bueno	125	62,5%	62,5%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	

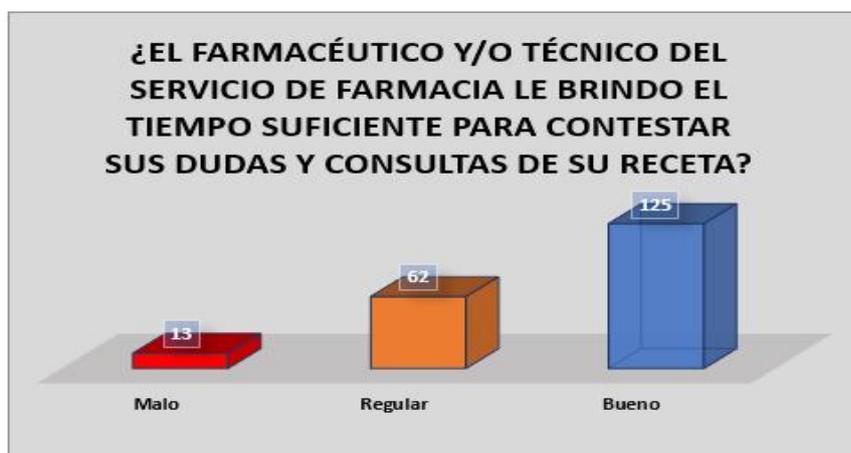


Gráfico 4. Percepción de las funciones del Farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia, con respecto al tiempo para contestar sus dudas y consultas de su receta

El 62.5% de los encuestados manifestaron que la atención en la botica Mifarma de San Juan de Miraflores es buena debido a que si atienden todas sus consultas y dudas respecto a sus solicitudes que presentan al acercarse al establecimiento.

Tabla 5. Consideración de los medicamentos dispensados en el servicio de botica son de calidad

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	12	6,0%	6,0%	6,0%
	Regular	78	39,0%	39,0%	45,0%
	Bueno	110	55,0%	55,0%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	



Gráfico 5. Consideración de los medicamentos dispensados en el servicio de botica son de calidad

El 39% de los encuestados lo considera regular y el 55% de los encuestados lo considera que los medicamentos dispensados son de calidad, asegurando y confirmando una satisfacción del cliente al cubrir la atención en la botica de manera positiva.

Tabla 6. Servicio de parte del Farmacéutico y/o técnico de farmacia en la resolución de inquietudes y consultas sobre su medicación

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	40	20,0%	20,0%	20,0%
	Regular	81	40,5%	40,5%	60,5%
	Bueno	79	39,5%	39,5%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	

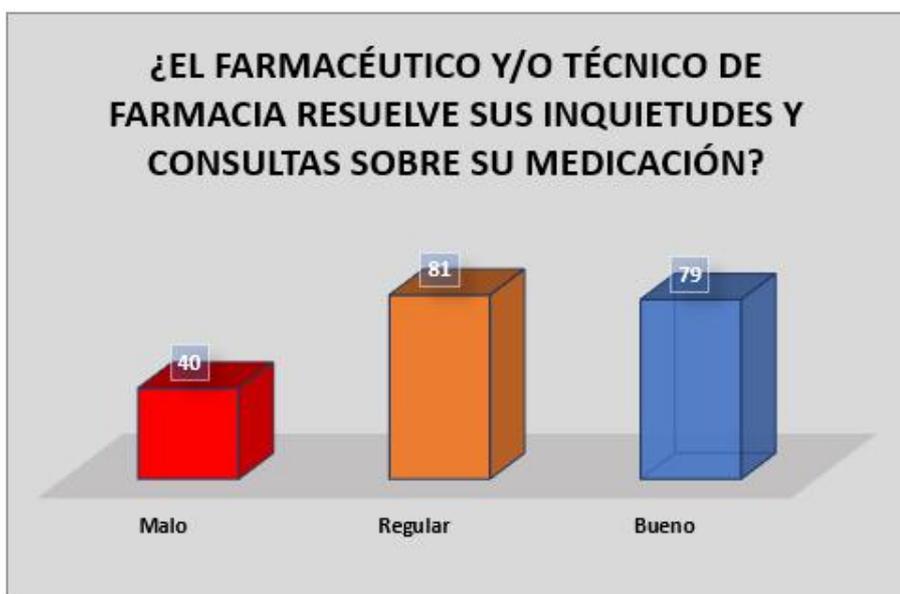


Gráfico 6. Servicio de parte del Farmacéutico y/o técnico de farmacia en la resolución de inquietudes y consultas sobre su medicación

