



UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

CARRERA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**Calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios de la
botica Luz y Salud Pharma de Chorrillos – 2023**

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

AUTORES:

Ana maría, Suárez Santos ([Orcid.org/0000-0002-0582-6202](https://orcid.org/0000-0002-0582-6202))

Olga Gisella, Sotero Vendetta ([Orcid.org/0000-0001-9757-5641](https://orcid.org/0000-0001-9757-5641))

ASESOR

Miguel Antonio Rojas Quispe ([Orcid.org/0000-0003-0812-0659](https://orcid.org/0000-0003-0812-0659))

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Farmacología

Lima – Perú

2023

UNIVERSIDAD INTERAMERICANA PARA EL DESARROLLO EXPONENCIAL - UNID							
RESULTADOS DE SIMILITUD							
NOMBRE DEL PROYECTO	Calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma de Chorrillos - 2023						
FACULTAD	FARMACIA Y BIOQUÍMICA						
FECHA DEL INFORME	18/12/2023						
INTEGRANTES	<table border="1"><thead><tr><th>APELLIDOS Y NOMBRES</th></tr></thead><tbody><tr><td>ANA MARÍA SUÁREZ SANTOS</td></tr><tr><td>OLGA GISELLA SOTERO VENDETTA</td></tr></tbody></table>	APELLIDOS Y NOMBRES	ANA MARÍA SUÁREZ SANTOS	OLGA GISELLA SOTERO VENDETTA			
APELLIDOS Y NOMBRES							
ANA MARÍA SUÁREZ SANTOS							
OLGA GISELLA SOTERO VENDETTA							
RESULTADO DE SIMILITUD	RESULTADO						
12%	Aprobado						
<input type="checkbox"/> Calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma de Chorrillos - 2023 <small>1 de 1 - 8,371 visitas - versión 2.04.3</small>							
<table border="0"><tr><td>Ana María Suárez Santos</td><td>18 Dic 2023 19:46:27</td><td></td></tr><tr><td>Olga Gisella Sotero Vendetta</td><td></td><td></td></tr></table>		Ana María Suárez Santos	18 Dic 2023 19:46:27		Olga Gisella Sotero Vendetta		
Ana María Suárez Santos	18 Dic 2023 19:46:27						
Olga Gisella Sotero Vendetta							
 RECTOR							

DEDICATORIA

El presente trabajo va dedicado a Dios quien con su presencia en mi vida permitió que nunca me rinda y me dio las fuerzas para seguir a pesar de muchos obstáculos, también a mis padres Priscila y Enrique a mi hija Zoé quien es mi principal motivo para seguir adelante.

Ana M. Suarez Santos

El presente trabajo va dedicado a Dios que día a día me guía para poder seguir adelante en cada paso que doy, también a mis hijos Shiomara y Christopher quienes fueron mi mayor motivación para poder concluir esta meta, y mi madre Olga que me apoya incondicionalmente, mi abuelita Lucia que me cuida desde el cielo.

Olga G. Sotero Vendetta.

AGRADECIMIENTO

A la universidad interamericana para el desarrollo (UNID) Por haberme permitido formar parte de ella y abierto sus puertas de su seno científica para poder estudiar mi carrera profesional.

A Dios por permitirnos vivir experiencias únicas como la vida universitaria.

A nuestra familia por su apoyo absoluto para poder alcanzar este objetivo profesional.

A nuestro asesor por su ayuda, orientación y paciencia para realizar esta tesis.

A la Universidad y sus docentes que fueron parte de nuestra formación profesional.

Los autores

INDICE

RESULTADOS DE SIMILITUD	II
DEDICATORIA.....	III
AGRADECIMIENTO.....	IV
INDICE	V
INDICE DE TABLAS	VII
INDICE DE FIGURAS	VII
RESUMEN	VIII
ABSTRACT	IX
I. INTRODUCCIÓN	1
1.1 Descripción de la realidad problemática	1
1.2. Formulación del problema	4
1.3. Objetivos de la investigación.....	5
1.4. Justificación de la investigación	5
1.5. Hipótesis	6
II. MARCO TEÓRICO	7
2.1. Antecedentes de la Investigación.....	7
2.2. Bases teóricas.....	10
III: METODOLOGÍA	17
3.1. Tipo de investigación	17
3.2. Enfoque y Diseño de la investigación.....	17
3.3. Variables y operacionalización	18
3.4. Población y Muestra	19
3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	21
3.6 Técnicas de procesamiento de datos y análisis de datos.....	23
3.7 Criterios éticos y de rigor científico	23

IV: RESULTADOS	24
V: DISCUSIÓN.....	29
VI: CONCLUSIONES.....	32
VII: RECOMENDACIONES.....	33
VIII. REFERENCIAS	33
IX. ANEXOS.....	42
ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA	41
ANEXO 2: OPERACIONALIZACION DE VARIABLES	44
ANEXO 3: INSTRUMENTO	47
ANEXO 4: CRONOGRAMA DEL PROGRAMA EXPERIMENTAL.....	51
ANEXO 5: TESTIMONIO FOTOGRÁFICO	52
ANEXO 6: JUICIO DE EXPERTOS	53
ANEXO 7: CARTA DE AUTORIZACIÓN	56

ÍNDICE DE TABLA

Tabla 1	<i>Validez de instrumento de juicio de expertos.....</i>	21
Tabla 2	<i>Validez de confiabilidad Alfa de Cronbach primera variable</i>	22
Tabla 3	<i>Validez de confiabilidad Alfa de Cronbach segunda variable.....</i>	22
Tabla 4	<i>Características sociodemográficas</i>	24
Tabla 5	<i>Calidad de atención y sus 5 dimensiones.</i>	26
Tabla 6	<i>Satisfacción de los usuarios y sus 3 dimensiones</i>	27
Tabla 7	<i>Grado de relación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la botica.</i>	28

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1	<i>Calidad de atención.....</i>	25
Figura 2	<i>Satisfacción de los usuarios.....</i>	27

RESUMEN

El objetivo general del estudio "Calidad de la atención farmacéutica y satisfacción del usuario en la farmacia Luz - Salud Pharma, Chorrillos - 2023" fue conocer la relación existente entre ambas. Para ello, se empleó la siguiente metodología: 294 usuarios que acudieron a la farmacia Luz-Salud Pharma fueron la población para el enfoque cuantitativo, y se utilizó la técnica de encuesta para ambas variables. El instrumento fue un cuestionario. De acuerdo con los resultados, hubo la siguiente frecuencia de atención de alta calidad: En cuanto a la frecuencia de satisfacción del cliente, la mayor frecuencia fue de 53,06% como consumidor satisfecho, seguido de 39,46% como regular; el menor porcentaje fue de 0,34% como pésimo; el mayor porcentaje fue de 52,72% como excelente; y los porcentajes restantes fueron 6,80% como regular, 40,14% como bueno, por último.

Palabra clave: atención farmacéutica, satisfacción del usuario, calidad, usuarios.

ABSTRACT

The general objective of the study "Quality of pharmaceutical care and user satisfaction at the Luz-Salud Pharma pharmacy, Chorrillos - 2023" was to determine the relationship between the two. For this purpose, the following methodology was used: 294 users who attended the Luz-Salud Pharma pharmacy were the population for the quantitative approach, and the survey technique was used for both variables. The instrument was a questionnaire. According to the results, there was the following frequency of high-quality care: Regarding the frequency of customer satisfaction, the highest frequency was 53.06% as satisfied consumer, followed by 39.46% as regular; the lowest percentage was 0.34% as lousy; the highest percentage was 52.72% as excellent; and the remaining percentages were 6.80% as regular, 40.14% as good, lastly.

Keyword: pharmaceutical care, user satisfaction, quality, users.

I. INTRODUCCIÓN

1.1 Descripción de la realidad problemática

El principal objetivo del estudio de atención farmacéutica es determinar si los clientes que asisten a las oficinas de las farmacias quedan totalmente satisfechos. En el pasado, la satisfacción se basaba en una variedad de elementos, incluidos la ubicación, el costo y la confianza, Pero por el momento, de acuerdo con las pautas establecidas por el gobierno para la atención al cliente, así como el químico farmacéutico es crucial para garantizar la felicidad del consumidor (Cadillo & Luna, 2022).

Como resultado del paciente, las características que incluyen la satisfacción con el cumplimiento de las expectativas y necesidades, se establecen que la calidad de atención tiene dos componentes, uno relacionado con el aspecto subjetivo influenciado por el cliente y otro con el aspecto objetivo las características del servicio prestado con el personal (Arfaro, 2022).

Desde la posición de García (2021), Para que un paciente esté contento con la atención que recibe en los consultorios farmacéuticos, es imperativo que reciba una atención óptima. La asistencia no farmacéutica puede tener consecuencias perjudiciales para la terapia farmacológica, prolongando la enfermedad y quizás aumentando los gastos del tratamiento. Mantener una farmacoterapia óptima también es crucial, ya que puede influir en gran medida en la consecución de los resultados terapéuticos deseados.

En pandemia de COVID 19 , los profesionales de la salud tuvieron que lidiar con distintos desafíos y dificultades, incluida la rápida propagación del virus, La enorme demanda que esta enfermedad imponía a los trabajadores de la salud los frustraba porque no podían tratar a todos, lo que conllevó a una disminución en calidad de la cuidado de pacientes, esto llevó a la urgencia de que el sistema de salud esté preparado para pandemia, dado que la tasa de mortalidad aumentó tanto para las mujeres embarazadas como para los niños (Hernández & Merino 2021).

En la pandemia, la pregunta que debía responder era si el usuario está acogiendo una atención apropiada, que asegure la administración de medicamentos y también la disponibilidad del personal de farmacia para responder a las necesidades, la labor del farmacéutico era promover la salud, lo que ayudaba brindar a los pacientes información adecuada y a su vez poder ayudar a prevenir la propagación de este virus (Monteza & Segovia, 2021).

En Ecuador – Guayaquil se puede observar la deficiencia o falta de atención del cliente interno, el cual es notable la falta de compromiso de los colaboradores de la farmacia el cual repercute en el ambiente laboral es por ello que se ve reflejado en el progreso diario de las diligencias en el éxito de los objetivos empresariales; debido al ausentismo y la falta de compromiso parte del propio personal de la compañía (Maza, 2019).

A juicio de Centeno y Carhuaricra (2022), La satisfacción de los clientes con la atención que otorgan es uno de los pilares clave para alcanzar un elevado modelo de calidad; en cualquier negocio, la calidad de los servicios depende de los socios que brindan atención al cliente; En el Perú, la prestación de servicios de salud es un desafío público y privado.

Es visible que en nuestro método de salud la falta de gestiones para mejorar la atención en muchas áreas de un establecimiento farmacéutico que brinda servicios de salud, hay herramientas para crear algún cambio en la forma de hacer las cosas, él colaboradores y los encargados de la institución no buscan estrategias para proporcionar a los personales, Como resultado este sistema está desactualizado y ya no está en uso (Morocho, 2021).

