



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS  
USUARIOS QUE ACUDEN A LOS ESTABLECIMIENTOS  
FARMACÉUTICOS ALEDAÑOS AL HOSPITAL  
NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO  
JUNIO - AGOSTO 2022**

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

**AUTORES:**

Bach. MERA ATALAYA, DAVIS LUIS

<https://orcid.org/0009-0002-4304-2262>

Bach. SOTO VIGO, GONZALO SERAPIO

<https://orcid.org/0009-0001-4551-5839>

**ASESOR**

Mg. VELARDE APAZA, LESLIE DIANA

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Mera Atalaya Davis Luis, con DNI 42210337, 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 reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, 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.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**<sup>1</sup> que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 23 % y que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 16 días del mes de abril del año 2023.



Mera Atalaya Davis Luis  
42210337



M. Sc. Leslie Diana Velarde Apaza  
72476825

<sup>1</sup> Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8°, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos condecorantes a Grados y Títulos - RENAT, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDU/CD, modificado por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2019-SUNEDU/CD y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDU/CD.

## AUTORIZACIÓN Y DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Soto Yigo Gonzalo Serapio, con DNI 40406004, 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 reproducir y publicar de manera permanente e indefinida en su repositorio institucional, bajo la modalidad de acceso abierto, 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.

Asimismo, **DECLARO BAJO JURAMENTO**<sup>1</sup> que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud de 23 % 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.

En señal de conformidad con lo autorizado y declarado, firmo el presente documento a los 16 días del mes de abril del año 2023.



Soto Yigo Gonzalo Serapio  
40406004



M. Sc. Leslie Diana Velarde Apaza  
72476825

<sup>1</sup> Se emite la presente declaración en virtud de lo dispuesto en el artículo 8º, numeral 8.2, tercer párrafo, del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos condecorados o Grupos y Plots – RENAT, aprobado mediante Resolución de Consejo Directivo N° 033-2016-SUNEDUC/D, modificada por Resolución de Consejo Directivo N° 174-2018-SUNEDUC/D y Resolución de Consejo Directivo N° 084-2022-SUNEDUC/D.

## APlagio TESIS DAVIS GONZALO -FINAL 16-03-2023

### INFORME DE ORIGINALIDAD

<b>23%</b>	<b>23%</b>	<b>4%</b>	<b>6%</b>
INDICE DE SIMILITUD	FUENTES DE INTERNET	PUBLICACIONES	TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>17%</b>
<b>2</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>4%</b>
<b>3</b>	<b>Submitted to Universidad Cesar Vallejo</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.uoosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas  Activo

Excluir bibliografía  Activo

Excluir coincidencias: < 1%

## **DEDICATORIA**

A Dios por permitirnos tener una maravillosa salud y poder realizar nuestro propósito más sonados en nuestra carrera profesional como químicos farmacéuticos. A nuestros padres quienes son los principales motores de superación, crecimiento profesional y como persona; brindándonos el aliento de cumplir con nuestros objetivos y luchar por un futuro mejor y siempre practicar y mantener los valores y la humildad. A nuestros docentes que nos brindaron la orientación en nuestra formación universitaria y con mucho aprecio a nuestra asesora la Mg. Velarde Apaza, Leslie Diana.

Bach. Mera Atalaya, Davis Luis

Bach. Soto Vigo, Gonzalo Serapio

## **AGRADECIMIENTO**

Nuestro agradecimiento infinito a nuestro padre celestial por permitirnos todos los días fortaleza para seguir adelante, sabiduría, trabajo y sobre todo guiarnos en momentos de desesperación, debilidad, fatiga a lo largo de este camino.

Gracias a nuestros padres por el apoyo incondicional, quienes nos mantienen mentalmente motivados para seguir adelante.

Agradecimiento a la Facultad de Ciencias de la Salud, Facultad de Farmacia y Bioquímica, Universidad María Auxiliadora por la oportunidad de obtener el título.

Gracias a nuestra asesora la Mg. Velarde Apaza, Leslie Diana y a todos los involucrados en este proceso, por guiarnos en el desarrollo de nuestra tesis.

Les agradecemos y expresamos nuestro profundo amor por ustedes, nuestra hermosa familia.

Bach. Mera Atalaya, Davis Luis

Bach. Soto Vigo, Gonzalo Serapi

## ÍNDICE GENERAL

<b>DEDICATORIA</b> .....	<b>i</b>
<b>AGRADECIMIENTOS</b> .....	<b>ii</b>
<b>INDICE DE TABLAS/FIGURAS Y ANEXO</b> .....	<b>iii</b>
<b>RESUMEN</b> .....	<b>vi</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>vii</b>
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	<b>1</b>
<b>II. MATERIALES Y METODOS</b> .....	<b>5</b>
2.1. Enfoque y diseño de investigación.....	5
2.2. Población, muestra y muestreo.....	5
2.3. Variable de la investigación.....	7
2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	8
2.5. Plan de recolección de datos .....	9
2.6. Método de análisis estadísticos .....	10
2.7. Aspectos éticos .....	10
<b>III. RESULTADOS</b> .....	<b>11</b>
3.1. Datos sociodemográficos.....	11
3.2. Relación entre la Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.....	12
3.3. Calidad de atención de los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao .....	14
3.3. Satisfacción de los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.....	25
<b>IV. DISCUSIONES</b> .....	<b>30</b>
<b>4.1. DISCUSIONES DE RESULTADOS</b> .....	<b>31</b>
<b>4.2. CONCLUSIONES</b> .....	<b>33</b>
<b>4.3. RECOMENDACIONES</b> .....	<b>34</b>
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS</b> .....	<b>35</b>
<b>ANEXOS</b> .....	<b>40</b>

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Aspectos sociodemográficos.....	11
<b>Tabla 2.</b> Tabla cruzada entre la Calidad de atención y la Satisfacción de los usuarios.....	12
<b>Tabla 3.</b> Pruebas de chi-cuadrado.....	13
<b>Tabla 4.</b> Percepción visual de los encuestados sobre las instalaciones en los establecimientos farmacéuticos .....	14
<b>Tabla 5.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la atención en los establecimientos farmacéuticos .....	15
<b>Tabla 6.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la atención recibida en los establecimientos farmacéuticos .....	16
<b>Tabla 7.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la muestra de la empatía a los pacientes en los establecimientos farmacéuticos.....	17
<b>Tabla 8.</b> Percepción visual de los encuestados sobre el horario de atención en los establecimientos farmacéuticos.....	17
<b>Tabla 9.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la delicadeza de atención que tienen hacia los pacientes en los establecimientos farmacéuticos.....	18
<b>Tabla 10.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la ligereza de atención que tienen en los establecimientos farmacéuticos .....	19
<b>Tabla 11.</b> Percepción visual de los encuestados sobre que en los establecimientos farmacéuticos brindan opciones en caso de no tener lo que buscan. ....	19
<b>Tabla 12.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la empatía del personal que existe en los establecimientos farmacéuticos .....	19
<b>Tabla 13.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la destreza del personal en los establecimientos farmacéuticos.....	19
<b>Tabla 14.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la firmeza del personal en los establecimientos farmacéuticos.....	20
<b>Tabla 15.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la cordialidad del personal en los establecimientos farmacéuticos .....	21
<b>Tabla 16.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la familiaridad del personal en los establecimientos farmacéuticos.....	21

<b>Tabla 17.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la afinidad del personal en los establecimientos farmacéuticos.....	22
<b>Tabla 18.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la compasión del personal en los establecimientos farmacéuticos.....	22
<b>Tabla 19.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la ética profesional del personal en los establecimientos farmacéuticos.....	23
<b>Tabla 20.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la tolerancia del personal en los establecimientos farmacéuticos.....	23
<b>Tabla 21.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la empatía del personal de los establecimientos farmacéuticos.....	24
<b>Tabla 22.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la discreción del personal de los establecimientos farmacéuticos.....	24
<b>Tabla 23.</b> Percepción visual de los encuestados sobre el cuidado personal del personal de los establecimientos farmacéuticos.....	25
<b>Tabla 24.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la infraestructura de los establecimientos farmacéuticos.....	25
<b>Tabla 25.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la tecnología en redes sociales de los establecimientos farmacéuticos.....	26
<b>Tabla 26.</b> Percepción visual de los encuestados sobre el sistema de cómputo de los establecimientos farmacéuticos.....	27
<b>Tabla 27.</b> Percepción visual de los encuestados sobre el servicio delivery en los establecimientos farmacéuticos.....	27
<b>Tabla 28.</b> Percepción visual de los encuestados sobre el ambiente de los establecimientos farmacéuticos.....	28
<b>Tabla 29.</b> Percepción visual de los encuestados sobre el stock de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos.....	29
<b>Tabla 30.</b> Percepción visual de los encuestados sobre la higiene en los establecimientos farmacéuticos.....	29

## ÍNDICE DE ANEXOS

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo A.</b> Operacionalización de variables .....	43
<b>Anexo B.</b> Instrumento de recolección de datos .....	45
<b>Anexo C.</b> Consentimiento Informado.....	49
<b>Anexo D.</b> Ficha de validación de Instrumentos .....	50
<b>Anexo E.</b> Permiso para realizar las actividades .....	53
<b>Anexo F.</b> Evidencia fotográficos del trabajo de campo.....	56

## RESUMEN

**Objetivo:** identificar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden a los Establecimientos Farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao junio – agosto 2022.

**Materiales y método:** Se realizó un estudio descriptivo, no experimental, con un corte transversal, con un tamaño de muestra de 382 usuarios, se aplicó el instrumento de recolección de datos modelo Servqual en base a los cuestionarios de calidad de atención con 5 dimensiones y satisfacción de los usuarios con 3 dimensiones, se utilizó estadísticos descriptivos y la prueba de Chi cuadrado.

**Resultados:** Se evidenció que existe relación entre las variables ( $p < 0.05$ ) de los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao; en las dimensiones de calidad de atención, se percibieron en gran mayoría una atención entre bueno y excelente, destacando en la dimensión fiabilidad como excelente, en las dimensiones de la satisfacción del usuario se confirma, que los clientes se encuentran satisfechos o muy satisfechos, resaltando la dimensión humanístico.

**Conclusión:** Se logró identificar la relación que existe entre la Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios que acuden a los Establecimientos Farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, durante junio – agosto del 2022.

**Palabras Claves:** Calidad de atención, satisfacción del usuario, SERVQUAL.

## **ABSTRACT**

**Objective:** identify the relationship between the “quality of care and satisfaction of users who go to the Pharmaceutical Establishments” surrounding the Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao June – August 2022.

**Materials and method:** A descriptive, non-experimental study was carried out, with a cross-section, with a sample size of 382 users, the Servqual model data collection instrument was applied based on the quality of care questionnaires with 5 dimensions and user satisfaction with 3 dimensions, descriptive statistics and the Chi square test were used.