Los encuestados indican que un 40.5% de los encuestados lo ve regular y el 39.5% de encuestados lo considera bueno, identificando que los colaboradores de la botica Mifarma de San Juan de Miraflores brindan un servicio de calidad en el establecimiento y los pacientes lo reconocen considerando de manera positiva el servicio que se les da.

Tabla 7. Considera usted que los letreros y los carteles, del establecimiento son adecuados en este tiempo de pandemia de la Covid-19

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	40	20,0%	20,0%	20,0%
	Regular	81	40,5%	40,5%	60,5%
	Bueno	79	39,5%	39,5%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	



Gráfico 7. Considera usted que los letreros y los carteles, del establecimiento son adecuados en este tiempo de pandemia de la Covid-19

El 40.5% de los encuestados lo consideran regular y el 39.5% lo considera bueno en este aspecto podemos ver que la percepción es positiva pero la población espera que se les brinde información más relevante y actualizada en los tiempos de pandemia de la Covid-19, con algunas recomendaciones aplicables y presentados de manera visual en la botica Mifarma San Juan de Miraflores.

Tabla 8. Cumplimiento de los protocolos en la prevención del Covid-19 por parte del personal farmacéutico y/o técnico.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	12	6,0%	6,0%	6,0%
	Regular	85	42,5%	42,5%	48,5%
	Bueno	103	51,5%	51,5%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	



Gráfico 8. Cumplimiento de los protocolos en la prevención del Covid-19 por parte del personal farmacéutico y/o técnico.

El 51.5% de los encuestados indica que es buena la atención respecto al cumplimiento de los protocolos y el 42,5% de los encuestados manifiesta que es regular, brindando la información que esperan el cumplimiento más estricto y detallista de los protocolos para mantener las medidas preventivas en la botica Mifarma de San Juan de Miraflores.

Tabla 9. Stock disponible de los productos farmacéuticos requeridos por los clientes.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	23	11,5%	11,5%	11,5%
	Regular	73	36,5%	36,5%	48,0%
	Bueno	104	52,0%	52,0%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	

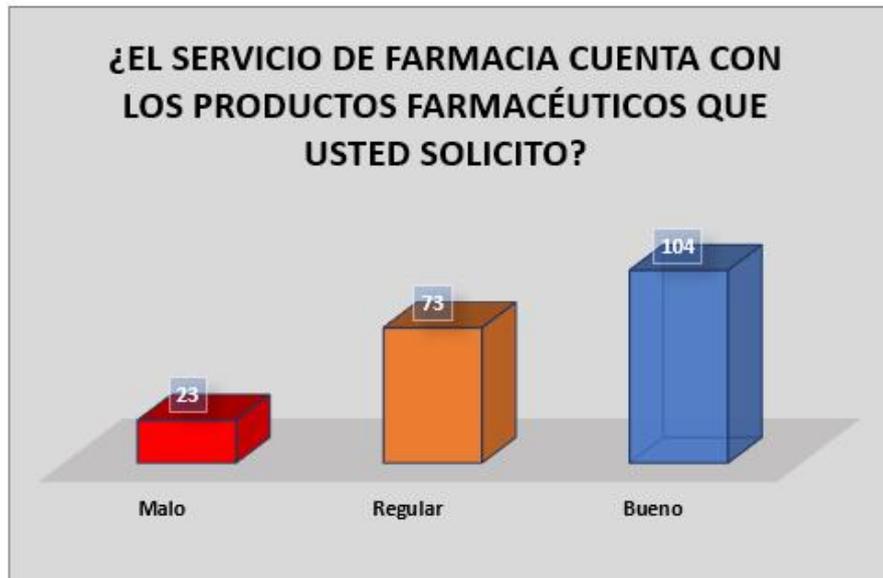


Gráfico 9. Stock disponible de los productos farmacéuticos requeridos por los clientes.