El descenso de la satisfacción de los usuarios, con las compras de medicamentos es preocupante porque muchas farmacias pequeñas también están perdiendo clientes, Las grandes cadenas de farmacias han visto un aumento en sus ventas gracias a su compromiso y estrategias de brindar servicio de alta calidad, está claro que no todos los negocios que ofrecen productos farmacéuticos y relacionados lo están haciendo bien, los estudios han demostrado que el nivel de satisfacción del cliente en farmacias y clínicas es principalmente cuando hay un alto nivel de disponibilidad de medicamentos; de lo contrario el

nivel de satisfacción baja como consecuencia de esperar a ser atendidos (Lozano, 2022).

Según Cueva y Yance (2022), por medio de los comentarios de los usuarios, es posible reconocer áreas de perfeccionamiento en la calidad de la atención aportada, lo que ayudará a mejorar notoriamente la gerencia de la calidad en la compañía y consentir acciones de mejora consecuentes y estrategias de elaboración de sistemas para una organización; por otro lado su investigación declaró, que hay una falta de capacitación para los colaboradores farmacéutico en las instalaciones, así como la falta de programas de capacitación para la orientación del personal que les permita instruir con los pacientes (Chiroque y Pérez, 2023)

Es crucial que las instalaciones farmacéuticas reconozcan la necesidad del paciente y anticipen sus necesidades y expectativas; Al hacer esto, pueden agregar algo a sus servicios para garantizar una atención de alta calidad, dejando al paciente satisfecho y capaz de seguir su plan de tratamiento correctamente (Madrid y Montañés 2023).

Carhuajulca y Vargas (2021), en su estudio realizado en San Juan de Lurigancho obtuvieron como resultado una calidad de Atención farmacéutica excelente y satisfacción del usuario, muy satisfechos. Así mismo, Chamorro y García (2023) también obtuvieron los mismos resultados muy satisfactorios mostrando una calidad de atención excelente (59.1%) con nivel de satisfacción excelente (57.4%) en su investigación realizada en el distrito de San Borja. Araujo y Prado (2023) en su trabajo efectuado en la ciudad de Lima, obtuvo los similares resultados. Sin embargo, Atencia y Huapaya (2022) en su estudio realizado en la farmacia de una posta ubicada en comas la satisfacción por parte del usuario fue calificado como regular.

Después de ver este contexto de regular satisfacción del cliente en la botica luz y salud pharma ubicado en el distrito de Chorrillos podemos presumir que debido al incremento de precios y la situación económica de nuestro país, lo cual hace que algunos usuarios no puedan acceder a ciertos medicamentos, por lo cual su satisfacción se ve afectada; cabe resaltar que también tener una buena

calidad de atención farmacéutica es importante que el personal farmacéuticos esté capacitado en Buenas Prácticas de Dispensación (BPD) y farmacovigilancia, para que así el personal pueda ofrecer un servicio adecuado y con capacidad de resolver las dudas de nuestros pacientes, la buena lectura de sus recetas médicas, dar las alternativas de medicamentos; y poder tener la seguridad de garantizar un servicio de calidad.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema general

¿La calidad de atención farmacéutica influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma de Chorrillos, 2023?

1.2.2. Problemas específicos

¿La fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023?

¿La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023?

¿Los elementos Tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023?

¿La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023?

¿La empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023?

1.3. Objetivos de la investigación

1.3.1. Objetivo general

Determinar si la calidad de atención farmacéutica influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma de Chorrillos, 2023.

1.3.2. Objetivos específicos

Determinar si la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023.

Determinar si la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023.

Determinar si los elementos Tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023.

Determinar si la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023.

Determinar si la empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023.

1.4. Justificación de la investigación

El Ministerio de Sanidad considera que la calidad asistencial es técnica, científica y humana; Caracterizada por la prestación de servicio al usuario, complaciendo las necesidades y perspectivas, el negocio farmacéutico debe prestar un servicio de calidad con antelación para conseguir una alta satisfacción, lo que apunta a que las oficinas farmacéuticas funcionan con eficacia. "La competencia es competencia", dicen. "Lo que triunfa en el mercado no es el mayor, sino el más eficiente, el mayor sin embargo el más eficiente, y la eficiencia viene determinada por la calidad del servicio, no sólo por la venta de muchos productos, bastante bien distribuidos.

1.5. Hipótesis

1.5.1. Hipótesis General.

H1: La calidad de atención farmacéutica influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma de Chorrillos, 2023.

H0: La calidad de atención farmacéutica no influye a la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma de Chorrillos, 2023.

1.5.2. Hipótesis Específicas.

La fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023.

La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023.

Los elementos Tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023.

La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023.

La empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023.

II. MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes de la Investigación

Como antecedentes Internacionales tenemos:

Choque (2019), realizó una investigación en Bolivia con la intención de determinar el nivel de satisfacción de los usuarios internos y externos de farmacias locales privadas de ciudad de Sucre, realizando entrevistas como técnica de recogida de los datos, y afirmó que la mayoría lo señala. que el espacio de entrada y la comodidad de la farmacia son buenos (53,7%), la amabilidad del personal (56,48%), sin embargo, consideran razonable la sala de espera para el cliente (43,52%), la sala de espera para recibir clientes internos. Buena (41,51%) al igual que la información presentada al usuario de la farmacia (49,06%).

Rodríguez (2021), La intención de su investigación fue valorar la calidad de la atención y la satisfacción en la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala, mediante un método deductivo para dar mejoría a la calidad., la herramienta utilizada fue un modelo SERVQUAL validado, se desarrolló un cuestionario inicial de 22 preguntas, con 22 preguntas adicionales que evaluaban las percepciones relacionadas con cómo se recibió la atención. Los resultados obtenidos demostraron que la dimensión de seguridad fue la que recibió mayor valor, lo que hizo que los clientes esperaran que el servicio fuera educado y diera seguridad al negocio.

Como antecedentes Nacionales tenemos:

Quispe y Ortiz (2022), La intención de su investigación fue valorar que el método utilizado en Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022 era un diseño descriptivo, no experimental, cuya muestra se determinó mediante la fórmula de población infinita, realizando en 92 personas, muestra que (56,5%) los clientes consideran excelente la calidad del servicio, (43,5%) por indicar. Aplicando el test del chi cuadrado de la independencia incluso indica que hay una relación directa entre las variables a partir de la estadística Rho de Spearman, finalmente este estudio demuestra la vinculación entre las variables existe influencia.

Reyes (2021), La investigación de Chilca julio 2021 sobre satisfacción del cliente y calidad de atención en consultorios farmacéuticos tiene como objetivo conocer la relación entre ambas variables. El enfoque analítico y fundamental del estudio utiliza un diseño no experimental; En nuestra muestra de 200 consumidores, se empleó como instrumento para un enfoque de encuesta transversal un cuestionario realizado con 23 preguntas cerradas y opciones de respuesta en una escala Likert de 1 a 5. Los dos están relacionados de alguna manera. En los consultorios farmacéuticos la felicidad del cliente y la calidad de la atención están correlacionadas; Dicho de otra manera, una mayor satisfacción del cliente se corresponde con una mayor calidad de la atención.

Valeriano (2022), El estudio "Calidad de la atención farmacéutica y satisfacción del cliente en Sophia Pharmacy, Imperial Kennett, junio de 2021" tiene como objetivo evaluar el nivel general de atención farmacéutica y satisfacción del cliente mediante un diseño descriptivo. La satisfacción es mensurable. Cuando 269 clientes se presentaron en el establecimiento se utilizó un método de encuesta y cuestionario. Los resultados de la prueba mostraron que la mayoría de los clientes reciben un buen trato farmacéutico. Finalmente, la mayoría de los consumidores expresan una buena calidad del trato farmacéutico y satisfacción del cliente, insatisfecho con el uso desordenado de la tecnología. El 72,5% de ellos está satisfecho y el 85,5% no satisfecho.

Quispe y Sucapuca (2022), Con una nota explicativa, hicieron de la calidad de atención en farmacias y farmacias su objetivo general en su estudio "Farmacias y calidad de atención en las farmacias del mercado Pedro Vilcapaza" en la ciudad de Juliaca, 2021. Ya que el objetivo del método fue caracterizar la calidad de las farmacias, no empleó un diseño experimental, observacional o transversal. En cambio, los datos se midieron solo una vez, lo que dio como resultado una investigación que incluyó el 55,08% de la muestra especificada. que los servicios prestados por la farmacia sean de alta calidad.

Aguilar y Aguilar (2022). en su investigación tuvieron como objetivo determinar el grado de satisfacción del usuario en la dispensación prestada en la botica en el Centro de Salud Simón Bolívar-Puno 2022, una búsqueda de diseño descriptivo, no experimental, prospectiva y transversal, se ha utilizado muestreo información a 240 consumidores que visitaron la farmacia en el periodo de junio hasta julio 2022, el método de recogida de datos ha sido una encuesta, se ha utilizado un cuestionario como instrumento, resultados obtenidos a nivel de La satisfacción con la disponibilidad de stocks. de medicamentos fue bueno, el tiempo de espera y la empatía incluso fueron buenos. finalmente, los clientes del Centro de Salud Simón Bolívar están muy satisfechos con la calidad percibida en atención.

Villegas (2022), su investigación tenía el objetivo determinar " calidad de atención recibida para conseguir la satisfacción del usuario en una institución sanitaria de Lambayeque", metodología cuantitativa, no experimental, transversal, diseño descriptivo sencillo, la población era de 100 pacientes, para los que se han utilizado dos tipos de cuestionario, técnica de encuesta fue utilizado un cuestionario de calidad asistencial y otro de satisfacción del paciente, los hallazgos mostraron que el 42% de los pacientes recibieron una calidad asistencial que les satisface. Los consumidores se movilizaron. Pese a que el 39% dijo que nunca se siente satisfecho, la satisfacción del paciente es, por último, insatisfactoria debido a la mala calidad de la atención.

Rodríguez y Villanueva (2023), en su estudio consideraron la intención general de determinar "el nivel de calidad de atención al cliente el área de la botica del Centro de Salud Palian Huancayo 2022". Se trataba de un diseño básico, de nivel explicativo, no experimental, la población era de 450 clientes y la muestra era de 208 clientes, la técnica era de encuesta basada en el modelo SERVQUAL, los hallazgos obtenidos en el nivel de calidad del servicio al cliente eran razonables, fiabilidad 49,5% (Bueno), nivel de respuesta 43,8% (bueno), nivel de seguridad 63,5% (justo), nivel de empatía 70,7% (justo) y 42 ,3% (mal). que los usuarios de viviendas sanitarias informaron de la calidad asistencial regular en un 48,6%. La capacidad concreta, la empatía y la seguridad son las dimensiones a mejorar.