**Results:** It was evident that there is a relationship between the variables ( $p < 0.05$ ) of the pharmaceutical establishments surrounding the Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao; In the dimensions of quality of service, the vast majority perceived service between good and excellent, highlighting the dimension of reliability as excellent, in the dimensions of user satisfaction it is confirmed that customers are satisfied or very satisfied, highlighting the humanistic dimension.

**Conclusion:** It was possible to identify the relationship that exists between the Quality of care and Satisfaction of the users who go to the Pharmaceutical Establishments "next to the Daniel Alcides Carrión National Hospital, Callao, during June - August 2022.

**Keywords:** quality of care, user satisfaction, SERVQUAL

## I. INTRODUCCIÓN

Brindar un servicio de alta calidad, significa conseguir la satisfacción del usuario, por lo que, para evaluar la calidad, la mejor manera es determinar si un servicio es benévolo, vil o cuando el cliente está complacido (1).

La calidad del servicio es una característica incierta en la gestión del servicio. Los clientes a menudo modifican sus perspectivas sobre la experiencia en compras. Para un logro constante, las organizaciones deben habituarse al mercado actual y a los requisitos de los clientes. Los sectores estadísticos donde la edad pueden cambiar las perspectivas de los usuarios (2).

Las investigaciones nos revelan donde la satisfacción del cliente es enorme cuando; en los establecimientos farmacéuticos encuentran suficientes medicamentos, reciben orientación y asesoramiento sobre medicamentos y se puede decir; que la satisfacción del usuario se debilita cuando; dilatan, retrasan en la atención al cliente (3).

Se han encontrado estudios ejecutados en la India para evaluar las magnitudes de calidad; que los factores como los aspectos físicos, los precios y los pagos no benefician un impacto positivo en la satisfacción del cliente. Sin embargo, la fidelidad del cliente tiene un efecto positivo en la satisfacción, y el compromiso es desarrollar tácticas donde adquirir un poder competitivo, conquistar a desconocidos consumidores y conservar a los frecuentes potenciando la categoría de satisfacción (4).

En las investigaciones realizadas en América Latina y el Caribe, demostraron donde la mejora de la calidad del servicio sigue siendo muy significativa, con solo 11 de los 42 servicios calculados en organizaciones de salud, lograron una provechosa satisfacción del usuario, debido a ello se necesitan más empeño para restaurar la gestión, y enriquecer la calidad del servicio. La escala de satisfacción

en Estados Unidos en 2018 fue de 69 en una escala de 0 a 100 y en una escala media de 7,2 en una escala de 1 a 10, y la satisfacción en Chile, Ecuador, Jamaica, Panamá, Paraguay y Uruguay es de 4.9 (5).

En Perú, en un análisis transversal de un sondeo a 14.206 adultos, informaron poseer atención en sus establecimientos de salud del Ministerio de Salud a nivel territorial el 74.3% se mostró satisfecho, los habitantes de la selva brindaron considerable satisfacción con la atención obtenida, en cambio, aquellos con enfermedades crónicas, los que viven en poblaciones superiores a 2.000 habitantes o con lenguas nativas, estaban menos satisfechos con la atención (6).

Uno de los desafíos recientes en el universo, en relación a los sistemas de salud, es implantar nuevos beneficios para encaminar los servicios de salud hacia una erudición de calidad y buena práctica profesional. Según el informe, los niveles generales de satisfacción oscilaron entre el 66.0% y el 90.0%, lo que señala un importante margen de mejora. Los indicadores de insatisfacción incluyeron al personal grosero, al menor tiempo en los procedimientos de entrega, información incompleta, periodo de retraso y carencia de fármacos (7).

En el contexto de la Gestión de Calidad, se define que la satisfacción del usuario debe cumplirse con las expectativas del cliente entre la atención y la condición de salud resultante (8), es decir; si el producto es insignificante a lo esperado; el cliente no está satisfecho, si el resultado satisface con las expectativas; el consumidor está complacido, si el resultado sobrepasa las expectativas; el cliente queda muy satisfecho (9).

Una herramienta SERVQUAL, que fue evolucionado por A. Parasuraman y asistentes, recomendaron cotejar ambas perspectivas generales de los usuarios y sus apreciaciones relacionadas al servicio que brinda la corporación. Debido a esta

herramienta es posible decretar el nivel de satisfacción con la calidad del servicio brindado a los usuarios (10).

El modelo Servqual reúne 5 dimensiones para calcular la calidad del servicio:

- **Fiabilidad:** Describe la capacidad de realizar el servicio ofrecido de manera confiable y precisa. Por ello la empresa formaliza convenios, brindan servicios, resuelven obstáculos y establecen precios.
- **Sensibilidad:** Es el deseo de cooperar a los usuarios y brindarles un servicio activo y apropiado.
- **Seguridad:** El discernimiento, el interés y la capacidad del empleado para infundir confianza en sí mismo.
- **Empatía:** Explica el nivel de interés individual que la empresa tiene con sus clientes.
- **Elementos tangibles:** Es el aspecto externo y las instalaciones físicas como: infraestructura, equipos, materiales y personal (11).

Ahmad N, *et al.* (2020), ejecutaron el análisis sobre circunstancias relacionados a la satisfacción del usuario con los servicios de farmacia a través del paciente ambulatorio que acuden a las clínicas de salud pública. Concluyeron que la satisfacción de los usuarios ambulatorios en los servicios de farmacia de clínica de salud pública fue relativamente alta (12).

Lima D. (2016), ejecutó la investigación acerca de, la satisfacción del usuario del Servicio de Salud en el área de consulta externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja. Indicaron que hallaron una prominente satisfacción de los usuarios en la consulta externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja (13).

Teni F, *et al.* (2016), realizaron el análisis referente a las perspectivas y la satisfacción de los usuarios con los puestos de venta de medicinas en la ciudad de Gondar noroeste de Etiopía. Concluyeron que las expectativas fueron altas y la satisfacción fue regular (14).

Barzola M, *et al.* (2019), ejecutaron la investigación relativo al nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias Grau EsSalud. Concluyeron con resultados intermedios donde la calidad en la atención fue de 44.6% y la satisfacción fue de 67.8% (15).

Zavaleta L. (2019), Realizó la tesis referente al nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del distrito del Porvenir – Trujillo. Concluyó que la satisfacción fue elevada entre los usuarios que hicieron seguimiento en un establecimiento farmacéutico en el distrito el Porvenir (16).

Pacahuala M. (2018), realizó el estudio acerca del nivel de satisfacción de los clientes con la atención que se brinda en establecimientos farmacéuticos del Distrito de Huaycán. Se concluyó que el nivel de satisfacción fue extraordinario y afable en los establecimientos farmacéuticos del Distrito de Huaycán (17).

Se justifica a nivel teórico, donde la satisfacción del usuario es el grado que una entidad médica satisface las perspectivas y las apreciaciones de los clientes referente con los servicios que prestan, y a su vez, la calidad de la atención es una agrupación de tareas realizadas por las entidades de salud y los servicios de refuerzo médico durante la atención. Por ello la investigación contribuye al progreso continuo en la calidad de atención en los establecimientos de salud (10).

Se justifica a nivel práctico, que para mejorar la calidad de atención y satisfacción de los clientes que asisten a las entidades de salud, el Ministerio de Salud, propone colaborar para determinar las principales razones que conducen a la insatisfacción

de los usuarios, por ello, se debe aplicar la Guía Técnica en las entidades de salud y servicios médicos de soporte al Ministerio de Salud (10).

Se justifica a nivel metodológico, aplicando una herramienta SERVQUAL (Quality Service), evolucionado por A. Parasuraman y asistentes, donde recomendaron cotejar las probabilidades habituales de los usuarios y sus apreciaciones relacionados al servicio brindado por la institución. Mediante esta herramienta será posible decretar la escala de satisfacción con la calidad del servicio brindado a los usuarios (10).

Finalmente, el objetivo planteado en el presente trabajo de tesis es identificar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden a los Establecimientos Farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao junio – agosto 2022.

## **II. MATERIALES Y METODOS**

### **2.1. Enfoque y diseño de la investigación**

El trabajo de tesis cuenta con un enfoque cualitativo, debido a las variables, estos se pueden evaluar mediante el empleo de técnicas estadísticas para poder obtener resultados (18), presenta un diseño metodológico, es una investigación no experimental, descriptiva, porque los entrevistados contestan los cuestionarios, método de evaluación previo al iniciar la selección de datos y de corte transversal porque examina datos de variables recopilados en un periodo de tiempo sobre la muestra de una población (19),(20).

### **2.2. Población, muestra y muestreo**

#### **2.2.1. Población**

El trabajo de tesis realizó una investigación con usuarios mayores a 18 años que acuden a los Establecimientos Farmacéuticos (farmacias y boticas) aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

La población de usuarios fue considerando a 10 Establecimientos Farmacéuticos que se encuentran ubicados en un área de 80 metros, alrededor al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao. Cuentan con la totalidad de 90,000 clientes durante los meses de junio, julio y agosto del 2022.

La relación de Establecimientos Farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao. Tenemos los siguientes: Botica Pharmeduz, Botica Joseh, Botica Kerofarma, Botica Dayan, Botica Novafarma, Botica Farmalive, Botica Pharmayola, Botica Carrión, Boticas & Salud, Cadena de boticas Inkafarma.

### 2.2.2. Muestra

La muestra es de tipo probabilístico, donde fue constituido por usuarios que acuden a los Establecimientos Farmacéuticos (farmacias y boticas) aledañas al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao. Para analizar el número de muestra se considerará la siguiente formula:

$$n = \frac{N (Z^2)(pq)}{E^2(N - 1) + Z^2 (pq)}$$
$$n = \frac{90,000(1.96^2)(0.5 * 0.5)}{0.05^2(90,000 - 1) + 1.96^2 (0.5 * 0.5)}$$

$$n = 382$$

#### Donde:

n.- Tamaño de muestra.

N.- Tamaño de la población. (90,000)

P.- Porcentaje de probabilidad (0,5).

Z.- Criterio de seguridad en porcentaje 1,96 (95,0%).

E.- Máximo porcentaje de error requerido 0,05 (5,0%).

Q.- Probabilidad no factible para realizar la investigación (q=0,5).

La cantidad de muestra calculado según la formula fue de 382 usuarios que acuden a los Establecimientos Farmacéuticos (farmacias y boticas) aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao. Durante los meses de junio, julio y agosto del 2022.

**En cuanto a los Criterios de inclusión:**

- Usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos (farmacias y boticas) aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.
- Usuarios mayores de 18 años que acuden a los establecimientos farmacéuticos (farmacias y boticas) aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.
- Usuarios que desean participar en la investigación que acuden a los establecimientos farmacéuticos (farmacias y boticas) aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

**En cuanto a los Criterios de exclusión:**

- Usuarios que no acuden a los establecimientos farmacéuticos (farmacias y boticas) aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.
- Usuarios menores de 18 años que acuden a los establecimientos farmacéuticos (farmacias y boticas) aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.
- Usuarios que no desean participar en la investigación que acuden a los establecimientos farmacéuticos (farmacias y boticas) aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.
- Usuarios con trastornos mentales que acuden a los establecimientos farmacéuticos (farmacias y boticas) aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

## **2.3. Variables de investigación**

El presente trabajo de tesis cuenta con dos variables.