El 52% de los encuestados da una respuesta buena y se evidencia que la botica Mifarma de San Juan de Miraflores cuentan con stock de los productos farmacéuticos comúnmente solicitados por los clientes, en casos excepcionales donde no se cuenta con el producto se busca facilitar la obtención o darle información que le permita a los clientes adquirir el producto necesario manteniendo la calidad en el servicio.

Tabla 10. Percepción del tiempo de atención en la botica Mifarma de San Juan de Miraflores.

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	13	6,5%	6,5%	6,5%
	Regular	80	40,0%	40,0%	46,5%
	Bueno	107	53,5%	53,5%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	



Gráfico 10. Percepción del tiempo de atención en la botica Mifarma de San Juan de Miraflores.

El 53.5% de los encuestados manifestó que es bueno, el 40% indicó que es regular el tiempo de atención en la botica Mifarma de San Juan de Miraflores, observando una respuesta positiva en la satisfacción del cliente respecto al tiempo que se toma en el establecimiento. Viendo un compromiso y vínculo con el servicio del personal.

Tabla 11. La atención en el servicio de farmacia es rápida

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	11	5,5%	5,5%	5,5%
	Regular	62	31,0%	31,0%	36,5%
	Bueno	127	63,5%	63,5%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	

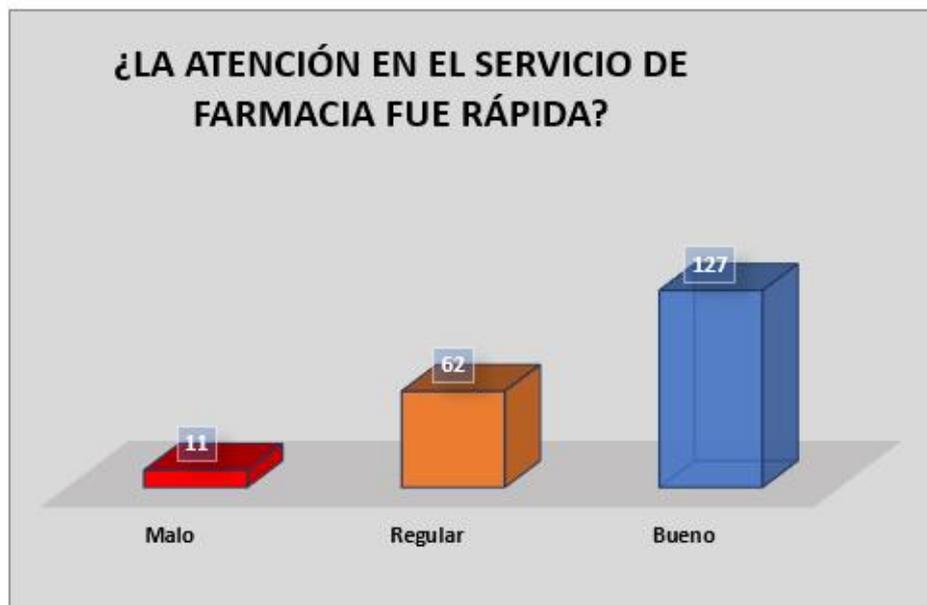


Gráfico 11. La atención en el servicio de farmacia es rápida

El 63.5% de encuestados indicaron que es bueno el tiempo de atención de parte del personal de la botica, indicando que el personal es capacitado y experimentado cumpliendo las exigencias del personal que acude al establecimiento. Optimizando tiempos y recursos, mejorando la satisfacción del cliente que acude.

Tabla 12. Percepción del orden de la atención en la botica Mifarma de San Juan de Miraflores

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	10	5,0%	5,0%	5,0%
	Regular	66	33,0%	33,0%	38,0%
	Bueno	124	62,0%	62,0%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	



Gráfico 12. Percepción del orden de la atención en la botica Mifarma de San Juan de Miraflores

El 62% de los encuestados indicaron una respuesta buena a la pregunta, indicando que siempre se mantiene un orden en la atención de la botica Mifarma de San Juan de Miraflores. El respeto y responsabilidad para los clientes que acuden al establecimiento se evidencian en todo momento y es reconocido por la población que acude a la botica.