Flores y Torres (2023), valoraron en su estudio el grado de satisfacción del cliente, también la calidad asistencial del servicio de farmacia en Centro de Salud Sicaya. El método era descriptivo, no experimental, transversal, prospectivo y no correlacional. Empíricamente, aplicado a 449 consumidores que utilizaron el método de encuesta, se comprobó que hay un nivel regular de satisfacción con la disponibilidad (54%), (62%) cree que los medicamentos son de calidad, (58%) cree que el personal deben afrontar dudas sobre sus medicamentos, (48%) afirma estar seguro, (43%) considera que el personal es amable, (54%) registra que el horario de apertura es razonable, (61%) dice que las quejas son resuelto y finalmente (60%) responde que las instalaciones son adecuadas y concluyen que existe un grado de satisfacción y calidad asistencial La superficie se considera regular.

Como antecedentes Locales tenemos:

Caruajulca y Vargas (2021), realizaron en su investigación "Calidad de la atención farmacéutica y satisfacción del usuario en la Farmacia Roqueo, San Juan de Lurigancho, 2020" una aproximación cuantitativa, con diseño descriptivo, cuya muestra fue de 196 clientes, se utilizó el cuestionario, que dio resultados. obtenido indica que existe una correlación, incluso propone una excelente calidad de la atención farmacéutica (59,7%), y una satisfacción del consumidor muy satisfecho (59,2%), concluyendo que los datos Existe una correlación significativa en lo que concierne a número, además, la mayoría de los clientes que vienen a la farmacia exhiben la mejor calidad de la atención farmacéutica y la satisfacción del cliente, están muy satisfechos.

Reyes (2021), en su investigación determinó la vinculación entre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente en las oficinas farmacéuticas, Chilca julio de 2021. La metodología del estudio fue analítica, sintética, descriptiva y coherente de un estudio primario, utilizando un estudio transversal no experimental. diseño de investigación, técnica de instrumentos, cuestionario fue una encuesta auto administrada que fue validada por expertos calificados, que estaba compuesto por 23 ítems cerrados con alternativas de respuesta del 1 al 5

en una escala Likert. La prueba de correlación paramétrica de Spearman, utilizando 200 clientes como muestra, finalmente concluyeron que existe una relación entre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente, mostrando siguientes resultados, $P < 0,005$, Rho de Spearman = 0,771, que indica una asociación de carácter positivo en oficinas farmacéuticas.

Culqui y Maquera (2022), afirmaron en su estudio la intención de valorar el grado de satisfacción de farmacias "Boticas Perú" en avenida Pachacútec Villa María del Triunfo - Lima 2021, cuyo método era descriptivo. El enfoque fue cuantitativo, población de 384 clientes, se utilizó como técnica la encuesta, en lo que hace referencia al nivel de satisfacción, se observó que la satisfacción (84,6%), continúa con el nivel medio (15,4%), en simpatía indicada. (79,2%); dimensión de seguridad mostrada (73,2%); nivel de fiabilidad del 69,8%; Se notó la firmeza conseguida (60,4%) y la capacidad de respuesta (69,5%), todo ello de satisfacción positiva, que finalmente concluyó con ese resultado final.

Chamorro y García (2023), Se intentó determinar la vinculación entre la calidad de la atención y la satisfacción del cliente en empresas farmacéuticas en Aviación, de San Borja, octubre hasta noviembre 2022, transversal y transversal, la muestra fue de 225 consumidores de 15 oficinas farmacéuticas y empresas farmacéuticas. , instrumento Hubo un cuestionario, se utilizó el chi cuadrado para el análisis estadístico, los hallazgos indicaron una excelente calidad asistencial (59,1%) y un nivel de satisfacción muy satisfecho (57,4%) . Del mismo modo se concluyó que existe una correlación entre las dos variables, además, indique una excelente calidad asistencial y un nivel de satisfacción muy satisfactorio.

Justo (2022), "Determinar el nivel de satisfacción de los usuarios con la calidad de la atención brindada al servicio de farmacia del Centro Médico Unitario de Huacho en el periodo de enero a febrero del 2022" fue el principal objetivo de su estudio, El diseño fue no experimental, descriptivo y prospectivo, la muestra estuvo conformada por 231 pacientes, La técnica de encuesta utilizada fue un cuestionario y los resultados mostraron un nivel constante de satisfacción de los usuarios con respecto a los tiempos de espera y la disponibilidad de existencias de medicamentos, Los horarios de apertura son fijos, el personal de la farmacia

es amable, la seguridad de la atención es constante y los horarios de apertura son buenos.

Atencia y Huapaya (2022), El propósito del estudio fue conocer el grado de satisfacción del cliente con el calibre de la atención brindada al servicio de farmacia en la Oficina de Salud de Primavera del distrito de Comas entre mayo y julio de 2021, el diseño no fue experimental, la herramienta utilizada fue un cuestionario, con 384 consumidores componiendo la muestra, Los resultados mostraron que, en cuanto a los tiempos de espera, los clientes estaban generalmente satisfechos con el grado de disponibilidad del stock farmacéutico (63,80%), El nivel de compasión (46,10%), atención (57,3%) y seguridad en la atención (42,70%) es medio.

Chura y Quispe (2022), es un estudio que pretende determinar la eficacia y el nivel de satisfacción en el tratamiento de los usuarios que visitan el sistema de farmacia en la institución sanitaria La Revolución San Miguel 2022. En el hospital "La Revolución", la farmacia estaba formada por 366 pacientes. El método utilizado fue una encuesta y votación. En conclusión, según la calidad, sólo un 46,2% afirma que su calidad es buena, al tanto que un 47,3% expresa que es normal y un 6,6% mala, según la satisfacción, un 49,2% está satisfecho.

Araujo y Prado (2023), En su investigación, la intención era vincular "la calidad de atención y satisfacción entre los clientes de la farmacia Dunamis Lima-2022", cuyo método era descriptivo. Diseño no experimental, la población era de 2220 clientes, la muestra representativa será de 190 clientes, en vista de que los hallazgos concluyen que el género femenino es más (61,6%). Por lo que hace referencia a las dimensiones, se determinó que los pacientes estaban satisfechos (66,8%), en lo que concierne a la calidad asistencial, (58,9%) están satisfechos y en lo que concierne a la dimensión de valor percibida por el cliente, de la que se tuvo en cuenta el 88,9%. Los clientes estaban satisfechos; Acerca de satisfacción de los clientes según sus dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos concretos de la botica.

2.2. Bases teóricas

Atención Farmacéutica

Es un proceso realizado por un químico farmacéutico calificado para mejorar y mantener la sanidad y también el estilo de vida de los usuarios. Esto se logra mediante el uso de prácticas adecuadas de dispensación y gestión farmacéutica (Hospital Vitarte, 2021, p. 7).

Según el Ministerio de Salud de Singapur (2019), los servicios de atención farmacéutica son servicios centrados en el paciente que tienen como objetivo capacitar a los pacientes y/o a los cuidadores para que se responsabilicen de sus necesidades de medicación y consigan resultados óptimos de salud. Para reforzarlos pretende complementar las prácticas existentes. Sistemas de atención para realizar el tratamiento farmacológico más efectivo y seguro.

Adicionalmente, Calvo et al. (2022) indican que las habilidades que ejercen los farmacéuticos los convierten en profesionales que se coordinan con médicos, enfermeras y otros profesionales de la salud que ayuda a la atención al paciente para ofrecer una atención farmacoterapéutica integral. Puede contribuir eficazmente al control.

Calidad

Es agregado de características de un servicio en función de su capacidad para cumplir los requerimientos y perspectivas del cliente y cumplir con las características con las que fue diseñado, dicho con otras palabras, Un producto o servicio de servicio en relación con las necesidades y perspectivas del comprador o cliente, teniendo en cuenta el precio que está dispuesto a pagar (Bustamante et al. 2019).

Servicio

Por lo general, los servicios son operaciones, procesos y ejecución. En qué empresas u organizaciones deberían poner más énfasis en la prestación de la atención recibida. Ya que esto marcará la diferencia para poder garantizar la satisfacción del cliente (Bustamante et al. 2019).

Calidad de servicio

Los servicios requieren interacción entre proveedores y compradores, la interacción proporcionada crea la calidad del servicio percibida por el cliente (Bustamante et al 2019).

La calidad del servicio es una herramienta de marketing que influye en la decisión de adquirir un servicio. Esto hace referencia a la experiencia vivida, ayuda a crear una imagen de marca y un acrecentamiento sostenible para las empresas en términos de valor; Este valor se expresa en el modelo SERVQUAL, que conceptualiza en 5 dimensiones: confiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y concreción; que estima un modelo multidimensional para valorar las perspectivas y percepciones del servicio. Un servicio siempre tiene 2 puntos principales, la expectativa que tiene el cliente antes de recibir el servicio y la perspectiva después de recibirlo (Narváez et al. 2020).

El modelo Servqual

Este modelo es popular en la investigación por su buena medida de la calidad del servicio. Se publicó por primera vez en 1988 y ha servido mucho a los estudiantes en su investigación, mostrando mejoras y numerosos estudios utilizando este tipo de modelos (Narváez et al. 2020). Esta técnica de investigación es muy comercial porque mide la calidad del servicio, tiene con su empresa, lo que nos permite ver las perspectivas de cada cliente y el agradecimiento por el servicio prestado. Este modelo permite valorar la opinión de cada usuario sobre el servicio que ofrece, comentarios buenos o malos sobre el negocio u organización de la que reciben el servicio, estas sugerencias. Puede haber reacciones, irritaciones, todo como se esperaba los clientes o usuarios.

Considerando la base teórica de la calidad del servicio, ofrece un servicio que responda a las necesidades del cliente que desea prestar el servicio, y que se mide en función de las perspectivas del cliente.

Así mismo, nos proporciona 5 dimensiones:

- **Tangibilidad:** consiste en lo que hay alrededor, personal, equipamientos, sistemas utilizados y la infraestructura del negocio.
- **Fiabilidad:** Al depender de la confianza de los clientes en nosotros, debemos ser prudentes y fiables con cada uno de ellos, cumplir nuestra palabra y demostrar soluciones.
- **Sensibilidad:** Esta dimensión se basa en darse cuenta de las aspiraciones de los usuarios, dudas y quejas que quiere expresar y darle soluciones a sus inconvenientes para que sean tratados de forma adecuada y respetuosa. en esto. Ayudándoles en cada necesidad.
- **Seguridad:** Es capacidad de cada miembro del personal del centro ganarse a la gente y mostrar confianza en el trato que reciben.
- **Empatía:** Se basa en la idea de que los empleados deben ser compasivos, compartir toda su felicidad y vitalidad con los clientes y ofrecerles una atención individualizada (Narváez et al. 2020).