**Variable:** Calidad de atención.

### **2.3.1. Definición conceptual:**

La Calidad de la atención, es el conjunto de trabajo que desarrollan los Establecimientos Farmacéuticos, desde el vertiente técnico y humano, para conseguir el efecto deseado por el cliente, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del cliente.

### **2.3.1. Definición operacional:**

La Calidad de atención se evaluará mediante un instrumento llamado Servqual, el cual consta de encuestas donde se determinará según sus dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía (10). **(ANEXO A).**

**Variable:** Satisfacción de los usuarios.

### **2.3.2. Definición conceptual:**

La Satisfacción del usuario es parte de una institución de salud, relacionado a las perspectivas y apreciaciones de los usuarios con respecto a los servicios prestados por el establecimiento (10). La teoría establece que una de las principales características de los usuarios es cuando compran productos, ellos estudian los precios y adquieren la cantidad con los recursos que mejor se adapten a sus deseos y necesidades (21).

### **2.3.3. Definición operacional:**

La satisfacción del usuario se desarrollará empleando el instrumento denominado cuestionario donde se medirá según las dimensiones: Humanística, Tecnológica – científica y Entorno (21) **(ANEXO A).**

## **2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.**

Las técnicas que se utilizaron fueron la recolección de datos mediante encuestas y como instrumento el cuestionario titulado Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao Junio – agosto 2022 **(Anexo B)**.

Los instrumentos para este trabajo de tesis son similares al modelo Servqual. El primer cuestionario es de calidad de atención, basada en 5 dimensiones que son: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y consta de 20 ítems y el segundo cuestionario tiene 10 ítems basada en 3 dimensiones que son: humanística, tecnología-científica y entorno.

Los usuarios fueron comunicados sobre el motivo de este estudio, facilitándonos su aprobación con sus datos y firma en el documento del consentimiento informado **(Anexo C)**.

### **2.4.1. Validación de los instrumentos de recolección de datos**

La validación del instrumento se administró a través de la apreciación de jueces o expertos que hayan sido consultados con los expertos del plan de bachiller.

Durante este proceso se entregarán copias del cuestionario, hoja de confirmación y matriz del proyecto. Se realizó de la siguiente manera:

- Fue confirmado por juicios de expertos, que son 3 expertos de la Escuela Vocacional de la Facultad de Farmacia y Bioquímica, que deben tener conocimiento sobre la materia prescrita en la herramienta.
- Por lo tanto, los expertos proporcionaron resultados de garantía para que los investigadores desarrollaran encuestas.

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

A los usuarios, después de haber recibido atención, se le realizó preguntas, previo a ello se les explicó en que consiste el cuestionario y el objetivo de la investigación, además se les pudo pedir rellenar el consentimiento informado, recalcando que es

de forma voluntaria y se respetó la decisión de los usuarios de su participación en la investigación. Terminando el cuestionario se verificó que todo haya salido bien y se agradeció a cada usuario por su participación en la investigación, teniendo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión.

## **2.6. Métodos de análisis estadístico**

Para el análisis estadístico de las dos variables involucradas en este trabajo de tesis fue identificar la relación entre ambas variables, para ello se empleó la prueba de Chi cuadrado que tiene un nivel de significancia de 0.05, utilizando el programa estadístico IBM SPSS versión 25 y EXCEL versión 2019 para procesar los datos recolectados. Finalmente, los datos del trabajo de tesis se presentaron en formas de tablas y figuras. Las pruebas estadísticas se explicaron como frecuencias absolutas, frecuencias relacionadas y medidas de tendencia central.

## **2.7. Aspectos éticos**

Se tomó en consideración los aspectos bioéticos de autonomía, no maleficencia, el interés propio y justicia. Con el fin de mantener la confidencialidad de los participantes del estudio, también se aplicó el consentimiento informado antes de proporcionar información clara a todos los usuarios que acudieron a los Establecimientos Farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao (22).

### III. RESULTADOS

Se cumplió con el objetivo trazado en el estudio, se llevó a cabo la encuesta a 382 usuarios que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, durante los periodos entre junio a agosto.

#### 3.1. Datos sociodemográficos de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, dentro de los periodos entre junio a agosto.

**Tabla 1. Aspectos sociodemográficos**

INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES	Nº	PORCENTAJE
TOTAL	382	100%
<b>GENERO</b>		
Femenino	243	63.6
Masculino	139	36.4
<b>EDAD</b>		
18 -25 años	15	3.9
25 - 50 años	279	73.0
Mayor de 50 años	88	23.0
<b>ESTADO CIVIL</b>		
Soltero	171	44.8
Casado	122	31.9
Conviviente	68	17.8
Viudo	9	2.4
Divorciado	12	3.1
<b>GRADO DE INSTRUCCIÓN</b>		
Primaria	0	0.0
Secundaria	17	4.5
Técnico	99	25.9
Universitaria	140	36.6
Otras	126	33.0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 1, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, los aspectos sociodemográficos de un total de 382 usuarios cabe mencionar que; según el género el 63.6% son femeninos, mientras que el 36.4% son masculinos y según la edad el 73.0% se encuentran entre los 25-50 años, el

23.0% son mayores de 50 años y el 3.9% se encuentran entre los 18-25 años, por otro lado según el estado civil el 44.8% son solteros, el 31.9% son casados, el 17.8% son convivientes, el 3.1% son divorciados y 2.4% son viudos y finalmente según el grado de instrucción el 36.6% son universitarios, el 33.0% otros, el 25.9% son técnicos, el 4.5% con secundaria completa y no se evidencio personas con grado de instrucción primaria.

### 3.2. Relación entre la Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

**Tabla 2. Tabla cruzada entre la Calidad de atención y la Satisfacción de los usuarios**

Tabla cruzada CALIDAD DE ATENCIÓN*SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS							
CALIDAD DE ATENCIÓN			SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS				Total
			NO SATISFECHO	POCO SATISFECHO	SATISFECHO	MUY SATISFECHO	
CALIDAD DE ATENCIÓN	MALO	Recuento	1	10	0	0	11
		Recuento Esperado	0.03	1.04	7.29	2.65	11.00
		% del Total	0.3%	2.6%	0.0%	0.0%	2.9%
	REGULAR	Recuento	0	11	0	0	11
		Recuento Esperado	0.03	1.04	7.29	2.65	11.00
		% del Total	0.0%	2.9%	0.0%	0.0%	2.9%
	BUENO	Recuento	0	15	20	0	35
		Recuento Esperado	0.09	3.30	23.18	8.43	35.00
		% del Total	0.0%	3.9%	5.2%	0.0%	9.2%
	EXCELENTE	Recuento	0	0	233	92	325
		Recuento Esperado	0.85	30.63	215.25	78.27	325.00
		% del Total	0.0%	0.0%	61.0%	24.1%	85.1%
Total	Recuento	1	36	253	92	382	
	Recuento Esperado	1.00	36.00	253.00	92.00	382.00	
	% del Total	0.3%	9.4%	66.2%	24.1%	100%	

Fuente: elaboración propia

En la tabla 2, se puede apreciar la tabla cruzada entre la Calidad de atención y la Satisfacción de los usuarios de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao durante los meses de junio a agosto del 2022,

Se considera como el valor de significancia (valor crítico observado)  $0.000 < 0.05$  rechazamos la hipótesis nula y aceptamos la hipótesis alternativa, es decir; la Calidad de atención se relaciona significativamente con la Satisfacción de los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos aledaños al hospital Daniel Alcides Carrión Callao entre Junio – Agosto del 2022.

También se tiene que el coeficiente de Cramer es 0.5, lo que indica que hay una asociación moderada entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios.

### 3.3. Calidad de atención en los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

#### 3.3.1. Análisis de la dimensión Tangibilidad

**Tabla 4. Percepción visual de los encuestados sobre las instalaciones en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 1. Las instalaciones de la botica son visualmente atractivas</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	"MALO"	39	10,2	10,2
	"REGULAR"	17	4,5	4,5
	"BUENO"	26	6,8	6,8
	"EXCELENTE"	300	78,5	78,5
	Total	382	100,0	100,0

  

<b>Ítem 2. Los equipos instalados en la botica son modernos</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
válido	"MALO"	22	5,8	5,8
	"REGULAR"	31	8,1	8,1
	"BUENO"	241	63,1	63,1
	"EXCELENTE"	88	23,0	23,0
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 4, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, sobre las instalaciones de las boticas, donde el 78.5% (300 participantes) respondieron que son excelentes, mientras el 10.2% (39 participantes) mencionaron que son malos, el 6.8% (26 participantes) indicaron que son buenos y finalmente un 4.5% (17 participantes) se refirieron que son regulares y por otro lado sobre los equipos instalados en las boticas son modernos, aquí indicaron que el 63.1% (241 participantes) son buenos, el 23.0% (88 participantes) que son excelentes, el 8.1% (31 participantes) que son regulares y el 5.8% (22 participantes) que son malos.

**Tabla 5. Percepción visual de los encuestados sobre la atención en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 3. La botica tiene un ambiente adecuado para su atención</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"MALO"	10	2,6	2,6
	"REGULAR"	22	5,8	5,8
	"BUENO"	151	39,5	39,5
	"EXCELENTE"	199	52,1	52,1
	Total	382	100,0	100,0

  

<b>Ítem 4. El número del personal es suficiente para la atención</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"MALO"	31	8,1	8,1
	"REGULAR"	26	6,8	6,8
	"BUENO"	258	67,5	67,5
	"EXCELENTE"	67	17,5	17,5
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 5, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, sobre el ambiente de las boticas, donde el 52.1% (199 participantes) indicaron que son excelentes, el 39.5% (151 participantes) mencionaron que son buenos, el 5.8% (22 participantes) comentaron que son

regulares y el 2.6% (10 participantes) se refirieron que son malos y por otro lado sobre la cantidad del personal para la atención de las boticas, indicando que el 67.5% (258 participantes) que son buenos, el 17.5% (67 participantes) indicaron que son excelentes, el 8.1% (31 participantes) indicaron que son malos y el 6.8% (26 participantes) indicaron que son regulares.