Tabla 13. Percepción del profesionalismo y capacitación del personal farmacéutico y/o técnico (confianza y seguridad)

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	20	10,0%	10,0%	10,0%
	Regular	73	36,5%	36,5%	46,5%
	Bueno	107	53,5%	53,5%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	



Gráfico 13. Percepción del profesionalismo y capacitación del personal farmacéutico y/o técnico (confianza y seguridad)

El 53.5% de encuestados indico que es bueno, esto nos permitió confirmar que los colaboradores son capacitados y profesionales en la atención del establecimiento farmacéutico.

Tabla 14. El personal farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia tuvo la amabilidad de respetar sus ideas o puntos de vista

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	2	1,0%	1,0%	1,0%
	Regular	97	48,5%	48,5%	49,5%
	Bueno	101	50,5%	50,5%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	



Gráfico 14. El personal farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia tuvo la amabilidad de respetar sus ideas o puntos de vista

El 50.5% de los encuestados indicaron que es bueno, el 48.5% indicaron que es regular y solo el 1% de los encuestados indicaron que es mala. Aclarando que en todo momento los colaboradores del establecimiento se esfuerzan por darle una buena experiencia a los clientes y/o pacientes que acuden a ellos. La respuesta positiva de los encuestados nos podría indicar que se está creando fidelidad gracias al servicio que se les da.

Tabla 15. Comprensión del estado emocional de parte del farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia durante la atención

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje Valido	Porcentaje Acumulado
Valido	Malo	30	15,0%	15,0%	15,0%
	Regular	71	35,5%	35,5%	50,5%
	Bueno	99	49,5%	49,5%	100,0%
		200	100,0%	100,0%	

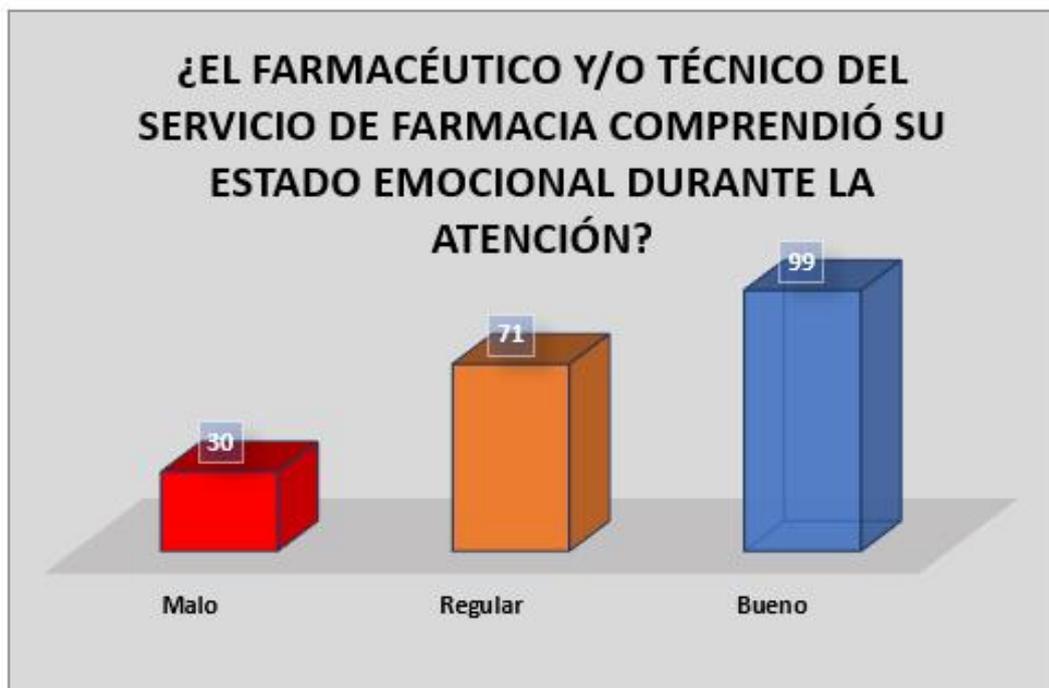


Gráfico 15. El farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia comprendió su estado emocional durante la atención

El 49.5% de los encuestados indicaron que es bueno, los colaboradores de la botica Mifarma San Juan de Miraflores tienen empatía y comprensión respecto al estado que pasan los clientes y/o pacientes debido a su demanda o emergencia por la cual acuden al establecimiento, sintiendo satisfacción con el servicio que se les brinda.