Satisfacción

Tal como afirma la editorial Etecé (2022), la satisfacción se define como cuando una necesidad o deseo se satisface de manera que resulta en tranquilidad mental. Cuando una persona cumple un deseo o logra una meta, se siente contenta y experimenta placer y bienestar.

Satisfacción al usuario

Según Toma (2023), refiere en cuanto a la satisfacción del usuario: está vinculada totalmente con la calidad; ya que, un usuario satisfecho es quien obtiene calidad en el producto o servicio recibido; en otras palabras, la satisfacción del usuario se alcanza al superar o igualar las expectativas que éste tiene de algo que aspira consumir.

A partir de los fundamentos teóricos del estudio, podemos concluir que la satisfacción del usuario es lo más importantes a tener en cuenta en la evaluación de los servicios sanitarios. De hecho, recientemente se ha sugerido que la

satisfacción del usuario es el eje de los servicios de salud, lo que ha abierto nuevos temas de discusión en cuanto a concepciones y metodologías de medición porque son los clientes quienes valoran la mejora de los servicios de salud (Atencia y Huapaya,2022)

Uno de los motivos principales de las compañías es tener un producto de calidad y un servicio en el que el usuario quede satisfecho, feliz y con sus expectativas superadas; Cuando se cumplen todos los factores, es posible embelesar y fidelizar al usuario (Linkedin, 2019).

Entre las dimensiones de la satisfacción del usuario tenemos:

Dimensión Humana: Dado que existe una interacción directa entre el profesional y el paciente, es crucial que exista respeto mutuo, sentido de comunidad, felicidad, etc. con los pacientes. Respetar todos los puntos de vista, independientemente de su contenido, mantener abiertas las líneas de comunicación, proteger la intimidad del usuario y mantener el secreto profesional (Huamán y Valeriano, 2021).

Dimensión del Entorno: La dimensión se centra en mantener todo nuestro entorno inmediato en buen estado de funcionamiento. Esto incluye crear un espacio bien ventilado, bien iluminado, reservado para los pacientes que lo necesiten, limpio y organizado. Todo lo que el paciente percibe es la primera impresión. (Toma, 2023).

Dimensión Tecnológico-Científico: El conocimiento, sobre todo el conocimiento científico, como medio para generar y transformar recursos, el cual debe tener profesional, todo ello con la finalidad de brindar una atención eficaz al cliente (Toma, 2023). La tecnología es única en la forma en que maneja el conocimiento que ya ha sido puesto a prueba en situaciones del mundo real o, dependiendo de la situación, cuando intenta distorsionar la información comparándola con la realidad tangible para causar daño. experiencia y comprensión.

III: METODOLOGÍA

3.1. Tipo de investigación

El estudio actual era de tipo básico, lo que significa que su objetivo era aumentar la comprensión de los factores que afectan la satisfacción del usuario y la calidad de atención, Los estudios futuros se beneficiarán de los resultados obtenidos, Según Arias y Covinos (2021), “también llamada investigación pura, en este tipo de investigaciones no se resuelve ningún problema inmediato, sino que sirve de base teórica para otro tipo de investigaciones”.

3.2. Enfoque y Diseño de la investigación

Para hacer creíble una investigación, Albayero et al. (2020) establecen que los datos se basan en la medición de variables, en el sentido estricto de que pueden ser verificadas, que se realiza mediante procesos estandarizados aprobados por una comunidad científica, reconocido por otros estudios; también supone que el enfoque cuantitativo mide y estima el tamaño de los temas de investigación, preguntando con qué frecuencia, en qué medida ocurren, En consecuencia, el presente estudio adopta un enfoque cuantitativo ya que se emplearon mediciones y magnitudes en la recopilación, análisis de datos para responder a los objetivos de la investigación.

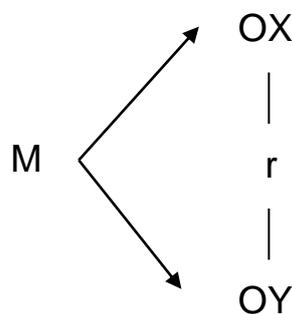
El diseño es no experimental en el sentido de que pretende alcanzar el objetivo general de dotar a los equipos de investigación de los argumentos teóricos y métodos de investigación social para que puedan asumir eficazmente el papel de gestores del conocimiento científico (Zamora, 2019).

Los estudios que utilizan un diseño no experimental son aquellos en los que las variables no se modifican a propósito y solo se observan acciones alrededor para ser analizarlos; En lugar de crear nuevas situaciones para el estudio, los estudios no experimentales observan situaciones preexistentes que no son provocadas intencionadamente por los investigadores (Hernández y Mendoza, 2018, p. 175).

Las tesis correlacionales se utilizan para cuantificar el nivel de vinculación entre varias variables, En las tesis correlacionales, se miden las variables para determinar si están o no relacionadas en la muestra de estudio y, a continuación,

se examina la correlación. Las tesis correlacionales pretenden determinar el comportamiento de una variable analizando el comportamiento de otras variables, (Guillen et al,2020).

Para averiguar si existía vinculación entre las variables de la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario, se presentó el siguiente diseño correlacional.



Donde:

M: Muestra representativa

X, Y: Variables de Estudio

O: Medición de ambas variables V1 y V2

r: Asociación entre las variables en estudio.

3.3. Variables y operacionalización

La investigación fue proyectada con un diseño descriptivo, propositivo, determinando dos variables una independiente y otra dependiente, las cuales se detallan:

Variable independiente: Calidad de atención farmacéutica.

Definición conceptual:

La decisión de comprar un producto o servicio se ve influida por la experiencia, y la calidad del servicio es un método de marketing que ayuda a forjar la reputación de una botica y fomenta el crecimiento a largo plazo basado en el valor. (Narvéez et, al 2020).

Definición operacional:

El cuestionario se utilizará para medir la operatividad y evaluar el nivel de atención farmacológica.

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Sensibilidad
- Seguridad
- Empatía

Variable dependiente: Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

Según Toma (2023), refiere en cuanto a la satisfacción del usuario: está vinculada totalmente con la calidad; ya que, un usuario satisfecho es quien obtiene calidad en el producto o servicio recibido; en otras palabras, la satisfacción del usuario se alcanza al superar o igualar las expectativas que éste tiene de algo que aspira consumir.

Definición operacional:

La satisfacción del cliente es la valoración que hace un cliente de un servicio, utilizando las siguientes características para indicar si cumple o no sus expectativas y si está satisfecho, indiferente o descontento.

3.4. Población y Muestra

A todas las instancias que cumplen con determinados criterios se les denomina población (Hernández-Sampieri y Mendoza 2018).

Se conoce como universo de investigación a todo el conjunto finito o infinito de elementos o unidades de observación tomados en consideración en un estudio, sobre el cual se pretende generalizar los hallazgos (nación, estados, grupos, comunidades, objetos, instituciones, asociaciones, actividades). ..., eventos y personas (Cueva & Reyes 2021).

Una población es una colección de todos los casos que cumplen con criterios especificados; las poblaciones deben ubicarse en un contexto específico

con base en sus características de accesibilidad, lugar y tiempo, y contenido (Hernández & Mendoza, 2018, p. 196-199).

Para nuestro estudio se consideran como población a un aproximado de 6000 personas que acuden mensualmente a la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos.

Muestra

Para generalizar los resultados del estudio a la población, la muestra es grupo de la población de importancia que debe ser representativa de la población de manera probabilística; La muestra es donde se recogerán la información de la investigación (Hernández-Sampieri y Mendoza 2018).

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

donde:

n: Es el tamaño de la muestra

N: El total de la población

Z: Nivel de confianza deseada = 1,96

p = Proporción de la población con la característica deseada = 0,5

q: Proporción de la población sin la característica deseada = 0,5

e: Error que se prevé cometer = 0,05

$$n = \frac{(1,96)^2 \times 60000 \times 0,5 \times 0,5}{(0,05)^2 (200 - 1) + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5}$$

$$n = 294$$

Para nuestro trabajo de investigación la muestra está determinada por 294 personas de 18 años a 50 años más entre hombres y mujeres cliente de la botica Luz y Salud Pharma-Chorrillos.

Criterio de Inclusión

- Usuarios que asistieron a las boticas Luz y Salud Pharma instalado en el distrito de Chorrillos.
- clientes de sexos masculino y femenino.
- Usuarios con las edades de 18 a 50 años.
- Clientes que aceptaron apoyar en la investigación.

Criterio de Exclusión

- Clientes que concurren en la botica externas no fueron considerado en el estudio.
- clientes con problemas mentales.
- Usuarios que no aceptaron firmar el consentimiento.

3.5. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

El cuestionario, que es un conjunto de preguntas similares al modelo Servqual, es la herramienta empleada. Se creó a partir de las variables examinadas (Orderique 2021), con el objetivo de recoger datos sobre el calibre de la atención farmacéutica y la satisfacción del usuario en la farmacia; 22 ítems componen el primer cuestionario, que evalúa la calidad del tratamiento farmacéutico con cinco dimensiones: tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, segunda variable, consta de 15 ítems, se basa en tres dimensiones: entorno, humanística y tecnológico-científica.

Después, tuvimos que presentar nuestra matriz de operacionalización, un formulario de evaluación y nuestro instrumento a los jueces o expertos para su aprobación y firma como prueba de conformidad.

Tabla 1

Validez de instrumento de juicio de expertos

Validador	Resultado
Dr. Churango Valdez Javier	Aplicable
Dr. Jesús Edson Trejo Levy	Aplicable
Dr. Roosevelt Edhair Aylas Canicela	Aplicable

Nota: Lista de expertos que validaron nuestro instrumento.

Tabla 2

Validez de confiabilidad Alfa de Cronbach primera variable

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,972	22

Nota: Resultado de confiabilidad

Cuando se realizó una prueba piloto con 29 usuarios para la primera variable, la calidad de la atención farmacéutica, se utilizó el indicador alfa de Cronbach para examinar la fiabilidad del instrumento. Los resultados mostraron una fiabilidad de 0,972, lo que indica que el coeficiente alfa de Cronbach es excelente.

Tabla 3

Validez de confiabilidad Alfa de Cronbach segunda variable

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N° de elementos
,962	15

Nota: Resultado de confiabilidad

Dado que empleamos el indicador alfa de Cronbach para medir la fiabilidad, la satisfacción de los usuarios (la segunda variable) se probó en una muestra piloto de 29 usuarios. Los resultados demuestran una fiabilidad de 0,962, lo que sugiere un buen coeficiente alfa de Cronbach.

3.6 Técnicas de procesamiento de datos y análisis de datos

Para evaluar los datos se aplicó estadística descriptiva. Los criterios de inclusión y exclusión de clientes de ambos sexos mayores de 18 años, así como la exclusión de clientes menores de 18 años o que no deseen participar en el estudio, forman la base de la metodología. Para ello se utilizó la aplicación informática SPSS.