### 3.3.2. Análisis sobre la dimensión Fiabilidad

**Tabla 6. Percepción visual de los encuestados sobre la atención recibida en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 5. La atención recibida fue sin ninguna discriminación o diferenciación con algún otro cliente</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"MALO"	12	3,1	3,1
	"BUENO"	29	7,6	7,6
	"EXCELENTE"	341	89,3	89,3
	Total	382	100,0	100,0

<b>Ítem 6. La atención recibida fue según el orden de llegada</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"MALO"	17	4,5	4,5
	"BUENO"	176	46,1	46,1
	"EXCELENTE"	189	49,5	49,5
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 6, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, sobre si tuvieron algún tipo de discriminación, donde respondieron que el 89.3% (341 participantes) es excelente la atención recibida, el 7.6% (29 participantes) es bueno la atención recibida, y finalmente el 3.1% (12 participantes) es malo la atención recibida que hubo diferenciación con los otros clientes. Y por otro lado cuando se preguntó sobre si la atención es por orden de llegada indicaron que el 49.5% (189 participantes) es excelente la atención recibida se respeta el orden de llegada, el 46.1% (176 participantes) es bueno la atención recibida según el orden de llegada, el 4.5% (17 participantes) es malo la atención que recibieron según orden de llegaba.

**Tabla 7. Percepción visual de los encuestados sobre la muestra de la empatía a los pacientes en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 7. El personal muestra interés sincero cuando se les solicita para solucionar algún problema.</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"MALO"	19	5,0	5,0
	"BUENO"	148	38,7	38,7
	"EXCELENTE"	215	56,3	56,3
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 7, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 56.3% (215 participantes) indicaron que es excelente, mostraron un interés sincero para solucionar su problema, el 38.7% (148 participantes) indicaron que es bueno, el interés que muestran para solucionar su problema, y el 5.0% (19 participantes) mencionaron que es malo, que no hubo interés para solucionar su problema al que acudieron.

**Tabla 8. Percepción visual de los encuestados sobre el horario de atención en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 8. El personal cumple con el horario establecido por la botica</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"MALO"	18	4,7	4,7
	"BUENO"	181	47,4	47,4
	"EXCELENTE"	183	47,9	47,9
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 8, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, indicaron que el 47.9% (183 participantes) es excelente, donde cumplen con el horario establecido, el 47.4% (181 participantes) mencionaron que es bueno, pero si cumplen el horario establecido, y el 4.7% (18 participantes) es malo, porque no cumplen con el horario establecido.

### 3.3.3. Análisis sobre la dimensión Capacidad de respuesta

**Tabla 9. Percepción visual de los encuestados sobre la delicadeza de atención que tienen hacia los pacientes en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 9. El personal ofrece que compren el tratamiento completo según su receta</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"REGULAR"	26	6,8	6,8
	"BUENO"	19	5,0	5,0
	"EXCELENTE"	337	88,2	88,2
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 9, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, indicaron que el 88.2% (337 participantes) es excelente, donde el personal ofrece que compren el tratamiento completo de su receta, mientras el 6.8% (26 participantes) indicaron que es regular, pero si el personal ofrece que compren el tratamiento completo de su receta y finalmente el 5.0% (19 participantes) indicaron que es bueno, donde el personal ofrece que compren el tratamiento completo de su receta.

**Tabla 10. Percepción visual de los encuestados sobre la ligereza de atención que tienen en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 10. La atención que recibió fue rápida y eficaz</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"REGULAR"	23	6,0	6,0
	"BUENO"	231	60,5	60,5
	"EXCELENTE"	128	33,5	33,5
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 10, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, indicaron que el 60.5% (231 participantes) es bueno, ellos recibieron una atención rápida y eficaz, el 33.5% (128 participantes) mencionaron que es excelente, donde que la atención recibida fue rápida y eficaz y el 6.0% (23 participantes) se refirieron que es regular, pero si recibieron una atención.

**Tabla 11. Percepción visual de los encuestados sobre que en los establecimientos farmacéuticos brindan opciones en caso de no tener lo que buscan.**

<b>Ítem 11. El personal le ofreció alguna alternativa al no encontrar algún producto o medicamento.</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	"MALO"	8	2,1	2,1
	"REGULAR"	25	6,5	6,5
	"BUENO"	139	36,4	36,4
	"EXCELENTE"	210	55,0	55,0
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 11, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, indicaron que el 55.0% (210 participantes) es excelente, debido que el personal ofrece alternativas a sus pacientes, el 36.4% (139 participantes) mencionaron que es bueno, también les ofrecen alternativas de aquellos productos o medicamentos que no encuentran, el 6.5 % (25 participantes) indicaron que es regular, cuando el ofrecimiento de alternativas de los productos o medicamentos que no encuentran y el 2.1% (8 participantes) comentaron que es malo, ya que no les ofrecieron alternativas de los productos o medicamentos que requerían.

**Tabla 12: Percepción visual de los encuestados sobre la empatía del personal que existe en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 12. El personal siempre está disponible para atenderlo</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	"REGULAR"	12	3,1	3,1
	"BUENO"	205	53,7	53,7
	"EXCELENTE"	165	43,2	43,2
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 12, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, indicaron que el 53.7% (205 participantes) es bueno, donde el personal siempre está disponible para atenderlos, el 43.2% (165 participantes) indicaron que es excelente, ya que el personal está disponible para atenderlos y el 3.1% (12 participantes) mencionaron que es regular, la disponibilidad del personal para atenderlos.

### 3.3.4. Análisis sobre la dimensión Seguridad

**Tabla 13. Percepción visual de los encuestados sobre la destreza del personal en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem13. El personal tiene conocimiento suficiente para responder las preguntas</b>		<b>Frecuencia</b>	<b>Porcentaje</b>	<b>Porcentaje válido</b>
Válido	"REGULAR"	11	2,9	2,9
	"BUENO"	79	20,7	20,7
	"EXCELENTE"	292	76,4	76,4
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 13, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, indicaron que el 76.4% (292 participantes) es excelente, debido que el personal tiene conocimiento sobre las preguntas que les realizaron, mientras el 20.7% (79 participantes) indicaron que es bueno, ya que el personal tiene conocimiento sobre las preguntas que les realizaron y finalmente el 2.9% (11 participantes) indicaron que es regular, la respuesta para responder las preguntas.

**Tabla 14. Percepción visual de los encuestados sobre la firmeza del personal en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 14. Se siente seguro con la atención que recibió de parte de todo el personal</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"MALO"	8	2,1	2,1
	"REGULAR"	11	2,9	2,9
	"BUENO"	246	64,4	64,4
	"EXCELENTE"	117	30,6	30,6
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 14, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, donde el 64.4% (246 participantes) indicaron que es bueno, la atención que recibieron de parte de todo el personal y se sienten seguros, el 30.6% (117 participantes) mencionaron que es excelente, ya que se sienten seguros de la atención que recibieron, el 2.9% (11 participantes) mencionaron que es regular, la atención recibida y el cual se sienten seguros y el 2.1% (8 participantes) comentaron que es malo ya atención que recibieron y no se sienten seguros.

**Tabla 15. Percepción visual de los encuestados sobre la cordialidad del personal en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 15. El personal le brindó el tiempo suficiente para responder sus dudas</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"REGULAR"	19	5,0	5,0
	"BUENO"	167	43,7	43,7
	"EXCELENTE"	196	51,3	51,3
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 15, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 51.3% (196 participantes) indicaron que es excelente, el personal brindó el tiempo necesario para responder sus dudas, mientras el 43.7% (167 participantes) mencionaron que es bueno, brindando el tiempo suficiente para responder sus dudas y el 5.0% (19 participantes) comentaron que es regular, el tiempo que les brindó el personal para responder sus dudas.

**Tabla 16. Percepción visual de los encuestados sobre la familiaridad del personal en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 16. El personal que le atendió le inspira confianza</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"MALO"	9	2,4	2,4
	"REGULAR"	25	6,5	6,5
	"BUENO"	246	64,4	64,4
	"EXCELENTE"	102	26,7	26,7
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 16, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 64.4% (246 participantes) indicaron que es bueno, la confianza hacia el personal que los atendió, el 26.7% (102 participantes) mencionaron que es excelente, debido que el personal que los atendió les inspiraron confianza, el 6.5% (25 participantes) comentaron que es regular, la

confianza del personal que los atendió y el 2.4% (9 participantes) se refirieron que es malo, ya que no les inspiraron la confianza del personal que los atendió.

### 3.3.5. Análisis sobre la dimensión Empatía

**Tabla 17. Percepción visual de los encuestados sobre la afinidad del personal en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 17. El personal que le atendió le muestra amabilidad y respeto</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"REGULAR"	2	,5	,5
	"BUENO"	79	20,7	20,7
	"EXCELENTE"	301	78,8	78,8
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 17, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 78.8% (301 participantes) indicaron que es excelente la amabilidad y el respeto por parte del personal que los atendieron, el 20.7% (79 participantes) mencionaron que es bueno el respeto y amabilidad por parte del personal que los atendieron y el 0.5% (2 participantes) comentaron que es regular el respeto y amabilidad que muestra el personal que los atendieron.

**Tabla 18. Percepción visual de los encuestados sobre la compasión del personal en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 18. El personal de la botica se preocupa por la salud de sus pacientes o clientes</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"REGULAR"	17	4,5	4,5
	"BUENO"	258	67,5	67,5
	"EXCELENTE"	107	28,0	28,0
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 18, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 67.5% (258 participantes) mencionaron que es bueno, la

preocupación por nuestra salud por parte del personal de la botica, el 28.0% (107 participantes) indicaron que es excelente, la preocupación por nuestra salud por parte del personal de la botica y el 4.5% (17 participantes) comentaron que es regular, la preocupación por nuestra salud por parte del personal de la botica.

**Tabla 19. Percepción visual de los encuestados sobre la ética profesional del personal en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 19. El personal te da privacidad cuando lo necesitas</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"REGULAR"	15	3,9	3,9
	"BUENO"	139	36,4	36,4
	"EXCELENTE"	228	59,7	59,7
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 19, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 59.7% (228 participantes) indicaron que es excelente, la privacidad que les brindaron el personal cuando lo necesitaban, el 36.4% (139 participantes) mencionaron que es bueno, la privacidad que les brindaron el personal cuando lo necesitaron y el 3.9% (15 participantes) comentaron que es regular, la privacidad que le brindaron el personal cuando lo necesitaron.

**Tabla 20. Percepción visual de los encuestados sobre la tolerancia del personal en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 20. El personal es comprensivo con su enfermedad y estado de salud</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"REGULAR"	29	7,6	7,6
	"BUENO"	239	62,6	62,6
	"EXCELENTE"	114	29,8	29,8
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 20, se puede apreciar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 62.6% (239 participantes) indicaron que es bueno, la

comprensión del personal con su enfermedad y estado de salud, el 29.8% (114 participantes) mencionaron que es excelente, la comprensión del personal sobre su enfermedad y estado de salud y el 7.6% (29 participantes) comentaron que es regular, la comprensión del personal sobre su enfermedad y estado de salud.