Fiabilidad

Avisos

El determinante de la matriz de covarianzas es cero o aproximadamente cero. Las estadísticas basadas en su matriz inversa no se pueden calcular y se visualizan como valores perdidos por el sistema.

Resumen de procesamiento de casos

		N	%
Casos	Válido	200	100,0
	Excluido	0	,0
	Total	200	100,0

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

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	Alfa de Cronbach basada en elementos estandarizados	N de elementos
,987	,988	15

IV. DISCUSION DE RESULTADOS

La investigación realizada nos permitió identificar la calidad y satisfacción del servicio percibido por los usuarios que acuden a la botica Mifarma San Juan de Miraflores-Lima, tomado durante mayo a junio del 2021. Se evidenció una respuesta positiva con respecto al servicio que se brinda en el establecimiento para ello se tomó en consideración: El horario de atención, orientación al usuario, Tangibilidad, Satisfacción de los usuarios y el trato recibido por los colaboradores del establecimiento.

Al revisar otros resultados hallados por Hernández, Jiménez y Rivera en las Farmacias de San Nicolás en San Salvador (2013) se evidencio que fue regular a buena la tendencia con respecto a la percepción de los usuarios del servicio. Rojas y Bernaola en el Servicio de Farmacia del Hospital III Suárez – Angamos EsSalud, Lima (2015) tuvo un menor grado de satisfacción respecto al servicio que se les brinda a los usuarios que acuden al servicio de salud. En el trabajo revisado de Marroquín y Rojas en el servicio de Farmacia – Hospital Guillermo Almenara Irigoyen en Lima (2014) se observó que el nivel de satisfacción fue bajo debido a las inconformidades y quejas que presentaron los usuarios del centro sanitario.

El nivel de calidad y satisfacción de los usuarios en la investigación fue regular a bueno en su mayoría, presentando un Alfa Cronbach ,987. Con un 100% de casos incluidos en los análisis estadísticos. Todo ello se debe a que los usuarios de la botica Mifarma San Juan de Miraflores considera al personal profesional y capacitado para cumplir de manera correcta con sus funciones en el establecimiento; se respalda esta percepción con la calidad del servicio respetando y valorando a los usuarios que acuden al establecimiento, sin cometer errores, respetando el orden y a la organización, revisando el stock de medicamentos que se requiere en la botica y por la constante preparación de los colaboradores para mejorar el servicio.

El nivel de calidad y satisfacción de los usuarios de la cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores es considerado bueno y regular, en comparación al estudio realizado por Huamán en Huaycán, Ate – Lima (2016) en la botica Mifarma se corrobora la percepción de los usuarios con respecto al

servicio que les brinda la empresa Mifarma, teniendo en todo momento colaboradores capacitados y profesionales para atender las necesidades de la población sin importar la zona, se esfuerzan por dar una buena experiencia a las personas que acuden a sus establecimientos.

V. CONCLUSION

Los usuarios de la Cadena de boticas Mifarma del distrito de San Juan de Miraflores, indicaron que cuentan con un grado de calidad bueno a regular en el servicio que brindan y satisfacen las necesidades de los usuarios que se apersonan al establecimiento.

VI. RECOMENDACIONES

Se recomienda mantener las capacitaciones del personal para seguir mejorando el servicio que se brinda en sus establecimientos, también deben motivar a sus colaboradores para mantener los buenos resultados que han ido obteniendo.

Mejorar el canal de comunicación entre los usuarios y la empresa debido a que muchas veces tratan de hacer llegar sugerencias y no tienen los canales.