3.7 Criterios éticos y de rigor científico

No hubo falta de respeto ni distinción hacia ninguno de los miembros del personal técnico o farmacéutico, ya que los investigadores demostraron ética y profesionalidad a lo largo de todo el estudio de investigación al mantener la privacidad y guardar estricta confidencialidad de la información en el avance del cuestionario, como resultado, el proceso de análisis de datos puso en marcha con gran satisfacción.

IV: RESULTADOS

Tabla 4

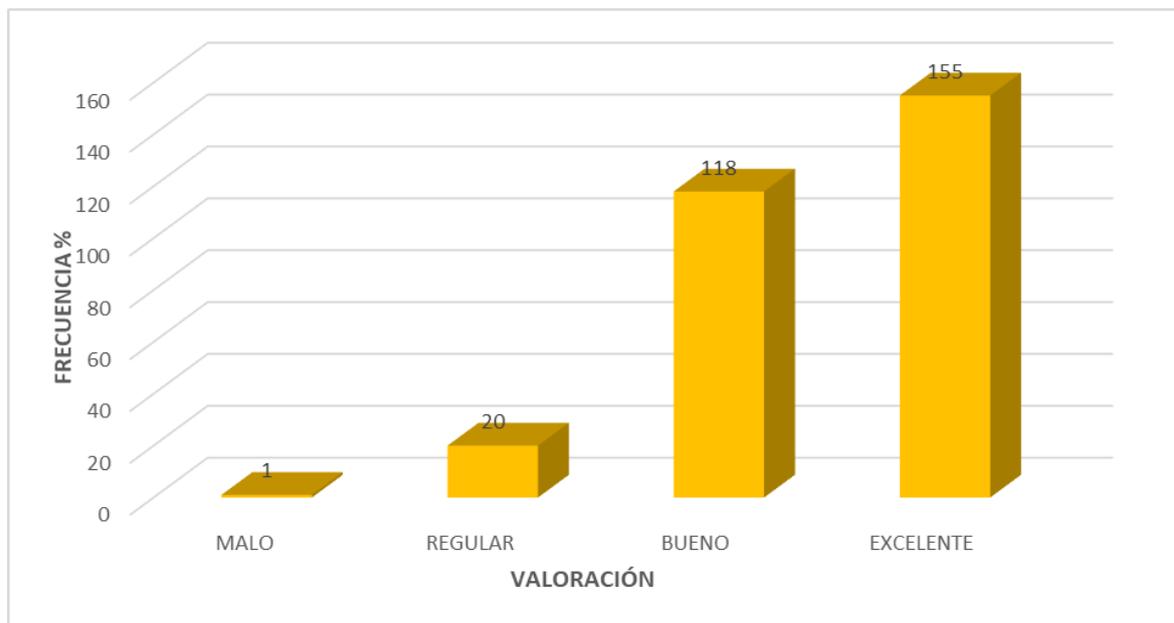
Características sociodemográficas

Información de los participantes	Total, n° 294	=294 participantes
Edad		
18 - 25 años	13	4.42%
	263	89.46%
26 - 50 años		
Mayor a 51 años	18	6.12%
Género		
Femenino	107	36.39%
Masculino	187	63.61%
Estado civil		
Soltero	161	54.76%
Casado	78	26.53%
Conviviente	46	15.65%
Viudo	9	3.06%
Divorciado	0	0.00%
Grado de instrucción		
Primaria	8	2.71%
Secundaria	34	11.53%
Técnico	78	26.44%
Universitaria	160	54.24%
Otros	15	5.08%
Total	294	100%

Manifiesta que las características sociodemográficas de los clientes según la edad la mayoría son usuarios de 26 hasta 50 años en un porcentaje de 89.46% (n=263), seguido con usuarios mayores de 51 años con 6.12% (n=18), finalmente usuarios de 18 a 25 años con 4.42% (n=13); En género masculino respondieron el 63.61% (n=187) y femenino 36.39% (n=107); con respecto al estado civil 54.76%(n=161) fueron solteros, seguidamente 26.53% (n=78) son casados, el 15.65%(n=46) son convivientes y el 3.06%(n=9) son viudos; según el grado de instrucción un 2.71%(n=8) tienen nivel primaria, el 11.53%(n=34) estudiaron hasta la secundaria; así mismo el 26.44%(n=78) son técnicos, el 54.24%(n=160) son universitarios alcanzando el más alto nivel en porcentaje con respecto al grado de instrucción y finalmente un 5.08%(n=15) refirieron otro grado de estudio.

Figura 1

Calidad de atención.



En la figura podemos observar la valoración de la calidad de atención, obteniendo el 0.34% (n=1) como malo, seguidamente el 6.80%(n=20) como regular, así mismo 40.14%(n=118) respondieron bueno, y finalmente el porcentaje más alto fue 52.72%(n=155) como excelente obteniendo un buen resultado de parte de los clientes de la botica.

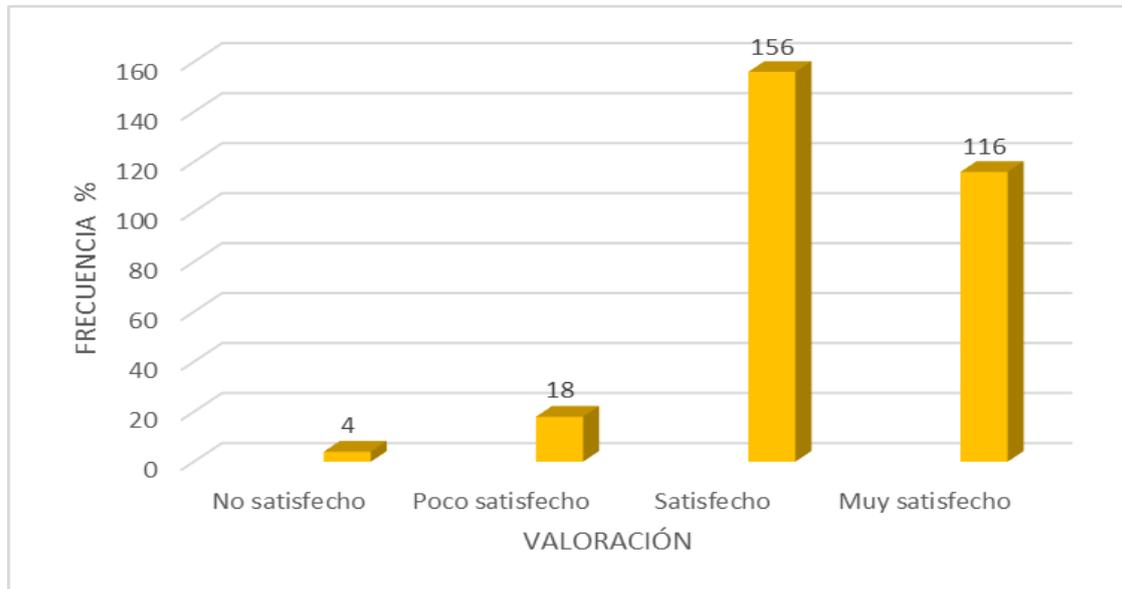
Tabla 5*Calidad de atención y sus 5 dimensiones.*

Dimensiones	Malo	Regular	Bueno	Excelente	Total
Tangibilidad	2	30	129	133	294
	0.68%	10.20%	43.88%	45.24%	100%
Fiabilidad	0	15	115	164	294
		5.10%	39.12%	55.78%	100%
Capacidad de respuesta	0	18	121	155	294
		6.12%	41.16%	52.72%	100%
Seguridad	0	16	117	161	294
		5.44%	39.80%	54.76%	100%
Empatía	1	21	110	162	294
	0.34%	7.14%	37.41%	55.10%	100%

En siguiente tabla 5 observamos la Calidad de atención farmacéutica según sus dimensiones observándose que todas las dimensiones obtuvieron la calificación más elevada que es excelente con las frecuencias de las dimensiones: tangibilidad un 45.24% (n=133), fiabilidad 55.78%(n=164), capacidad de respuesta 52.72%(n=155), seguridad 54.76%(n=161) y empatía con 55.10% (n=162).

Figura 2

Satisfacción de los usuarios



Con respecto a la valoración de satisfacción de clientes, se observó la mayor frecuencia con un 53.06% (n= 156) como usuarios satisfechos, seguidamente con un 39.46% (n=116) como muy satisfecho, así mismo 6.12% (n=18) como poco satisfecho y finalmente 1.36% (n= 4) con la valoración más baja de no satisfecho.

Tabla 6

Satisfacción de los usuarios y sus 3 dimensiones

Dimensiones	No satisfecha	Poco satisfecha	Satisfecho	Muy satisfecho	Total
Humanística	0	8	161	125	294
	0.00%	2.74%	55.14%	42.81%	100%
Tecnología - Científica	35	12	153	94	294
	11.90%	4.08%	52.04%	31.97%	100%
Entorno	14	0	150	130	294
	4.76%	0.00%	51.02%	44.22%	100%

En la tabla 6 apreciamos la satisfacción del usuario según sus dimensiones observándose en la dimensión humanista, poco satisfecha 2.74%, satisfecho 55.14% siendo el grado más alto y finalmente muy satisfecho 42.81%; la dimensión tecnológica-científica, no satisfecha 11.90%, poco satisfecha 4.08%, satisfecho 52.04% siendo el grado más alto y finalmente muy satisfecho 31.97%. según la dimensión entorno no satisfecha 4.76%, satisfecho 51.02% siendo el más elevado porcentaje y seguidamente 44.22% como muy satisfecho.

Tabla 7

Grado de relación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la botica.

Correlaciones			
		Calidad de Atención	Satisfacción de los usuarios
Calidad de Atención	Correlación de Pearson	1	.819**
	Sig. (bilateral)		<.001
	N	294	294
Satisfacción de los usuarios	Correlación de Pearson	.819**	1
	Sig. (bilateral)	<.001	
	N	294	294

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

Los resultados de los cuestionarios administrados por los usuarios se obtuvieron aplicando el coeficiente de correlación de Pearson, se consiguió la siguiente respuesta COEFICIENTE DE CORRELACIÓN (Calidad de atención y satisfacción de los usuarios) = 0.819 lo que informa que hay alta correlación directa; Además, encontramos que el signo bilateral es menor que 0,005 (0,000), lo que nos lleva a suponer que se prueba H1 y se rechaza HO. De manera similar, una correlación positiva se correlaciona con la intensidad de la asociación.

V: DISCUSIÓN

El propósito del estudio es conocer si la felicidad del paciente en Luz y Salud Pharma Chorrillos 2023 y la calidad de la atención están relacionadas entre sí.

Cuando en este estudio se empleó el coeficiente de correlación de Pearson para resolver la vinculación entre el estándar del tratamiento farmacéutico y la felicidad de los usuarios de la farmacia Luz y Salud Pharma de Chorrillos, se descubrió el siguiente resultado. La calidad de la atención y la felicidad del cliente tienen una buena asociación directa, como lo indica el COEFICIENTE DE asociación de 0,833.

