



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA
BOTICA MIFARMA DEL MERCADO DE LIMA PERIODO ENERO A MARZO 2021**

TESIS PARA OPTAR AL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

AUTORES

BACH. ALARCON QUISPE KATY

BACH. HUAYTAN PECHO ALISON

ASESOR

MSc. CORDOVA SERRANO GERSON

LIMA-PERÚ

2024

DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Huaytan Pecho Alison Daniela, con DNI 47917329 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de químico Farmaceutico (grado o título profesional que corresponda) de título “Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud 12% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 15, de Enero 2024.



(Nombre y Firma)

Alison Daniela Huaytan Pecho



(Nombre y Firma)

Gerson Córdova Serrano

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

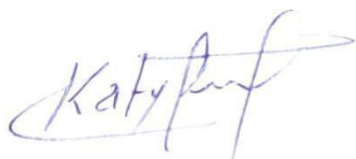
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, Alarcón Quispe Katy, con DNI 47227129 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de químico Farmaceutico (grado o título profesional que corresponda) de título “Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021”, **AUTORIZO** a la Universidad María Auxiliadora (UMA) para publicar de manera indefinida en el repositorio institucional, el archivo digital que estoy entregando, en cumplimiento a la Ley N°30035 que regula el Repositorio Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación de acceso abierto y su respectivo Reglamento.

Indicar que dicho documento es **ORIGINAL** con un porcentaje de similitud 12% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 15, de Enero 2024.



(Nombre y Firma)

Katy Alarcón Quispe

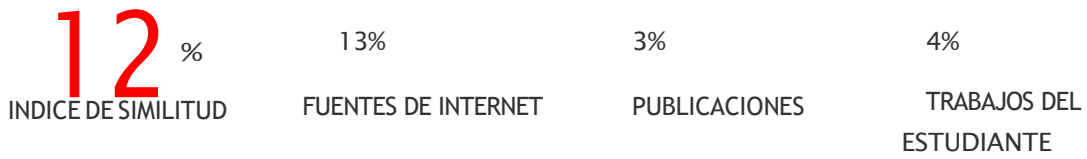


(Nombre y Firma)

Gerson Córdova Serrano

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

TESIS ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS **INFORME DE ORIGINALIDAD**



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.upao.edu.pe	Fuente de Internet	4%
2	repositorio.uwiener.edu.pe	Fuente de Internet	3%
3	repositorio.espe.edu.ec	Fuente de Internet	2%
4	repositorio.uma.edu.pe	Fuente de Internet	2%
5	repositorio.ucv.edu.pe	Fuente de Internet	1%
6	repositorio.usmp.edu.pe	Fuente de Internet	1%

Excluir citas Activo Excluir
bibliografía Activo Excluir
coincidencias < 1%

DEDICATORIA

A mi madre y padre que han sido mis motivaciones para mi rendimiento académico y de esta manera crecer en mis metas propuestas.

Katy Alarcón Quispe

Doy gracias a Dios por la vida de mis padres y hermano que se dispusieron a darme su disposición y apoyo incondicional ya que son mis bendiciones y así optimizar como profesional.

Alison Huaytan Pecho

AGRADECIMIENTO

A Dios por ser esa luz que ilumina nuestros pasos para lograr las metas con éxito. A nuestros familiares por darnos la fortaleza y el apoyo incondicional.

A los docentes de la Universidad María Auxiliadora por brindarnos sus enseñanzas académicas durante este tiempo.

Índice General

	Páginas
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	7
2.1 Enfoque y diseño de la investigación	8
2.2 Población, muestra y muestreo	9
2.3 Variables de investigación	10
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	11
2.5 Proceso de recolección de datos	12
2.6 Métodos de análisis estadístico	14
2.7 Aspectos éticos	16
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	22
4.1 Discusión de resultados	24
4.2 Conclusiones	26
4.3 Recomendaciones	28
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	30
ANEXOS	32
ANEXO A. Instrumento de recolección de datos	46
ANEXO B. Matriz de consistencia	49
ANEXO C. Operacionalización de las variables	51
ANEXO D. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis	53
ANEXO E. Consentimiento informado	54
ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios	57
ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo	60

Índice de Tablas

	Páginas
Tabla 1. Tabla 1. Edad del encuestado	12
Tabla 2. Tabla 2. Sexo del encuestado	13
Tabla 3. Distribución de frecuencias - dimensión 1	14
Tabla 4. Distribución de frecuencias - dimensión 2	15
Tabla 5. Distribución de frecuencias - dimensión 3	16
Tabla 6. Distribución de frecuencias - dimensión 4	17
Tabla 7. Distribución de frecuencias - dimensión 5	18
Tabla 8. Distribución de frecuencias - dimensión 6	19
Tabla 9. Distribución de frecuencias - dimensión 7	21
Tabla 10. Distribución de frecuencias - dimensión 8	23
Tabla 11. Prueba de normalidad	25
Tabla 12. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman	26
Tabla 13. Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción del usuario y calidad de atención	27
Tabla 14. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión fiabilidad y variable satisfacción del usuario	28
Tabla 15. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y variable satisfacción del usuario	29
Tabla 16. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y variable satisfacción del usuario	30
Tabla 17. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión Empatía y variable satisfacción del usuario	31
Tabla 18. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión tangibilidad y variable satisfacción del usuario	32