Mejorar los ambientes destinados a brindar consulta farmacológica especializada, equipar todos sus locales para caso de emergencias que puedan surgir en los establecimientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

1. Herrero A, Romero J, Benedí J. Análisis de la mejora continua de la calidad de un Servicio de Farmacia certificado por la Norma ISO 9001 [Internet]. Ciudad de Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2028 [Consultado el 23 de abril del 2021]. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/46479/>
2. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la Ciudad de Sucre. Rev. Bio Scientia [Internet]. 2019 [Consultado el 23 de abril del 2021]; 2(4):19-29. Disponible en: <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/download/327/245>
3. Haro J, Macías M, López B, Ayala M, Gutiérrez A. Sistema de gestión de calidad en el servicio de atención de salud. Rev. Pol. Con [Internet]. 2018 [Consultado el 23 de abril del 2021]; 3(11):210-234. Disponible en: <790-2221-6-PB.pdf>
4. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia [Internet]. 2014 [Consultado el 23 de abril del 2021]; 30(2):179-183. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>
5. Organización Mundial de la Salud. Redes Integradas de Servicios de Salud: Conceptos, Opciones de Política y Hoja de Ruta para su Implementación en las Américas. Biblioteca Sede OPS - Catalogación en la fuente [Internet]. 2010 [Consultado el 24 de abril del 2021]; 4: 3-89. Disponible en: https://www.paho.org/uru/index.php?option=com_docman&view=download&alias=145-redes-integradas-de-servicios-de-salud-aps-n4&category_slug=publicaciones-sistemas-y-servicios-de-salud&Itemid=307
6. Organización Panamericana de la Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Catalogación en la Fuente, Biblioteca Sede de la OPS [Internet]. 2013 [Consultado el 24 de abril del 2021]; 6: 1-106. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/serierapsano6-2013.pdf>

7. Adhanom T. Cobertura sanitaria universal [Internet].OMS.2021_[Consultado el 24 de abril del 2021]. Disponible en: https://www.who.int/universal_health_coverage/es/
8. González H. Satisfacción del cliente según ISO 9001:2015[Internet]. Consultoría de Calidad y Gestión.2019_[Consultado el 25 de abril del 2021]. Disponible en: <https://calidadgestion.wordpress.com/2019/07/20/satisfaccion-del-cliente-segun-iso-9001-2015/>
9. DIGEMID. Con el fin de garantizar al acceso a la salud y a medicamentos de calidad, seguros y eficaces [Internet]. Digemid – Minsa.2016 [Consultado el 25 de abril del 2021]. Disponible en: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/Main.asp?Seccion=3&IdItem=2038>
10. Álvarez de Toledo F, Bonal de Falgas J, Cruz E, Durán J, Faus M, Fité B, et al. Consenso sobre Atención Farmacéutica. Rev. Pharmaceutical Care [Internet].2014 [Consultado el 23 de abril del 2021]; 1:1-24. Disponible en:https://www.pharmaceutical-care.org/controler.php?secc=ficha_detail&cat=15&id=45
11. Bustamante J, Paredes A. Grado de satisfacción de los usuarios del servicio del establecimiento farmacéutico privado de la Clínica San Miguel Arcángel, distrito San Juan de Lurigancho, julio 2020.[Tesis para título].Perú .Universidad María Auxiliadora. 2020. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/412/GRADO%20DE%20SATISFACCI%c3%93N%20DE%20LOS%20USUARIOS%20DEL%20%28%29.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
12. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018. [Tesis de maestría].Perú. Universidad César Vallejo.2018. Disponible en: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
13. Díaz D, Vega M. Satisfacción del cliente con la atención brindada en una cadena de boticas del distrito de Magdalena del Mar, Lima 2017. [Tesis de

maestría].Perú. Universidad Wiener. 2017. Disponible en:
https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

14. Boza R. Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016. [Tesis de Máster].San José- Costa Rica. Universidad Estatal a Distancia.2017. Disponible en: <https://repositorio.uned.ac.cr/handle/120809/1659>
15. Botón S. Satisfacción del usuario de la atención que recibe del personal de enfermería en el Centro de Atención Permanente de Cunén, Quiché, Guatemala, año 2017. [Tesis de Grado]. Quiché-Guatemala. Universidad Rafael Landívar. 2017. Disponible en:
<http://recursosbiblio.url.edu.gt/tesisjrkd/2018/09/02/Boton-Silda.pdf>
16. Toaquiza N. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel. [Tesis para optar el grado de Magister]. Ambato - Ecuador. Universidad Técnica de Ambato. 2016. Disponible en:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>
17. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Rev. Digit. Invest. Docencia Univ. [Internet].2019 [Consultado el 27 de abril del 2021]; 13(1):104-122. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>
18. Guevara G, Verdesoto A, Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación-acción).Revista Científica Mundo de la Investigación y el conocimiento [Internet].2020 [Consultado el 30 de abril del 2021]; 4(3):163-173. Disponible en: [https://doi.org/10.26820/recimundo/4.\(3\).julio.2020.163-173](https://doi.org/10.26820/recimundo/4.(3).julio.2020.163-173)