Esto implica que, si el placer del usuario está vinculado a la atención brindada por el personal responsable de la institución farmacéutica, entonces la atención que el cliente recibe del personal juega un papel importante.

Además, se ha encontrado una correlación en el nivel de satisfacción y la calidad de la atención farmacéutica recibida en la farmacia Luz y Salud Pharma Chorrillos. Estos hallazgos concuerdan con un estudio realizado por García (2021) con el objetivo de determinar si existe relación entre la atención farmacéutica recibida y el nivel de satisfacción de los usuarios que planean visitar la farmacia INKAFARMA de Barranco-Lima. Se determina que existe correlación entre la felicidad del cliente y la calidad del servicio, con un coeficiente de 0,862, utilizando la prueba de calificación de Pearson. Podemos confirmar que los hallazgos de varias pruebas estadísticas coinciden; cuanto mayor sea la calidad de la atención brindada, mejor. satisfacción del cliente.

Además, comparte ciertas similitudes con el estudio.

En tal sentido, bajo lo dicho anteriormente y al analizar estos resultados llegando a concluir mientras mejor sea la dispensación por parte del personal, sumado un ambiente adecuado, ventilado y limpio el usuario se sentirá muy cómodo manifestándose muy satisfecho con la atención recibida.

En este estudio se registra la frecuencia de atención de calidad que reciben los consumidores de Botica Luz - Salud Pharma Chorrillos. Luego de la aplicación estadística se pudo observar las frecuencias de la calidad de la atención, arrojando calificaciones de 6,80% como regular y 0,34% como mala. Con los

resultados obtenidos con el instrumento podemos deducir que se obtuvo el porcentaje excelente, haciéndonos saber que la calidad de atención brindada por el personal a cargo del establecimiento farmacéutico es muy buena y esperada por el usuario. De igual forma el 40.14% respondió bien, y finalmente el mayor porcentaje fue el 52.72% como excelente, obteniendo resultados favorables por parte de los usuarios que acudieron al establecimiento farmacéutico.

También se descubrieron rasgos similares durante el examen de **Quispe y Sucapuca (2021)**, Esto indica que tras la utilización del instrumento se monitorearán los siguientes porcentajes sobre la calidad del tratamiento en farmacias y farmacias del Mercado Pedro Vilcapaza 2021: 2.14% de los pacientes reciben atención deficiente; El estudio realizado por Carhuaricra y Centeno (2022) tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de la atención y el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de atención farmacéutica FARMAVIDA, ubicado en el A.H. Micaela Bastidas del distrito de Ate-Vitarte”. De igual forma, el 39.30% de las farmacias del mercado Pedro Vilcapaza en Juliaca reportaron una calidad de atención regular, el 55.08% reportaron una calidad de atención buena y el 3.48% reportaron una calidad de atención excelente.

También se estudió la frecuencia de satisfacción de los usuarios de la botica luz - salud pharma chorrillos, Con respecto a la valoración de la satisfacción, se observó la más alta frecuencia con 53.06% satisfechos, seguidamente con un 39.46% como muy satisfecho, seguidamente 6.12% como poco satisfecho y finalmente 1.36% con la valoración más baja de no satisfecho.

A consecuencia la frecuencia de la satisfacción de los usuarios se logró detectar que los clientes se encuentran satisfecho con un alto porcentaje, esto debido a que el establecimiento se encuentra debidamente ventilado, iluminado, personal correctamente uniformado además cuentan con computadoras, todo esto influyó que los resultados sean satisfechos por parte de los usuarios; Los resultados en nuestra investigación sobre la satisfacción de los usuarios nos indican una satisfacción del 39.46% siendo muy diferente a las investigación de **Huamán y Valeriano (2021)** Su objetivo fue “determinar la calidad de la atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la Botica Sofía Imperial-Cañete-junio 2021”. indica que, con un 85,5%, la gran mayoría de los encuestados se inclina

por el descontento; Sólo el 14,5% de ellos al final queda satisfecho. Como podemos ver, no se encontró correlación entre la evaluación y la investigación realizada en la Botica Sofía. Particularmente en las dimensiones científica y tecnológica, donde los consumidores están insatisfechos porque no se están implementando nuevas tecnologías (computadoras) para el servicio al cliente, las redes sociales no se utilizan para publicidad, los servicios de entrega no están disponibles y los empleados no están identificados adecuadamente con una fotografía en el Dimensión humanista. En contraste, la dimensión ambiental muestra un espacio tranquilo, ordenado, bien ventilado e iluminado.

VI: CONCLUSIONES

- La mayoría de los encuestados (89,46%) tienen entre 26 y 50 años; son 63,61% hombres; el 54,76% son solteros; y el 54,24% tiene título universitario.
- La satisfacción del usuario y la calidad de la atención farmacéutica tienen un vínculo sustancial ($r=0,819$), lo que indica un alto grado de CORRELACION DIRECTA.
- La mayoría de los clientes que visitan la droguería Luz y Salud Pharma (52,72%) afirma haber recibido un buen trato farmacéutico.
- El 53,06% de los clientes que visitan la farmacia luz y salud Phama afirman estar contentos con su experiencia.
- La mayoría de los clientes que visitan la farmacia de Luz y Salud Pharma afirman haber recibido un trato farmacéutico excepcional en todos los aspectos.

VII: RECOMENDACIONES

- El estudio realizado en la Botica Luz y Salud Pharma tuvo como intención aprovechar los resultados obtenidos, a efecto de adoptar medidas en los ámbitos con menor valoración según los encuestados
 - Realizar los ajustes que se encargan de dispensar.
 - Cumplimiento de vestimenta adecuada e identificación con (fotocheck) para todos los empleados dentro de la planta farmacéutica.
 - Brindar orientación y capacitación en calidad de servicio a sus asociados en las áreas de actitudes o técnicas de trato al cliente.
 - Utilizar las nuevas tecnologías de redes sociales.
 - Disponer de un sistema que ayude la atención rápida.
 - Prestación de servicios de reparto al distrito.
 - Cada personal debe establecer un mecanismo personalizado para agilizar su acceso al suministro de medicamentos.
 - Compartir información sobre la ubicación de la farmacia.
- Para garantizar que los clientes están satisfechos con la atención farmacéutica de la farmacia, también se aconseja que la farmacia realice evaluaciones recurrentes de la felicidad de los clientes utilizando modelos o herramientas alternativos para el análisis de la satisfacción del cliente.
- También se recomienda seguir estudiando el tema sobre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, esto no solo acaba en establecimientos farmacéuticos si no en diferentes ámbitos laborales.

VIII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

Aguilar Zamata, O. &. (2022). Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la farmacia del centro de salud Simón Bolívar-Puno. Obtenido de Universidad Roosevelt web:

<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1070>

Albayero, M. S. (2020). Una aproximación teórica para la aplicación de la metodología del enfoque mixto en la investigación en enfermería. Obtenido de Universidad Tecnológica de El Salvador:

<http://biblioteca.utec.edu.sv:8080/jspui/bitstream/11298/1156/3/112981156.pdf>

Alfaro Mauricio, J. G. (2021). Calidad de la atención farmacéutica y adherencia al tratamiento en pacientes diabéticos. Hospital I La Esperanza EsSalud.

Trujillo. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo web:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/86966>

Araujo Quiroz, E. E., & Prado Hurtado, M. A. (2023). Calidad de atención y satisfacción en usuarios de la farmacia DUNAMIS Perú Lima-2022.

<http://hdl.handle.net/20.500.14140/1311>

Arias, J. &. (2021). Diseño y Metodología de la Investigación Enfoques Consulting EIRL. Obtenido de Repositorio Concytec:

<https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Atencia Irribarren, L. &. (2021). Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de farmacia del Puesto de Salud Primavera del distrito de Comas. Obtenido de Universidad Privada Roosevelt:

<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/826>

Azula Requejo, L. A. (2022). Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente en cadena de Boticas Inmaculada Santa Luz, Jaén. Obtenido de Universidad Privada Cesar Vallejo:

<https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/106433>

- Barrios, P. &. (2019). La calidad de servicio y la fidelización del cliente de la Botica Marifarma. Obtenido de Repositorio Telesup web:
<https://repositorio.utelesup.edu.pe/handle/UTELESUP/1510>
- Bustamante, M. A.-B.-S. (2019). Fundamentos de calidad de servicio, el modelo servqual. Obtenido de Universidad de Talca y Universidad Católica Santiago de Guayaquil, Revista Empresarial, ISSN 1390-3748, Vol. 13, N°. 2, págs. 1-15: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7361518>
- Cadillo Morales, A. F. (2022). Satisfacción de los usuarios respecto a los protocolos de atención farmacéutica en época de Covid-19 en una botica Inkafarma, Huaral. Obtenido de Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/950>
- Calvo, B. G. (2022). Oferta de servicios de atención farmacéutica: clave para un nuevo modelo de servicios de salud. Elsevier, 54-1. Obtenido de Atención Primaria vol.54 Núm. 1.: <https://www.elsevier.es/es-revista-atencion-primaria-27-articulo-oferta-servicios-atencion-farmaceutica-clave-S0212656721002328?referer=buscador>
- Capacidad de respuesta del sistema de salud en atención primaria valorada por pacientes con enfermedades crónicas. (2022). Obtenido de Sociedad Española de Salud Pública y Administración Sanitaria:
<https://www.gacetasanitaria.org/es-capacidad-respuesta-del-sistema-salud-articulo-S0213911121000480#:~:text=La%20capacidad%20de%20respuesta%20del%20sistema%20de%20salud%20es%20un,personal%20del%20contacto%20del%20paciente>
- Caruajulca Vargas, R. J. (2020). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Roció, San Juan de Lurigancho. Obtenido de Universidad María Auxiliadora:
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/335>
- Castañeda Huillcahuaman, G. V. (2021). Calidad de Atención y Satisfacción del Cliente frente al Servicio Farmacéutico recibido en la Farmacia del

- Policlínico SISOL, La Victoria. Obtenido de Universidad Privada María Auxiliadora: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/930>
- centeno Andia, M. &. (2022). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de atención farmacéutica Farmavida Ate. Obtenido de universidad Privada Franklin Roosevelt:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/856>
- Chamorro Loza, R. &. (2022). Calidad de atención y satisfacción de los clientes en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación, San Borja. Obtenido de Universidad María Auxiliadora:
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1491>
- Chiroque More, J. H. (2023). Calidad de atención farmacéutica y grado de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia ambulatoria en el Policlínico Barizal SAC, Villa el Salvador-Lima. Obtenido de Universidad María Auxiliadora:
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1533>
- Choque C, E., Sivila G, Y., & Vargas V, J. (2019). Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de sucre. Obtenido de Universidad Mayor, Real y Pontificia de San Francisco Xavier de Chuquisaca: <https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/biblio-1140989>
- Chura Cornejo, M. &. (2022). Nivel de calidad y satisfacción en la atención a los usuarios que acuden al servicio de farmacia en el centro de salud La Revolución San Miguel-Lima. Obtenido de Universidad Privada Roosevelt:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/816>
- Cortez Aquino, M. R. (2022). Factores que influyen en el nivel de satisfacción de los usuarios de la farmacia Inkafarma. Obtenido de Universidad Privada Franklin Roosevelt.:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1056>
- Cueva Quiroz, E. &. (2021). Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios en los Establecimientos Farmacéuticos de la Urbanización los Pinos, San