### 3.4. Satisfacción del usuario en los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao.

#### 3.4.1. Análisis sobre la dimensión humanístico

**Tabla 21. Percepción visual de los encuestados sobre la empatía del personal de los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 1. El personal es amable y cortés</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"POCA SATISFECHA"	31	8,1	8,1
	"SATISFECHO"	60	15,7	15,7
	"MUY SATISFECHA"	291	76,2	76,2
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 21, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, indicaron que el 76.2% (291 participantes) están muy satisfechos, debido que el personal fue amable y cortés, el 15.7% (60 participantes) que están satisfechos, ya que el personal fue amable y cortés, y el 8.1% (31 participantes) comentaron que están poco satisfechos porque el personal no fue amable, ni cortés con ellos.

**Tabla 22. Percepción visual de los encuestados sobre la discreción del personal de los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 2. El personal respeta su confidencialidad y actúa con discreción</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"POCA SATISFECHA"	47	12,3	12,3
	"SATISFECHO"	162	42,4	42,4
	"MUY SATISFECHA"	173	45,3	45,3
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 22, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, el 45.3% (173 participantes) indicaron que están muy satisfechos con el personal, el 42.4% (162 participantes) mencionaron que están satisfechos con el personal y el 12.3% (47 participantes) comentaron que están poco satisfechos con el personal debido que no demuestran respeto ni discreción.

**Tabla 23. Percepción visual de los encuestados sobre el cuidado personal del personal de los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 3. El personal se encuentra uniformado, aseado e identificado</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"NO SATISFECHA"	47	12,3	12,3
	"SATISFECHO"	112	29,3	29,3
	"MUY SATISFECHA"	223	58,4	58,4
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 23, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 58.4% (223 participantes) respondieron que están muy satisfechos, debido que cuidan su imagen personal y de las boticas, el 29.3% (112 participantes) indicaron que están satisfechos, el personal es pulcro y el 12.3% (47 participantes) mencionaron que están no satisfechos, con el personal debido que no se encuentran uniformados, ni aseados, menos identificados.

### 3.4.2. Análisis sobre la dimensión tecnología - científica

**Tabla 24. Percepción visual de los encuestados sobre la infraestructura de los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 4. La botica cuenta con instalaciones moderna</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"NO SATISFECHA"	37	9,7	9,7
	"POCA SATISFECHA"	56	14,7	14,7
	"SATISFECHO"	89	23,3	23,3
	"MUY SATISFECHA"	200	52,4	52,4
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 24, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 52.4% (200 participantes) respondieron que están muy satisfechos, con las instalaciones de las boticas, el 23.3% (89 participantes) comentaron que están satisfechos, con las instalaciones de las boticas, el 14.7% (56 participantes) mencionaron que están poco satisfechos, con las instalaciones de las boticas y el 9.7% (37 participantes) indicaron que no están satisfechos con las instalaciones de las boticas.

**Tabla 25. Percepción visual de los encuestados sobre la tecnología en redes sociales de los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 5. Alguna vez le informaron de las redes sociales que tiene la botica</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"NO SATISFECHA"	221	57,9	57,9
	"SATISFECHO"	77	20,2	20,2
	"MUY SATISFECHA"	84	22,0	22,0
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 25, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 57.9% (221 participantes) indicaron que están no satisfechos, por falta de información de las redes sociales que tienen las boticas, el 22.0% (84 participantes) mencionaron que están muy satisfechos, por recibir información de las redes sociales que tienen las boticas y el 20.2% (77 participantes) comentaron que están satisfechos, porque recibieron información de las redes sociales que tienen las boticas.

**Tabla 26. Percepción visual de los encuestados sobre el sistema de cómputo de los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 6. El personal tiene computadora para la atención</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"NO SATISFECHA"	40	10,5	10,5
	"POCA SATISFECHA"	83	21,7	21,7
	"SATISFECHO"	172	45,0	45,0
	"MUY SATISFECHA"	87	22,8	22,8
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 26, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 45.0% (172 participantes) respondieron que están satisfechos, debido que el personal tiene computadora para atender, el 22.8% (87 participantes) indicaron que están muy satisfechos, ya que el personal cuenta con computadora para la atención, el 21.7% (83 participantes) comentaron que están poco satisfechos, ya que el personal no cuenta con computadora para atenderlos y el 10.5% (40 participantes) refirieron que están no satisfechos, por falta de computadora del personal para atenderlos.

**Tabla 27. Percepción visual de los encuestados sobre el servicio delivery en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 7. Alguna vez han solicitado el servicio delivery de la botica</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"NO SATISFECHA"	286	74,9	74,9
	"SATISFECHO"	45	11,8	11,8
	"MUY SATISFECHA"	51	13,4	13,4
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 27, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 74.9% (286 participantes) indicaron que están no satisfechos, debido que desconocen el servicio delivery que realizan las boticas, el 13.4% (51 participantes) comentaron que están muy satisfechos, ya que ellos realizan el servicio delivery de las boticas y el 11.8% (45 participantes) mencionaron que están satisfechos, ya que también solicitaron el servicio delivery de las boticas.

### 3.4.3. Análisis sobre la dimensión entorno

**Tabla 28. Percepción visual de los encuestados sobre el ambiente de los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 8. La botica esta adecuadamente iluminada y ventilada</b>				
		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"POCA SATISFECHA"	21	5,5	5,5
	"SATISFECHO"	53	13,9	13,9
	"MUY SATISFECHA"	308	80,6	80,6
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 28, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 80.6% (308 participantes) indicaron que están muy satisfechos, con el ambiente de las boticas, el 13.9% (53 participantes) mencionaron que están satisfechos, con la iluminación y ventilación de las boticas y el 5.5% (21 participantes) comentaron que están poco satisfechos, ya que las boticas no están adecuadamente iluminada y ventilada.

**Tabla 29. Percepción visual de los encuestados sobre el stock de medicamentos en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 9. La farmacia o botica están abastecidos de medicamentos y productos</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"POCA SATISFECHA"	34	8,9	8,9
	"SATISFECHO"	259	67,8	67,8
	"MUY SATISFECHA"	89	23,3	23,3
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 29, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 67.8% (259 participantes) respondieron que están satisfechos, debido que los establecimientos farmacéuticos están abastecidos de medicamentos y productos, el 23.3% (89 participantes) mencionaron que están muy satisfechos, ya que los establecimientos farmacéuticos están abastecidos de medicamentos y productos y finalmente el 8.9% (34 participantes) indicaron que están poco satisfechos, con el abastecimiento de medicamentos y productos que tienen los establecimientos farmacéuticos.

**Tabla 30. Percepción visual de los encuestados sobre la higiene en los establecimientos farmacéuticos**

<b>Ítem 10. La botica siempre está limpio y ordenado</b>		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Válido	"SATISFECHO"	170	44,5	44,5
	"MUY SATISFECHA"	212	55,5	55,5
	Total	382	100,0	100,0

Fuente: elaboración propia

En la tabla 30, se puede observar que de todos los encuestados que acudieron a los establecimientos farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión Callao, que el 55.5% (212 participantes) respondieron que están muy satisfechos, debido que la botica se encuentra siempre limpio y ordenado, el 44.5% (170 participantes) indicaron que están satisfechos, ya que la botica se encuentra siempre limpio y ordenado.

## IV. DISCUSIONES

### 4.1. Discusión de resultados

Con los resultados obtenidos se logró identificar la relación entre la Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios que acuden a los Establecimientos Farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, durante junio – agosto del 2022, utilizando el programa Excel y IBM SPSS versión 25. Donde se evidenció que existe relación entre las variables ( $p < 0.05$ ), según Barrientos J., en su investigación halló la relación que existe entre la Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos ( $p < 0.05$ , Rho Spearman = 0.852) (23).

Asimismo, Caruajulca R. y Vargas R., descubrieron en su investigación que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios en dicha botica de investigación donde: ( $p= 0.00$ ) (24), por otro lado, Barzola M. y Moncada R., en su estudio afirmaron que existe relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios de la farmacia externa de un hospital ( $p<0.05$ ) (15). También Samame Y., en su estudio sobre los pacientes del servicio de farmacia de un hospital confirmó que existe la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes ( $p<0.05$ ) (25).

De acuerdo a los resultados obtenidos en la presente investigación, y con los hallazgos evidenciados se confirman que el personal que labora en los establecimientos farmacéuticos que fueron evaluados aportan una calidad de atención donde es percibida por los usuarios como bueno o excelente, dichos usuarios demuestran que están muy satisfechos con la atención recibida, aquí resaltamos la labor del profesional químico farmacéutico y del personal técnico es idóneo para los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos.

Acerca de las dimensiones de la calidad de atención, los usuarios que acudieron a los establecimientos farmacéuticos que fueron evaluados, percibieron en su gran mayoría una atención entre bueno y excelente, tal como se evidenció en la dimensión tangibilidad como excelente en el ítem 1 (78.5% = 300 participantes), en el ítem 3 (52.1% = 199 participantes), y como bueno en ítem 2 (63.1% = 241 participantes), y en el ítem 4 (67.5% = 258 participantes), seguido en la dimensión fiabilidad se demostró como excelente en el ítem 5 (89.3% = 341 participantes), en el ítem 6 (49.5% = 189 participantes), en el ítem 7 (56.3% = 215 participantes) y en el ítem 8 (47.9% = 183 participantes), por otro lado en la dimensión capacidad de respuesta se reveló como excelente en el ítem 9 (88.2% = 337 participantes), y en el ítem 11 (55.0% = 210 participantes), y como bueno en ítem 10 (60.5% = 231 participantes), y en el ítem 12 (53.7% = 205 participantes), continuando con la dimensión seguridad se obtuvo como excelente en el ítem 13 (76.4% = 292 participantes), y en el ítem 15 (51.3% = 196 participantes), y como bueno en el ítem 14 (64.4% = 246 participantes), y en el ítem 16 (64.4% = 246 participantes), y finalmente en la dimensión empatía se evidenció como excelente en el ítem 17 (78.8% = 301 participantes), y en el ítem 19 (59.7% = 228 participantes), y como bueno en el ítem 18 (67.5% = 258 participantes), y en el ítem 20 (62.6% = 239 participantes).

Con algunos antecedentes similares como Toaquiza N., en su investigación ejecutado en usuarios externos de una farmacia accedió averiguar que los evaluados presentan una calidad de atención adecuada en su totalidad en las dimensiones tanto en fiabilidad (42,2%), capacidad de respuesta (40,0%), seguridad (43,4), empatía (38,8%) y tangibilidad (37,4%) (26). También, Caruajulca R. y Vargas R., en su tesis sobre usuarios de una botica independiente encontraron que la calidad de atención fue excelente en las dimensiones de seguridad (49,0%), empatía (50,0%) y tangibilidad (50,0%) y buena en las dimensiones de fiabilidad (50,5%), y capacidad de respuesta (48,0%) (24).

En ese sentido podemos decir, que la presente investigación se manifiesta que la mayoría de los usuarios se sienten confiados, seguros cuando compran los medicamentos o productos farmacéuticos, perciben la empatía del personal que labora en los establecimientos farmacéuticos, finalmente destacando en la dimensión fiabilidad como excelente.