19. Cataldo R, Arancibia M, Stojanova J, Papuzinski C. Conceptos generales en bioestadística y epidemiología clínica: estudios observacionales con diseños transversal y ecológico. Rev. Medwave [Internet].2019 [Consultado el 30 de abril del 2021]; 19(8). Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Revisiones/MetodInvestReport/7698.act>
20. Morocho T, Burgos S. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alpecorp S.A, 2018. Revista valor agregado [Internet].2019 [Consultado el 30 de abril del 2021]; 5(1):22-39. Disponible en: <https://doi.org/10.17162/riva.v5i1.1279>
21. Prieto P. Comités de ética en investigación con seres humanos: relevancia actual en Colombia Experiencia de la Fundación Santa Fe de Bogotá. Acta Med Colomb [Internet]. 2011 [Consultado 30 de abril del 2021]; 36(2): 98-104. Disponible en : https://www.researchgate.net/publication/262444380_Human_research_ethics_committees_their_relevance_in_Colombia_today_The_experience_at_the_Fundacion_Santa_Fe_de_Bogota/fulltext/039052d60cf26e6d785166b8/Human-research-ethics-committees-their-relevance-in-Colombia-today-The-experience-at-the-Fundacion-Santa-Fe-de-Bogota.pdf

V. ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de las variables.

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DEMEDICIÓN	NIVEL Y RANGO
Variable independiente: Calidad de atención	La calidad de atención es una ética que se desarrolla y práctica, con el fin de interpretar las necesidades y expectativas de los usuarios brindando beneficios como: servicios accesibles, oportunos y eficaces.	Es el conjunto de características de impresiones de los usuarios que permitirán medir el nivel de calidad de atención brindada, lo cual serán obtenidos mediante una encuesta desarrollada a través de un cuestionario.	Horario de atención	1-3 ítems	Malo (1) Regular (2) Bueno (3)	1 - 9: Malo 10 - 18: Regular
			Orientación al usuario	4-6 ítems.	Malo (1) Regular (2) Bueno (3)	19 - 27: Bueno
			Tangibilidad	7-9 ítems.	Malo (1) Regular (2) Bueno (3)	
Variable dependiente: Satisfacción de los usuarios	La satisfacción del usuario es sensación de placer o decepción que resulta de comparar los resultados esperados, por las expectativas previas a la atención brindada.	Es el conjunto de percepciones y sentimientos del usuario durante la atención brindada, lo cual serán obtenidos mediante una encuesta desarrollada a través de un cuestionario en la Cadena de Farmacias Mifarma.	Tiempo de atención	10-12 ítems.	Malo (1) Regular (2) Bueno (3)	1 - 6: Malo 7-12: Regular
			Trato recibido por el profesional.	13-15 ítems.	Malo (1) Regular (2) Bueno (3)	13 - 18: Bueno

ANEXO A. Instrumentos de recolección de datos



UMA
Universidad
María Auxiliadora
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
 Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

ENCUESTA:

“NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, MAYO - JUNIO 2021”.