- Juan de Lurigancho. Obtenido de Universidad Privada María Auxiliadora:
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/1111>
- Culqui, E. V. (2022). Nivel de satisfacción en cadena de boticas Boticas Perú de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo-Lima. Obtenido de Universidad Norbet Wiener:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/6754>
- Equipo editorial, E. (2022). Concepto de Satisfacción. Obtenido de Editorial Etece:
<https://concepto.de/satisfaccion/>
- Flores Pomazunco, Y. L., & Torres Avellaneda, I. M. (2023). Nivel de satisfacción y calidad en atención en usuarios del servicio de farmacia del Centro de Salud Sicaya. <http://50.18.8.108/handle/20.500.14140/1377>
- García Henostroza, G. H. (2022). Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma-Barranco-Lima. Obtenido de Universidad Privada Franklin Roosevelt.:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/950>
- Guillen Valle, O. R. (2020). Pasos para elaborar una tesis de tipo correlacional. Obtenido de Normas APA: https://cliic.org/2020/Taller-Normas-APA-2020/libro-elaborar-tesis-tipo-correlacional-octubre-19_c.pdf
- Gutiérrez, H. O. (2022). Diseño correlacional: salud y desempeño académico en estudiantes universitario. Obtenido de Revista Internacional de Cultura Visual: <https://www.journals.eagora.org/revVISUAL/article/view/4306/2673>
- hacón, L. J.-V. (2022). El Muestreo Intencional No Probabilístico como herramienta de la investigación científica en carreras de Ciencias de la Salud. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato, Ecuador:
<https://rus.ucf.edu.cu/index.php/rus/article/view/3338/3278>
- Hernández Guerrero, M. H. (2021). Calidad de la atención y satisfacción del usuario en tiempo de pandemia, en el centro de salud Pachacútec. Cajamarca. Obtenido de Universidad Privada Antonio Guillermo Urrelo:
<https://repositorio.upagu.edu.pe/handle/UPAGU/2025>

- Hernández-Sampieri, R. y. (2018). Metodología de la investigación: La rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Obtenido de McGRAW-HILL INTERAMERICANA EDITORES, S.A. universidad del valle:
<http://repositoriobibliotecas.uv.cl/handle/uvscil/1385>
- Huamán, C. y. (2021). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofia, Imperial - Cañete. Obtenido de Universidad María Auxiliadora:
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/793/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Justo León, S. Z. (2022). Nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios del servicio de Farmacia del Centro Médico Solidario-Huacho. Obtenido de Universidad Privada Roosevelt:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/826>
- Linkedin. (2019). 5 dimensiones clave para medir la satisfacción al cliente. Obtenido de Linkedin: <https://es.linkedin.com/pulse/5-dimensiones-clave-para-medir-la-satisfacci%C3%B3n-del-cliente-mendez>
- Lozano Salazar, F. I. (2022). Calidad en la Atención Farmacéutica y el Nivel de Satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca. Obtenido de Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/903?show=full#:~:text=Conclusiones.,spearman%20%3D%200%2C534%20y%20p%20%3D%200.>
- Madrid Quispe, R. R. (2023). Nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica Biofarma Paucará-Huancavelica. Obtenido de Universidad Privada Roosevelt:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1523>
- Martínez Gálvez, E. L. (2021). La calidad en el servicio y el nivel de satisfacción del cliente. Obtenido de Universidad Técnica de Ambato:
<https://repositorio.uta.edu.ec/jspui/handle/123456789/32249>

- Maza, L. E. (2019). Plan de mejora de servicio al cliente interno para optimizar el clima laboral de farmacias 911. Obtenido de Universidad de Guayaquil web: <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/44345>
- Monteza Noriega, D. M. (2021). calidad de atención y satisfacción al usuario en la botica Profarma en tiempos de pandemia, Puente Piedra. Obtenido de Universidad Privada María Auxiliadora: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/588>
- Morocho Panucar, M. A. (2021). Nivel de satisfacción en usuarios del servicio de farmacia del Hospital de apoyo II-1 Paita. Obtenido de Universidad San Pedro -Facultad de Medicina: <http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20163>
- Narváez, E. R. (2020). Servicio al cliente: desde una perspectiva del modelo SERVQUAL. Obtenido de Digital Publisher: [file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ServicioAlCliente-7898176%20\(2\).pdf](file:///C:/Users/usuario/Downloads/Dialnet-ServicioAlCliente-7898176%20(2).pdf)
- Orderique Pacherras, C. A. (2021). El presupuesto participativo y la inversión pública en la municipalidad de Chongoyape–Chiclayo. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/53119/Orderique_PCA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y
- Orozco Solís, M. G. (2021). Inteligencia emocional, empatía y buen trato como factores protectores frente a la agresión física en adolescentes. Obtenido de Universidad de Guadalajara: <https://revistas.ces.edu.co/index.php/psicologia/article/view/5222>
- Peña, C. (2019). La atención farmacéutica a nivel mundial y nacional. Obtenido de Ars Pharmaceutica: https://scielo.isciii.es/scielo.php?pid=S2340-98942020000100002&script=sci_arttext
- Quispe Peceros, G. &. (2022). calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en la Botica Farmacom C&G

- Andahuaylas Apurímac. Obtenido de Universidad Privada
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1284>
- Quispe Yana, D. M. (2021). Calidad de Atención en Farmacias y Boticas del Mercado Pedro Vilcapaza, Ciudad de Juliaca. Obtenido de Universidad María Auxiliadora web:
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/817>
- Reyes Garcia, C. L. (2021). La calidad de atención y la satisfacción de los usuarios en las oficinas farmacéuticas, Chilca. Obtenido de Universidad Norbert Wiener:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5754>
- Rincón, A. V. (2019). Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador. Obtenido de Rev. Cubana Farm. 52(2):1-16: <https://www.medigraphic.com/pdfs/revcubfar/rcf-2019/rcf192f.pdf>
- Rodríguez Buenaventura, Á. E. (2021). Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. Obtenido de Universidad Católica de Santiago de Guayaquil web:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>
- Rodríguez Orellana, G. N. (2023). Nivel de calidad de atención al usuario en el área de farmacia en el Centro de Salud Palian Huancayo. Obtenido de Universidad Privada Roosevelt:
<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/handle/20.500.14140/1376>
- SINGAPORE, M. O. (2019). Pharmaceutical Care Services Guidelines v1. . . Obtenido de Ministry of Health:
[https://www.moh.gov.sg/docs/librariesprovider4/default-document-library/pharmaceutical-care-services-guidelines-\(15-april-2019\)5e2e136441084b9e8b70b9301c57c71a.pdf](https://www.moh.gov.sg/docs/librariesprovider4/default-document-library/pharmaceutical-care-services-guidelines-(15-april-2019)5e2e136441084b9e8b70b9301c57c71a.pdf)
- Toma, J. (2022). La gestión farmacéutica en la satisfacción del paciente en el servicio de farmacia en un policlínico, Lima. Obtenido de Universidad Cesar

Vallejo:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/112150/Toma_ZJP-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Valderrama, S. &. (2019). El desarrollo de la Tesis: Descriptiva Comparativa, correlacional y cuasiexperimental. Obtenido de Editorial San Marcos: http://www.sancristoballibros.com/libro/el-desarrollo-de-la-tesis_84227

Valeriano Manco, L. N. (2022). Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Sofía, Imperial-Cañete. Obtenido de Universidad María Auxiliadora: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/793>

Vargas, C. S. (2020). La confianza en la relación profesional de la salud y el paciente. Obtenido de Revista Cubana de Salud Pública: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=102712>

Villegas Flores, L. M. (2022). Calidad de atención para satisfacción de los pacientes de una entidad de salud–Lambayeque. Obtenido de Universidad Cesar Vallejo: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/95939>

Vitarte, H. (2021). Resolución Directoral 120-2021-D/HV por lo cual establece que: “La salud pública es responsabilidad del estado, responsabilidad en materia de salud individual es compartida por el individuo, la sociedad y el estado. Obtenido de Ministerio de Salud - Hospital Vitarte: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/3026516/Resoluci%C3%B3n%20Directoral%20120-2021-D-HV.pdf.pdf>

Zamora, L. R. (2019). Enfoques y diseños de investigación social: cuantitativos, cualitativos y mixtos. Obtenido de Editorial UNED: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7023094>

IX. ANEXOS

ANEXOS 1: Matriz de consistencia

FORMULACIÓN DEL PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPÓTESIS	VARIABLES	POBLACIÓN Y MUESTRA	ENFOQUE/TIPO/ DISEÑO	TÉCNICAS/ INSTRUMENTO
<p>Problema general ¿La calidad de atención farmacéutica influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma de Chorrillos, 2023?</p>	<p>Objetivo general Determinar si la calidad de atención farmacéutica influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma de Chorrillos, 2023.</p>		V.I: Calidad de la atención farmacéuticas.		ENFOQUE Cuantitativo	
<p>Problemas específicos ¿La fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023? ¿La seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023? ¿Los elementos Tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023? ¿La capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023? ¿La empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023?</p>	<p>Objetivos específicos: Determinar si la fiabilidad influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023. Determinar si la seguridad influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023. Determinar si los elementos Tangibles influyen en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023. Determinar si la capacidad de respuesta influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023. Determinar si la empatía influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma - Chorrillos -2023.</p>	<p>H1: La calidad de la atención farmacéutica influye en la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma de Chorrillos, 2023. H0: La calidad de la atención farmacéutica no influye a la satisfacción de los usuarios de la botica Luz y Salud Pharma de Chorrillos, 2023.</p>	V.D.: Satisfacción de los usuarios.	<p>UNIDAD DE ANÁLISIS Cada usuario de la botica Luz y Salud Pharma</p> <p>POBLACIÓN MUESTRA</p>	<p>TIPO Básico</p> <p>DISEÑO No Experimental, Transeccional, Correlacional</p>	Encuesta /Cuestionario