Acerca de las dimensiones de la satisfacción del usuario, los resultados obtenidos en la presente investigación se mostró en su gran mayoría una atención muy satisfecho y satisfecho, percibidos por los usuarios que acudieron a los establecimientos farmacéuticos evaluados, tal como se evidenció en la dimensión humanístico como muy satisfecho en el ítem 1 (76.2% = 291 participantes), en el ítem 2 (45.3% = 173 participantes), y en el ítem 3 (58.4% = 223 participantes), seguidamente en la dimensión tecnología-científica se evidenció como muy satisfecho en el ítem 4 (52.4% = 200 participantes), satisfecho en el ítem 6 (45.0% = 172 participantes) y no satisfecho en el ítem 5 (57.9% = 221 participantes) y en el ítem 7 (74.9% = 286 participantes). Por ultimo en la dimensión entorno se mostró como muy satisfecho en el ítem 8 (80.6% = 308 participantes), y en el ítem 10 (55.5% = 212 participantes) y como satisfecho en el ítem 9 (67.8% = 259 participantes).

Según algunos estudios similares como Caruajulca R. y Vargas R., determinaron a usuarios de una botica descubriendo que se sintieron muy satisfechos en todas las dimensiones de la satisfacción del cliente tanto en la dimensión humanística (55,2%), tecnológica-científica (54.1%), y entorno 861,7) (24), por otro lado Vidal L., halló en su tesis en usuarios de una farmacia que se sintieron muy satisfechos con la atención recibida en la dimensión humanística (35,5%) y satisfechos en las dimensiones tecnológica-científica (32,6%) y entorno (35,5%) (27).

En este sentido ponemos decir, que los resultados evidenciados tanto en la presente investigación como en los antecedentes se pueden confirmar que todas las dimensiones de la satisfacción del usuario permiten que los clientes, pacientes se encuentren satisfechos o muy satisfechos, resaltando la dimensión humanístico, la cual los diversos usuarios se sientan muy satisfechos con la atención recibida, donde el personal que labora en los establecimientos farmacéuticos demuestran profesionalismo, empatía, confidencialidad hacia los usuarios.

#### **4.2. Conclusiones**

- Se logró identificar la relación que existe entre la Calidad de atención y Satisfacción de los usuarios que acuden a los Establecimientos Farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, durante junio – agosto del 2022.
- La gran mayoría de los usuarios que acuden a los Establecimientos Farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, indicaron que la calidad de atención es percibida como bueno o excelente.
- La gran mayoría de los usuarios que acuden a los Establecimientos Farmacéuticos aledaños al Hospital Nacional Daniel Alcides Carrión, Callao, mostraron haber recibido una atención muy satisfecho y satisfecho.

### **4.3. Recomendaciones**

- A los establecimientos farmacéuticos en difundir a los clientes sobre las redes sociales que tienen o estos debe implementar.
- A los establecimientos farmacéuticos implementar o mejorar el servicio de delivery.
- A los establecimientos farmacéuticos en implementar computadoras para el acceso de todo el personal que labora en acceder de forma inmediata a la atención a los clientes.
- A los establecimientos farmacéuticos en mantener o mejorar las capacitaciones a su personal en el ámbito de buenas prácticas de dispensación donde el técnico y el Químico farmacéutico deben orientar, y brindar servicios de calidad.

## REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Ogiemwonyi O, Harum A, Rahman, Nurul M, Mejeed N. The Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction towards Hypermarket in Malaysia. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. [Internet]. 2020; [Cited 02 May 2022]; 24(5). Available from: [https://www.researchgate.net/publication/343635361\\_The\\_Relationship\\_between\\_Service\\_Quality\\_Dimensions\\_and\\_Customer\\_Satisfaction\\_towards\\_Hypermarket\\_in\\_Malaysia](https://www.researchgate.net/publication/343635361_The_Relationship_between_Service_Quality_Dimensions_and_Customer_Satisfaction_towards_Hypermarket_in_Malaysia).
2. Bengtsson S, Hertzberg J, Rask L. The Relationship Between Service Quality, Customer Satisfaction and Brand Loyalty. Business School. Jonkoping University. [Internet]. 2020; [Cited 02 May 2022]. Available from: <https://www.divaportal.org/smash/get/diva2:1437946/FULLTEXT01.pdf>.
3. Odriozola I, Gastelurrutia M, Fernández F, Gil O, Erauncetamurgil O. Customers expectations and satisfaction with a pharmacy not providing advanced cognitive services. *Pharm World Sci*. [Internet]. 2020; [Cited 02 May 2022];1(1). Available from: [http://www.gastelurrutia.com/Farmacia\\_Gastelurrutia/Gaste\\_files/20061.pdf](http://www.gastelurrutia.com/Farmacia_Gastelurrutia/Gaste_files/20061.pdf).
4. Rashid A, Rokade V. Service Quality Influence Customer Satisfaction and Loyalty: A Study in Organized Food and Grocery Retail. *UKH Journal of Social Sciences*. [Internet]. 2019; [Citado 02 May 2022]; 3(1): Available from: [https://www.researchgate.net/publication/334020392\\_Service\\_Quality\\_Influence\\_Customer\\_Satisfaction\\_and\\_Loyalty](https://www.researchgate.net/publication/334020392_Service_Quality_Influence_Customer_Satisfaction_and_Loyalty).
5. Pareja A. Simplificando vidas. Gestión de la calidad y satisfacción ciudadana con los servicios público 2018. Banco Interamericano de Desarrollo. New York Avenue. [Internet]. 2018; [Citado 02 May 2022]. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.18235/0002340>.

6. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Perú Med Exp Salud Pública*. [Internet]. 2019; [Citado 02 May 2022]; 36(4): 620-628. Disponible en: <https://doi.org/10.17843/rpmesp.2019.364.4515>.
7. Maidana G, Logo G, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Zully V. Evaluación del servicio de farmacia que atiende a pacientes diabéticos. *Pharm Care Esp*. [Internet]. 2018; [Citado 02 May 2022]; 20(3): 183-200. Disponible en: [file:///C:/Users/EXPRESS/Downloads/mcolomer,+ORIGINAL.2%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/EXPRESS/Downloads/mcolomer,+ORIGINAL.2%20(1).pdf).
8. Corbella A. y Saturno P. La garantía de la calidad en atención primaria de salud. Madrid: Instituto Nacional de Salud, Secretaría General: 397-9. 1990.
9. Álvarez F. Calidad y auditorio en salud. 4° edición. Colombia – Bogotá: kimpres Ltda. [Internet]. 2010; [Citado 03 May 2022]. Disponible en: <http://www.libreriaolejnik.com/ventana.php?codig=30063>
10. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” RM N° 527-2011/MINSA. Disponible en: <http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>.
11. Reina Matsumoto Nishizawa. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Scielo*. [Internet]. 2014; [Citado 03 May 2022]. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1994-37332014000200005&lng=es&nrm=iso&tlng=es).
12. Ahmad N, Nee Y, Ismail A. Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among outpatients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *PLoS ONE*.

[Internet]. 2020; [Citado 03 May 2022]; 15(11): 1-12. Available from: <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>

13. Lima D. Satisfacción del Usuario del Servicio de Salud en el Área de Consulta Externa del Hospital del Día-IESS de la ciudad de Loja, en el primer semestre del 2015. [Tesis] Loja: Carrera de Administración Pública, Área Jurídica, Social y Administrativa, Universidad Nacional de Loja; 2016.
14. Teni F, Getaye Y, Abura T, Admasu S, Belete Y, Workye M. Expectativas y satisfacción de los clientes con los puntos de venta de medicamentos en la ciudad de Gondar, noroeste de Etiopía: un estudio transversal. 2016. Disponible en: <https://www.dovepress.com/clientsrsquo-expectations-from-and-satisfaction-withmedicine-retail-o-peer-reviewed-fulltext-article-IPRP>.
15. 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 EsSalud. Julio setiembre 2018. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Universidad Norbert Wiener; 2019. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061\\_10470039\\_42933\\_981\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_10470039_42933_981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
16. Zavaleta L. Nivel de satisfacción de los usuarios de un establecimiento farmacéutico del Distrito de El Porvenir-Trujillo. Diciembre 2018. [Tesis para optar el título profesional de químico farmacéutico]. Universidad Nacional de Trujillo; 2019. Disponible en: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14184>
17. 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 optar el título profesional de Químico farmacéutico]. Universidad Norbert Wiener. 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2412>.

18. Sánchez F. Fundamentos epistémicos de la investigación cualitativa y cuantitativa: Consensos y disensos. Rev. Digit. Invest. Docencia Univ. [Internet]. 2019 [Citado 04 May 2022]; 13(1):104-122. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/ridu/v13n1/a08v13n1.pdf>.
19. Guevara G, Verdesoto A, Castro N. Metodologías de investigación educativa (descriptivas, experimentales, participativas, y de investigación). Revista Científica Mundo de la Investigación y el conocimiento [Internet]. 2020 [Citado 04 May 2022]; 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)
20. 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 [Citado 04 May 2022]; 19(8). Disponible en: <https://www.medwave.cl/link.cgi/Medwave/Revisiones/MetodInvestReport/7698.act>
21. Estudio de la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente. In. p. 2.
22. 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 [Citado 04 May 2022]; 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-Theexperience-at-the-Fundacion-Santa-Fe-de-Bogota.pdf](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-Theexperience-at-the-Fundacion-Santa-Fe-de-Bogota.pdf)

23. 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://hdl.handle.net/20.500.12692/30674>
24. Caruajulca R. Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020. [Tesis para optar el título profesional de Químico farmacéutico]. Lima; Perú. Universidad maría Auxiliadora; 2020. Disponible en: <https://hdl.handle.net/20.500.12970/335>
25. Samame Y. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú, 2015. [Tesis de Maestría en gerencia de servicios de salud]. Lima; Perú. Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2015. Disponible en: <http://hdl.handle.net/20.500.11818/826>
26. Toaquiza N. Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional Buen Samaritano Paul Martel. [Tesis de Maestría Gerencia de Institución de salud]. Ambato; Ecuador. Universidad Técnica de Ambato; 2016. Disponible en: <http://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/24304>
27. Vidal L. Relación del regente de farmacia con el uso adecuado de medicamentos en un establecimiento farmacéutico de Villavicencio. [Tesis de Enfermería]. Colombia. Universidad de los Llanos; 2016. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/handle/001/678>

## **ANEXOS**

## ANEXO A: Operacionalización de las variables

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
<b>Variable:</b> Calidad de atención	La Calidad de la atención, es el conjunto de actividades que realizan los establecimientos de farmacéuticos, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario.	La Calidad de atención se medirá mediante el instrumento llamado SERVQUAL, el cual consta de encuestas donde se determinará según sus dimensiones: Tangibilidad, Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Seguridad, Empatía.	Tangibilidad	1-4 ítems	Malo Regular Bueno Excelente	1 2 3 4
			Fiabilidad	5-8 ítems.	Malo Regular Bueno Excelente	1 2 3 4
			Capacidad de respuesta	9-12 ítems.	Malo Regular Bueno Excelente	1 2 3 4
			Seguridad	13-16 ítems.	Malo Regular Bueno Excelente	1 2 3 4
			Empatía	17-20 ítems.	Malo Regular Bueno Excelente	1 2 3 4

Fuente: Elaboración propia

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
<b>Variable:</b> Satisfacción de los usuarios.	La Satisfacción del usuario es parte de la organización de salud, respecto a las expectativas y percepciones del usuario en relación a los servicios que esta le ofrece. (Minsa). La teoría dice que una de las características principales de los usuarios es cuando compran productos consideran sus precios y compran una cantidad de estos que dados los recursos satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor forma posible.	La satisfacción del usuario se desarrollará con el instrumento llamado cuestionario donde se medirá según las dimensiones: Humanística, Tecnológica – científica y Entorno.	Humanístico	1-3 ítems.	No satisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	1 2 3 4
			Tecnología – Científica	4-7 ítems.	No satisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	1 2 3 4
			Entorno	8-10 ítems	No satisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	1 2 3 4

Fuente: Elaboración propia

ANEXO B: Instrumentos de recolección de datos.



FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO  
QUE ACUDEN A LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS  
ALEDAÑOS AL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES  
CARRIÓN, CALLAO JUNIO – AGOSTO 2022**

**“Cuestionario de Calidad de Atención”**

- Datos:** \_\_\_\_\_
- Edad:** 18 a 25 años\_\_\_\_, 25 a 50 años\_\_\_\_, mayor a 50 años\_\_\_\_
- Género:** Femenino\_\_\_\_ Masculino\_\_\_\_
- Estado Civil:** a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) viudo e) divorciado
- Grado de Instrucción:**
- Primaria ( )
  - Secundaria ( )
  - Técnica ( )
  - Universitaria ( )
  - Otros ( )

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

- Si tu respuesta es **Malo**, marcar el número “1”  
Si tu respuesta es **Regular**, marcar el número “2”  
Si tu respuesta es **Bueno**, marcar el número “3”  
Si tu respuesta es **Excelente**, marcar el número “

N°	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4
<b>TANGIBILIDAD</b>					
1	LAS INSTALACIONES DE LA BOTICA SON VISUALMENTE ATRACTIVAS				
2	LOS EQUIPOS INSTALADOS EN LA BOTICA SON MODERNOS				
3	LA BOTICA TIENE UN AMBIENTE ADECUADO PARA SU ATENCIÓN				
4	EL NÚMERO DEL PERSONAL ES SUFICIENTE PARA LA ATENCIÓN				
<b>FIABILIDAD</b>					
5	LA ATENCIÓN RECIBIDA FUE SIN NINGUNA DISCRIMINACIÓN O DIFERENCIACIÓN CON ALGÚN OTRO CLIENTE				
6	LA ATENCIÓN RECIBIDA FUE SEGÚN EL ORDEN DE LLEGADA				
7	CUANDO USTED TIENE ALGÚN PROBLEMA, SE MUESTRA UN SINCERO INTERÉS DE PARTE DEL PERSONAL EN SOLUCIONARLO				
8	EL PERSONAL CUMPLE CON EL HORARIO ESTABLECIDO POR LA BOTICA				
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>					
9	EL PERSONAL LE OFRECIÓ COMPRAR EL TRATAMIENTO COMPLETO SEGÚN SU RECETA.				
10	LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ FUE RÁPIDA Y EFICAZ				
11	SI NO ENCONTRÓ ALGÚN PRODUCTO O MEDICAMENTO EL PERSONAL LE OFRECE ALGUNA OTRA ALTERNATIVA				
12	EL PERSONAL SIEMPRE ESTÁ DISPONIBLE PARA ATENDERLO				
<b>SEGURIDAD</b>					
13	EL PERSONAL RESPONDE CON SUFICIENTES CONOCIMIENTOS LAS PREGUNTAS DE LOS CLIENTES O PACIENTES				
14	SE SIENTE SEGURO CON LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ DE PARTE DE TODO EL PERSONAL				
15	EL PERSONAL LE BRINDO EL TIEMPO SUFICIENTE PARA RESPONDER SUS DUDAS				
16	LE INSPIRA CONFIANZA EL PERSONAL QUE LO ATIENDE				
<b>EMPATÍA</b>					
17	LE MUESTRA AMABILIDAD Y RESPETO EL PERSONAL QUE LO ATIENDE				
18	EL PERSONAL DE LA BOTICA SE PREOCUPA POR LA SALUD DE SUS PACIENTES O CLIENTES				
19	EL PERSONAL LE DA PRIVACIDAD AL PACIENTE CUANDO LO NECESITA				
20	EL PERSONAL ES COMPENSIVO CON SU ENFERMEDAD Y ESTADO DE SALUD				

Nota: El presente instrumento de recolección de datos fue tomado de la tesis de los autores: Bach. Huamán Zapata, Cesia Kerin y Bach. Valeriano Manco, Luzmila Natalia.



FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO QUE  
ACUDEN A LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS ALEDAÑOS AL  
HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN CALLAO JUNIO -  
AGOSTO 2022

**“Cuestionario de Satisfacción de los Usuarios”**

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

Si tu respuesta es **No satisfecha**, marcar el número “1”

Si tu respuesta es **Poco satisfecha**, marcar el número “2”

Si tu respuesta es **Satisfecho**, marcar el número “3”

Si tu respuesta es **Muy satisfecha**, marcar el número “4”

N°	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4
	<b>Humanística</b>				
1	EL PERSONAL ES AMABLE Y CORTÉS				
2	EL PERSONAL RESPETA SU CONFIDENCIALIDAD Y ACTÚA CON DISCRECIÓN				
3	EL PERSONAL SE ENCUENTRA UNIFORMADO, ASEADO E IDENTIFICADO				
	<b>Tecnología - Científica</b>				
4	LA BOTICA CUENTA CON INSTALACIONES MODERNAS				
5	ALGUNA VEZ SE INFORMÓ POR LAS REDES SOCIALES DE LA BOTICA				
6	CADA PERSONAL CUENTA CON SU COMPUTADORA PARA LA ATENCIÓN				
7	ALGUNA VEZ HA SOLICITADO EL SERVICIO DELIVERY DE LA BOTICA				
	<b>Entorno</b>				
8	LA BOTICA ESTÁ ADECUADAMENTE ILUMINADA Y VENTILADA				
9	CONSIDERA USTED QUE LA FARMACIA ESTÁ ABASTECIDA CON TODO TIPO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS				
10	LA BOTICA SIEMPRE ESTÁ LIMPIA Y ORDENADA				

Nota: El presente instrumento de recolección de datos fue tomado de la tesis de los autores: Bach. Huamán Zapata, Cesia Kerin y Bach. Valeriano Manco, Luzmila Natalia.

**ANEXO C. Consentimiento informado.**



**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**CONSENTIMIENTO INFORMADO**

Yo, \_\_\_\_\_ con  
DNI \_\_\_\_\_, he leído y comprendido la información anterior por lo tanto  
estoy de acuerdo en participaren el proyecto de investigación titulado **CALIDAD  
DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIO QUE ACUDEN A LOS  
ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS ALEDAÑOS AL HOSPITAL  
NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN CALLAO JUNIO - AGOSTO 2022,**  
Mis preguntas serán respondidas de manera satisfactoria y brindo  
consentimiento para el cuestionario de calidad de atención y satisfacción de los  
usuarios. Convengo en participar en este proyecto de investigación en forma  
**voluntaria.**

Firma del participante: \_\_\_\_\_

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

Nombre y apellidos del investigador:

\_\_\_\_\_

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

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

Fecha:

## ANEXO D. Validación conceptual de instrumentos

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	- Mera Atalaya, Davis Luis - Soto Vigo, Gonzalo Serapio
<b>Título de investigación:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS ALEDAÑOS AL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO JUNIO - AGOSTO 2022	

#### - ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

#### - SUGERENCIAS

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: 07 de junio de 2022

Validado por: Dr. Víctor Humberto Chero Pacheco

Firma:



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

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario modelo SERVQUAL	- Mera Atalaya, Davis Luis - Soto Vigo, Gonzalo Serapio
<b>Título de investigación:</b> CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS USUARIO QUE ACUDEN A LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS ALEDAÑOS AL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO JUNIO - AGOSTO 2022	

– ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II - SUGERENCIAS

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

Fecha: 11 de Julio del 2022

Validado por: Siancas Tao, Norio

Firma: \_\_\_\_\_



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

**FICHA DE VALIDACIÓN**

<b>Nombre del instrumento de evaluación</b>	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
<b>Tesistas</b>	- MERA ATALAYA, DAVIS LUIS - SOTO VIGO, GONZALO SERAPIO
<b>Título de investigación:</b> CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACEUTICOS ALEDAÑOS AL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRION, CALLAO JUNIO - AGOSTO 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: 15 de julio del 2022

Validado por:

Firma:



ANEXO E. Permiso para realizar las actividades.

**Q.F. Carrión Meza, Juan Anthony**

**C.Q.F.P:20511**

**Director Técnico de la BOTICA FARMALIVE**

El presente documento es para informar que los bachilleres: Sr. DAVIS LUIS MERA ATALAYA identificado con DNI 42210337 con código de estudiante N° 201131 y el Sr. GONZALO SERAPIO SOTO VIGO identificado con DNI 40406004 y con código de estudiante N° 201316; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora. Se les concede la autorización para realizar encuestas a los usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico con el fin de su trabajo de tesis titulado **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS ALEDAÑOS AL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO JUNIO - AGOSTO 2022"** con el propósito de optar el título profesional de Químico Farmacéutico.

Se expide el presente documento para fines que se estime conveniente.



**Juan A. Carrion Meza**  
QUIMICO FARMACEUTICO  
C.Q.F.P. 20511

Lima, 23 de mayo del 2022

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

**Q.F. Sánchez Dávila, Medali**

**C.Q.F.P:29750**

**Director Técnico de la BOTICA KEROFARMA**

El presente documento es para informar que los bachilleres: Sr. DAVIS LUIS MERA ATALAYA identificado con DNI 42210337 con código de estudiante N° 201131 y el Sr. GONZALO SERAPIO SOTO VIGO identificado con DNI 40406004 y con código de estudiante N° 201316; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora. Se les concede la autorización para realizar encuestas a los usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico con el fin de su trabajo de tesis titulado "**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS ALEDAÑOS AL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO JUNIO - AGOSTO 2022**" con el propósito de optar el título profesional de Químico Farmacéutico.

Se expide el presente documento para fines que se estime conveniente.