Nº DE FICHA:

FECHA:

MALO (1)	REGULAR (2)	BUENO (3)
----------	-------------	-----------

V1. CALIDAD DE ATENCIÓN:

INDICADORES		ESCALA VALORATIVA		
HORARIO DE ATENCIÓN				
1	¿El horario de atención de la botica es la adecuada?	1	2	3
2	Cree usted que en el turno mañana deba aumentar más personal de atención	1	2	3
3	¿Consideraría usted que el horario de atención sea las 24 horas?	1	2	3
ORIENTACIÓN AL USUARIO				
4	¿El Farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia le brindo el tiempo suficiente para contestar sus dudas y consultas de su receta?	1	2	3
5	¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de botica son de calidad?	1	2	3

6	¿El Farmacéutico y/o técnico de farmacia resuelve sus inquietudes y consultas sobre su medicación?	1	2	3
TANGIBILIDAD				
7	¿Considera usted que los letreros y los carteles, del establecimiento son adecuados en este tiempo de pandemia de la Covid-19??	1	2	3
8	¿El personal farmacéutico y/o técnico cumplen con los protocolos de prevención de la Covid-19?	1	2	3
9	¿El servicio de farmacia cuenta con los productos farmacéuticos que usted solicito?	1	2	3

V2. SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO

INDICADORES		ESCALA VALORATIVA		
TIEMPO DE ATENCIÓN				
10	¿El tiempo de espera para su atención en la botica fue extensa?	1	2	3
11	¿La atención en el servicio de farmacia fue rápida?	1	2	3
12	¿Fue atendida según su orden de llegada?	1	2	3
TRATO RECIBIDO POR EL PROFESIONAL				
13	¿El personal farmacéutico y/o técnico que le atendió le brindo confianza y seguridad?	1	2	3
14	El personal farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia tuvo la amabilidad de respetar sus ideas o puntos de vista?	1	2	3
15	¿El farmacéutico y/o técnico del servicio de farmacia comprendió su estado emocional durante la atención?	1	2	3

ANEXO C. Consentimiento informado



CONSENTIMIENTO INFORMADO

Al firmar este documento doy mi consentimiento para participar de este proyecto de investigación sobre el “Nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma del Distrito de San Juan de Miraflores, Mayo – Junio 2021”. El presente informe de investigación de tesis tiene como encargados a los bachilleres, CORDOVA AGUILAR, VITALINA y ORIHUELA CARDENAS, GIANCARLO, estudiantes de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora.

Beneficios: Para el investigador corresponde su beneficio profesional y académico el investigar en este campo y para los participantes el tener un poco más de información sobre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios.

Confidencialidad: Toda información que usted nos proporcione será totalmente confidencial, los nombres y apellidos de cada participante quedarán a custodia del investigador, por ende, la encuesta es anónima.

Problemas y preguntas: En todo momento de la entrevista, se garantizará la comodidad del entrevistado, si usted considera pertinente realizar alguna consulta o pregunta, estará libre de hacerlo. Luego de la entrevista, si usted considera que no quiere participar del estudio, deberá comunicarse con el investigador para su posterior del estudio.

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en el trabajo de investigación. Desde ya le agradecemos por su participación.

FIRMA DEL USUARIO

FIRMA DEL INVESTIGADOR (1)

FIRMA DEL INVESTIGADOR (2)

Anexo D: Evidencia de trabajo de campo









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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Córdova Aguilar, Vitalina. - Orihuela Cardenas, Giancarlo.
Título de investigación: NIVEL DE CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA CADENA DE FARMACIAS MIFARMA DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES, MAYO - JUNIO 2021	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor? Ampliar el número de preguntas

Fecha :07/05/21

Validado por: Mg. QF. Ernesto Acaro

Firma:



Dr. Pablo Ernesto Acaro
Químico Farmacéutico
COP. 10073

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	- CORDOVA AGUILAR, VITALINA - ORIHUELA CARDENAS, GIANCARLO
Título de investigación: NIVEL DE CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BOTICAS MIFARMA SAN JUAN DE MIRAFLORES DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. ABRIL 2021.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

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

Fecha: 28 de junio del 2021

Validado por:

Firma:



Geriseth Córdova Serrano
 MSc. Bioquímica y Biología Molecular
 Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica
 C.O.F.F.B. 18021

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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario Modelo SERVQUAL	- Córdova Aguilar, Vitalina. - Orihuela Cárdenas, Giancarlo.
Título de investigación: CALIDAD Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS DE LAS BOTICAS MIFARMA SAN JUAN DE MIRAFLORES DEL DISTRITO DE SAN JUAN DE MIRAFLORES. ABRIL 2021.	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

.....

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

.....

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

.....

Fecha: 30 de abril del 2021

Validado por:


 Dr. Jhonneth Samaniego Joaquín