ANEXO 2: OPERACIONALIZACIÓN DE VARIABLES

VARIABLE	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ITEM
CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA	La calidad del servicio es una herramienta del marketing que da valor en la decisión de compra de un producto o servicio; esta decisión, está relacionada con la experiencia vivida, ayuda a crear una imagen de marca y un crecimiento sostenible para las empresas en término de valor (Narváez et, al 2020).	La operacionalización se medirá con el cuestionario para determinar la calidad de la atención farmacéutica	Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> Las instalaciones de la botica son visualmente atractivas y confortables. Los equipos instalados en la botica son modernos. La botica tiene un ambiente adecuado para su atención y fácil acceso. El número del personal es suficiente para la atención Presentan profesionales uniformados y pulcros. 	1,2,3,4,5
			Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> La atención recibida fue sin ninguna discriminación o diferenciación con algún otro cliente La atención recibida fue según el orden de llegada El personal muestra un sincero interés en solucionar problemas El personal cumple con el horario establecido por la botica. 	6,7,8,9
			Capacidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> El personal comprende las necesidades del usuario. Brinda información clara y sencilla. La atención que recibió fue rápida y eficaz Si no encontró algún producto o medicamento el personal le ofrece alguna otra alternativa. 	10,11,12,13,14

				<ul style="list-style-type: none"> El personal siempre está disponible para atenderlo. 	
			Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> El personal responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes. Se siente seguro con la atención que recibió por el personal. El personal le brindó el tiempo suficiente para responder sus preguntas. profesionales comprensibles, cordiales y amables para la atención. 	15,16,17,18
			Empatía	<ul style="list-style-type: none"> Le muestra amabilidad y respeto al personal que lo atiende. El personal de la botica se preocupa por la salud de sus pacientes o clientes. Existe privacidad al cliente cuando lo atienden. El personal es comprensivo con su enfermedad y estado de salud. 	19,20,21,22
SATISFACCIÓN DEL USUARIO	La satisfacción del usuario es cuando un usuario obtiene calidad en un	Es el grado de satisfacción que presentan los usuarios o clientes, en relación al	Humanista	<ul style="list-style-type: none"> El personal de la botica le brinda un trato amable y cortés. Respetan su confidencialidad y actúan con discreción. 	1,2,3,4,5

	producto o servicio; el cual cumple con las expectativas que aspira al poder consumir un producto (Toma,2023).	servicio recibido por parte de los trabajadores del personal farmacéutico		<ul style="list-style-type: none"> ● El personal se encuentra uniformado, aseado e identificado. ● El personal de la botica le atiende con cuidado y precaución. ● El personal respeta el orden de llegada de los clientes. 	
			Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ● La botica está adecuadamente iluminada y ventilada. ● Usted considera que la botica presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación ● Considera que la botica se encuentra en una zona que transmita seguridad. ● Usted considera que la botica siempre está limpia y ordenada. ● Considera que el establecimiento cuenta con abastecimiento adecuado de los productos. 	6,7,8,9,10
			Tecnológico-científico	<ul style="list-style-type: none"> ● La botica cuenta con Instalaciones modernas. ● Alguna vez se informó por las redes sociales de la botica. ● Cada personal tiene su computadora para la atención. ● Alguna vez ha solicitado el servicio de delivery de la botica. ● El personal le brinda correctamente los productos prescritos en su receta médica. 	11,12,13,14,15

ANEXO 3: INSTRUMENTO

Cuestionario de Calidad de Atención Farmacéutica

- **Edad:** 18 a 25 años () 25 a 50 años () mayor a 50 años ()
- **Género:** femenino () masculino ()
- **Estado civil:** soltero () casado () conviviente ()
viudo () divorciado ()

Grado de Instrucción:

- Primaria ()
- Secundaria ()
- Técnica ()
- Universitaria ()
- Otros ()

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención farmacéutica, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna numerada, 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 “4”

N°	Calidad de atención	1	2	3	4
	Tangibilidad				
1	Las instalaciones de la botica son visualmente atractivas y confortables				
2	Los equipos instalados en la botica son modernos				
3	La botica tiene un ambiente adecuado para su atención y fácil acceso				
4	El número del personal es suficiente para la atención				
5	Presentan profesionales uniformados y pulcros				

	Fiabilidad				
6	La atención recibida fue sin ninguna discriminación o diferenciación con algún otro cliente				
7	La atención recibida fue según el orden de llegada				
8	El personal muestra un sincero interés para solucionar problemas				
9	El personal cumple con el horario del establecimiento por la botica				
	Capacidad de respuesta				
10	El personal comprende las necesidades del usuario				
11	Brinda información clara y sencilla				
12	La atención que recibió fue rápida y eficaz				
13	Si no encontró algún producto o medicamento, el personal le ofrece alguna otra alternativa				
14	El personal siempre está disponible para atenderlo				
	Seguridad				
15	El personal responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes				
16	Se siente seguro con la atención que recibió por el personal				
17	El personal le brindó el tiempo suficiente para responder sus preguntas				
18	Profesionales comprensibles, cordiales y amables para la atención				
	Empatía				
19	Le muestra amabilidad y respeto el personal que lo atiende				
20	El personal de la botica se preocupa por la salud de sus pacientes o clientes				
21	Existe privacidad al cliente cuando lo atienden				
22	El personal es comprensivo con su enfermedad y estado de salud				

Cuestionario de Satisfacción del usuario

- **Edad:** 18 a 25 años () 25 a 50 años () mayor a 50 años ()
- **Género:** femenino () masculino ()
- **Estado civil:** soltero () casado () conviviente ()
viudo () divorciado ()

Grado de Instrucción:

- Primaria ()
- Secundaria ()
- Técnica ()
- Universitaria ()
- Otros ()

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Satisfacción del usuario, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna numerada, 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”

Satisfacción al cliente		1	2	3	4
Humanística					
1	El personal de la botica le brinda un trato amable y cortés				
2	El personal respetar su confidencialidad y actúa con discreción				
3	El personal se encuentra uniformado, aseado e identificado				
4	El personal de la botica le atiende con cuidado y precaución				
5	El personal respeta el orden de llegada de los clientes				

Tecnología - Científica					
6	La botica cuenta con instalaciones modernas				
7	Alguna vez se informó por las redes sociales de la botica				
8	Cada personal tiene su computadora para la atención				
9	Alguna vez ha solicitado el servicio delivery de la botica				
10	El personal le brinda correctamente los productos prescritos en su receta médica				
Entorno					
11	La botica está adecuadamente iluminada y ventilada				
12	Usted considera que la botica presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación				
13	Considera que la botica se encuentra en una zona que transmita seguridad				
14	Usted considera que la botica siempre está limpia y ordenada				
15	Considera que el establecimiento cuenta con abastecimiento adecuado de los productos				

ANEXO 4: CRONOGRAMA DEL PROGRAMA EXPERIMENTAL

ACTIVIDADES	SEMANAS													
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14
Antecedentes Bibliográfico	■	■												
Planteamiento del Problema			■											
Marco teórico				■	■	■	■							
Justificación							■							
Objetivos							■							
Hipótesis								■						
Identificación de Variables									■					
Indicadores									■					
Metodología										■	■	■		
Resultado													■	
Discusión, conclusión y recomendación													■	■

ANEXO 5: TESTIMONIO FOTOGRÁFICO



ANEXO 6: JUICIO DE EXPERTOS

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Identificación del experto

Nombre y Apellidos: Churango Valdez Javier

Centro laboral: Ministerio Público

Título profesional: Químico Farmacéutico

Grado: Magister

Institución donde lo obtuvo: Universidad Mayor de San Marcos

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables (coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)				X	
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular (orden)					X
10. Los ítems del instrumento son coherentes en términos de cantidad (extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado (inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					74
Puntaje total	74				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = (74) 98.66 %

Firma del experto
Mg. Churango Valdez Javier
DNI N°07403292


Javier Churango Valdez
Químico Farmacéutico
C.Q.F.P. N° 00750 R.N.M. N° 04
D.N.I. N° 07403292

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Identificación del experto

Nombre y Apellidos: Roosevelt Ed Hair Aylas Canicela

Centro laboral: Zegel IPAE

Título profesional: Químico Farmacéutico

Grado: Magister

Institución donde lo obtuvo: Universidad Norbert Wiener

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(ordén)					X
10. Los ítems del instrumento son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					75
Puntaje total	75				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = (75) 100 %

Firma del experto

Mg. Aylas Canicela Roosevelt Edhair

DNI N° 46699374


MSTRO. Q.F. AYLAS CANICELA ROOSEVELT EDHAI
QUIMICO FARMACÉUTICO
COFP: 22856

FICHA DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO POR JUICIO DE EXPERTOS

Identificación del experto

Nombre y Apellidos: Jesús Edson Trejo Levy

Centro laboral: Universidad Norbert Wiener

Título profesional: Químico Farmacéutico

Grado: Magister

Institución donde lo obtuvo: Universidad Norbert Wiener

INDICADORES	CATEGORÍA				
	1	2	3	4	5
1. Las dimensiones de la variable responden a un contexto teórico de forma (visión general)					X
2. Coherencia entre dimensión e indicadores (visión general)					X
3. El número de indicadores, evalúan las dimensiones y por consiguiente la variable seleccionada (visión general)					X
4. Los ítems están redactados en forma clara y precisa, sin ambigüedades (claridad y precisión)					X
5. Los ítems guardan relación con los indicadores de las variables(coherencia)					X
6. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la prueba piloto (pertinencia y eficacia)					X
7. Los ítems han sido redactados teniendo en cuenta la validez de contenido					X
8. Presenta algunas preguntas distractoras para controlar la contaminación de las respuestas (control de sesgo)					X
9. Los ítems han sido redactados de lo general a lo particular(orden)					X
10. Los ítems del instrumento son coherentes en términos de cantidad(extensión)					X
11. Los ítems no constituyen riesgo para el encuestado(inocuidad)					X
12. Calidad en la redacción de los ítems (visión general)					X
13. Grado de objetividad del instrumento (visión general)					X
14. Grado de relevancia del instrumento (visión general)					X
15. Estructura técnica básica del instrumento (organización)					X
Puntaje parcial					75
Puntaje total	75				

Nota: Índice de validación del juicio de experto (Ivje) = (75) 100 %

Firma del experto

Magister Q.F. JESUS EDSON TREJO LEVY

DNI N°45432974



Q.F. JESUS EDSON TREJO LEVY
DIRECTOR TÉCNICO
C.O.F.P.: 17962

ANEXO 7: CARTA DE AUTORIZACIÓN



CARTA DE AUTORIZACIÓN

Dejamos constancia:

Que, con la presente carta, doy autorización para que las Srtas.: Ana María Suarez Santos con DNI: 71117534 y Olga Gisella Sotero Vendetta con DNI: 44872821 para poder utilizar nuestra instalación como fuente de base para poder realizar encuestas al público de Botica LUZ y Salud Pharma para su investigación de tesis:

“Calidad de atención y Satisfacción de clientes de la Botica Luz y Salud Pharma 2023”

Se expide la presente para los fines que sea conveniente.

Olga Gisella Sotero Vendetta

Gerente General de Botica Luz y Salud Pharma.