  
.....  
**MEDALI SÁNCHEZ DÁVILA**  
**C.Q.F.P. 29750**  
**DIRECTOR TÉCNICO**

Lima, 23 de mayo del 2022

## CARTA DE AUTORIZACIÓN

**Q.F. Almanza Cano, Sorelia**

**C.Q.F.P.:19010**

**Director Técnico de la BOTICA JOSEPH**

El presente documento es para informar que los bachilleres: Sr. DAVIS LUIS MERA ATALAYA identificado con DNI 42210337 con código de estudiante N° 201131 y el Sr. GONZALO SERAPIO SOTO VIGO identificado con DNI 40406004 y con código de estudiante N° 201316; alumnos de la Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica de la Facultad de Ciencias de la Salud de la Universidad María Auxiliadora. Se les concede la autorización para realizar encuestas a los usuarios que acuden al establecimiento farmacéutico con el fin de su trabajo de tesis titulado **"CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS ALEDAÑOS AL HOSPITAL NACIONAL DANIEL ALCIDES CARRIÓN, CALLAO JUNIO - AGOSTO 2022"** con el propósito de optar el título profesional de Químico Farmacéutico.

Se expide el presente documento para fines que se estime conveniente.

  
-----  
**Sorelia Almanza Cano**  
 **QUÍMICO FARMACÉUTICO**  
**C.Q.F.P. 19010**

Lima, 23 de mayo del 2022

ANEXO F. Evidencia fotográficos del trabajo de campo





DETALLE DEL DIRECTOR TÉCNICO							
Nº Registro:	0008050	Fecha de Registro:	2003-05-28				
Lugar de Registro:	MINISTERIO DE SALUD - DIGEMID	Situación:	ACTIVO				
Tipo de Documento:	DNI	Nro.Documento:	21540656				
Apellidos y Nombres:	SANCHEZ CHAICO MARIA CRISTINA						
Profesión:	QUIMICO FARMACEUTICO	Nro.Colegiatura:	09217				
ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO DONDE TRABAJA							
Nº Registro	Cat	Nombre Comercial	Razón Social	RUC	Dirección	Horario	Cargo
0018565	BOT	BOTICAS Y SALUD	BOTICAS Y SALUD S.A.C.	20384891943	AV. GUARDIA CHALACA N° 2165 - 2167 URB. SAN ANTONIO CALLAO - CALLAO - BELLAVISTA	LUN A VIE: 07:30 A 21:00; SAB: 07:30 A 21:00	DIRECTOR TÉCNICO

DETALLE DEL DIRECTOR TÉCNICO							
Nº Registro:	0017480	Fecha de Registro:	2016-08-08				
Lugar de Registro:	MINISTERIO DE SALUD - DIGEMID	Situación:	ACTIVO				
Tipo de Documento:	DNI	Nro.Documento:	46295894				
Apellidos y Nombres:	CARRION MEZA JUAN ANTHONY						
Profesión:	QUIMICO FARMACEUTICO	Nro.Colegiatura:	20511				
ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO DONDE TRABAJA							
Nº Registro	Cat	Nombre Comercial	Razón Social	RUC	Dirección	Horario	Cargo
0029381	BOT	BOTICA FARMALIVE S.A.C.	FARMALIVE S.A.C.	20516944812	AV. GUARDIA CHALACA N° 2199 CALLAO - CALLAO - BELLAVISTA	LUN A VIE: 08:30 A 21:;; SAB: 08:30 A 21:	DIRECTOR TÉCNICO

DETALLE DEL DIRECTOR TÉCNICO							
Nº Registro:	0008117	Fecha de Registro:	2004-01-05				
Lugar de Registro:	MINISTERIO DE SALUD - DIGEMID	Situación:	ACTIVO				
Tipo de Documento:	DNI	Nro.Documento:	10864002				
Apellidos y Nombres:	SANDOVAL APARICIO JESSIE TERESA						
Profesión:	QUIMICO FARMACEUTICO	Nro.Colegiatura:	09973				
ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO DONDE TRABAJA							
Nº Registro	Cat	Nombre Comercial	Razón Social	RUC	Dirección	Horario	Cargo
0021026	BOT	BOTICA PHARMA YOLA S.A.C.	PHARMA YOLA S.A.C.	20510171536	AV. GUARDIA CHALACA N° 2195 URB. SAN ANTONIO CALLAO - CALLAO - BELLAVISTA	LUN A VIE: 08:00 A 23:00; SAB: 08:00 A 23:00; DOM: 10:00 A 16:00	DIRECTOR TÉCNICO

DETALLE DEL DIRECTOR TÉCNICO							
Nº Registro:	0019407			Fecha de Registro:	2019-02-15		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN DE RED INTEGRADA DE SALUD			Situación:	ACTIVO		
Tipo de Documento:	DNI			Nro.Documento:	40891828		
Apellidos y Nombres:	VELASQUEZ ROZAS ANA LIDIA						
Profesión:	QUIMICO FARMACEUTICO			Nro.Colegiatura:	23128		
ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO DONDE TRABAJA							
Nº Registro	Cat	Nombre Comercial	Razón Social	RUC	Dirección	Horario	Cargo
0063074	BOT	BOTICA INKAFARMA	BOTICAS IP S.A.C.	20608430301	AV. GUARDIA CHALACA N° 2143 URB. SAN ANTONIO CALLAO - CALLAO - BELLAVISTA	LUN A VIE: 07:00 A 23:00; SAB: 07:00 A 23:00; DOM: 07:00 A 23:00	DIRECTOR TÉCNICO

DETALLE DEL DIRECTOR TÉCNICO							
Nº Registro:	0003227			Fecha de Registro:	2007-01-03		
Lugar de Registro:	MINISTERIO DE SALUD - DIGEMID			Situación:	ACTIVO		
Tipo de Documento:	DNI			Nro.Documento:	27284340		
Apellidos y Nombres:	FLORES HEREDIA ROSA ANITA						
Profesión:	QUIMICO FARMACEUTICO			Nro.Colegiatura:	11975		
ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO DONDE TRABAJA							
Nº Registro	Cat	Nombre Comercial	Razón Social	RUC	Dirección	Horario	Cargo
0063043	BOT	BOTICA NOVAFARMA	FLORES HEREDIA MARITA MARIBEL	10257923644	AV. GUARDIA CHALACA N° 2199 INT. A-B URB. SAN ANTONIO CALLAO - CALLAO - BELLAVISTA	LUN A VIE: 09:00 A 21:00; SAB: 09:00 A 21:00	REGENTE

DETALLE DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO							
Nº Registro:	0029343			Situación:	ACTIVO		
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CALLAO			Fecha Inicio:	1900-01-01		
Nro.RUC:	10412948705			Categoría:	BOT		
Nombre Comercial:	BOTICA KEROFARMA						
Razón Social:	SANCHEZ DAVILA HELI						
Dirección:	CALLE LOS TOPACIOS N°294 A						
Dep/Prov/Dist:	CALLAO/CALLAO/BELLAVISTA						
Horario Funcionamiento:	LUN A VIE: 08:00 A 20:00; SAB: 08:00 A 20:00; DOM: 08:00 A 20:00						
REPRESENTANTE LEGAL				CARGO			
SANCHEZ DAVILA HELI				PROPIETARIO			
PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO		CARGO		HORARIO			
SANCHEZ DAVILA MEDALI		DIRECTOR TÉCNICO		LUN A VIE: 08:00 A 20:00; SAB: 08:00 A 20:00; DOM: 08:00 A 20:00			

DETALLE DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO			
Nº Registro:	0063676	Situación:	ACTIVO
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CALLAO	Fecha Inicio:	2016-09-09
Nro.RUC:	10176140807	Categoría:	BOT
Nombre Comercial:	BOTICA PHARMALUZ		
Razón Social:	ACOSTA BALDERA SONIA LUZ		
Dirección:	CALLE LOS TOPACIOS N°286 URB.URB. SAN ANTONIO		
Dep/Prov/Dist:	CALLAO/CALLAO/BELLAVISTA		
Horario Funcionamiento:	LUN A VIE: 08:00 A 20:00; SAB: 08:00 A 20:00; DOM: 08:00 A 20:00		
REPRESENTANTE LEGAL		CARGO	
ACOSTA BALDERA SONIA LUZ		PROPIETARIO	
PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO	CARGO	HORARIO	
GARCIA GUTIERREZ WENCESLAO ANDRES	DIRECTOR TÉCNICO	LUN A VIE: 08:00 A 20:00; SAB: 08:00 A 20:00; DOM: 08:00 A 20:00	

DETALLE DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO			
Nº Registro:	0063022	Situación:	ACTIVO
Lugar de Registro:	DIRECCIÓN REGIONAL DE SALUD CALLAO	Fecha Inicio:	1900-01-01
Nro.RUC:	15460697228	Categoría:	BOT
Nombre Comercial:	BOTICA JOSEPH		
Razón Social:	CARRION MEJIA JUAN DE LA CRUZ		
Dirección:	CALLE LOS TOPACIOS N°294		
Dep/Prov/Dist:	CALLAO/CALLAO/BELLAVISTA		
Horario Funcionamiento:	LUN A DOM 09:30-21:00		
REPRESENTANTE LEGAL		CARGO	
CARRION MEJIA JUAN DE LA CRUZ		PROPIETARIO	
PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO	CARGO	HORARIO	
ALMANZA CANO SORELIA	DIRECTOR TÉCNICO	LUN A VIE: 09:30 A 21:00; SAB: 09:30 A 21:00; DOM: 09:30 A 21:00	

DETALLE DEL DIRECTOR TÉCNICO			
Nº Registro:	0011657	Fecha de Registro:	2008-01-28
Lugar de Registro:	MINISTERIO DE SALUD - DIGEMID	Situación:	ACTIVO
Tipo de Documento:	DNI	Nro.Documento:	06793623
Apellidos y Nombres:	PALOMINO ESCUDERO LIZ GUADALUPE		
Profesión:	QUIMICO FARMACEUTICO	Nro.Colegiatura:	11025
<b>NO CUENTA CON DIRECCION TECNICA, JEFATURAS O COMO Q.F ASISTENTE</b>			

DETALLE DEL DIRECTOR TÉCNICO							
Nº Registro:	0011246	Fecha de Registro:	2007-10-26				
Lugar de Registro:	MINISTERIO DE SALUD - DIGEMID	Situación:	ACTIVO				
Tipo de Documento:	DNI	Nro.Documento:	10057259				
Apellidos y Nombres:	QUISPE PASTOR CELIA MARUJA						
Profesión:	QUIMICO FARMACEUTICO	Nro.Colegiatura:	12584				
ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO DONDE TRABAJA							
Nº Registro	Cat	Nombre Comercial	Razón Social	RUC	Dirección	Horario	Cargo
0040752	FARES	FARMACIA DEL POLICLINICO PARROQUIAL HERMANO ANDRES	PARROQUIA EL SEÑOR DE LA ESPERANZA	20256652286	PASAJE PACASMAYO N° 180 LIMA - LIMA - SAN JUAN DE LURIGANCHO	LUN A VIE: 08:00 A 20:00; SAB: 08:00 A 20:00	DIRECTOR TÉCNICO