Índice de Figuras

	Páginas
figura 1. Edad del encuestado	12
figura 2. Sexo del encuestado	13

Índice de Anexos

	Páginas
ANEXO A. Instrumento de recolección de datos	46
ANEXO B. Matriz de consistencia	49
ANEXO C. Operacionalización de las variables	51
ANEXO D. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis	53
ANEXO E. Consentimiento informado	54
ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios	57
ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo	60

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

Materiales y Métodos: El presente estudio es de enfoque cualitativo, básica, correlacional, no experimental, transversal; técnica de la encuesta e instrumento de tipo cuestionario aplicada a 350 usuarios. Los datos se analizaron con estadística descriptiva e inferencial.

Resultado: Indicaron la relación de la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, el cual resultó ser altamente significativa, positiva alta ($r = .880$; $p = 0.000 < 0.05$), capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, fue positiva moderada ($r = .559$; $p = 0.000 < 0.05$), la seguridad y la satisfacción de los usuarios, fue positiva alta ($r = .705$; $p = 0.000 < 0.05$), la empatía y la satisfacción de los usuarios fue positiva moderada ($r = .462$; $p = 0.000 < 0.05$) y la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios, fue positiva moderada ($r = .651$; $p = 0.000 < 0.05$).

Conclusiones: Según los resultados obtenidos se concluye que la relación de la calidad de atención y la satisfacción de los clientes que asisten a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021, fue altamente significativa positiva alta ($r = .721$; $p = 0.000 < 0.05$).

Palabras claves: Calidad de Atención, satisfacción del usuario, botica y usuarios.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of care and the satisfaction of the users who come to the Mifarma del Cercado de Lima pharmacy from January to March 2021

Materials and Methods: The present study is quantitative, basic, correlational, non- experimental, cross-sectional; survey technique and questionnaire-type instrument applied to 350 users. Data were analyzed with descriptive and inferential statistics.

Result: They indicated the relationship between reliability and user satisfaction, which turned out to be highly significant, high positive ($r = .880$; $p = 0.000 < 0.05$), between responsiveness and user satisfaction, was moderately positive ($r = .559$; $p = 0.000 < 0.05$), between safety and user satisfaction, was positive high ($r = .705$; $p = 0.000 < 0.05$), between empathy and user satisfaction was moderate positive ($r = .462$; $p = 0.000 < 0.05$) and the relationship between tangibility and user satisfaction was moderate positive ($r = .651$; $p = 0.000 < 0.05$).

Conclusions: According to the results obtained, it is concluded that the relationship between the quality of care and the satisfaction of users who come to the Mifarma pharmacy of Cercado de Lima period January to March 2021, was highly significant positive high ($r = .721$; $p = 0.000 < 0.05$).

Keywords: Quality of Care, user satisfaction, pharmacy and users.

I. INTRODUCCIÓN

La calidad en la prestación de los servicios referidas a la venta de productos relacionados a la salud es actualmente una preocupación para la población peruana debido a la coyuntura¹. El crecimiento respecto al Sistema de Gestión de Calidad del Ministerio de Salud del Perú tuvo como guía Contribuir fortalecer los procesos de mejora continua de la calidad en salud en los establecimientos de salud y servicios médicos de apoyo. Asimismo, cabe resaltar que para su análisis se usó las herramientas de medidas de la satisfacción^{2,3}.

Las instituciones del sector Salud se articuló para lograr un sistema de salud fortalecido, integrado, que brinde servicios de calidad, accesibles y eficiente que garantizo un plan a través del aseguramiento universal y un sistema de protección social para todos los ciudadanos, en ese sentido, el estado considero al Ministerio de Salud como entidad del segmento en salud del Perú y al Área de la Salud se le distinguió como el segmento social de conjunto de habitantes, escuelas y gestiones, que creo acciones coordinadas claramente con la salud pública de cada ciudadano en el Perú, originándose en ella⁴. Dicha interacción entre ambos conceptos lo conformaron, asimismo, todas las personas que actuaron en él y todas las acciones que se realizaron. La interrelación de los ajustes fue una interacción dinámica con acciones⁵.

En el año 2014, se realizó un ensayo sobre la satisfacción del aseguramiento universal de salud, donde el 42,9 % de los clientes de boticas y farmacias mencionaron que el lugar donde compraron los fármacos no fue en el mismo local de salud donde percibieron la atención, ello debido a la inexistencia de fármacos que le formularon en la medicación. Además de ello, el 24,5 % comentaron que el local de salud donde se atendieron no había ninguna botica; Asimismo, el 13,6 % indicó que el doctor le recomendó comprarlos fuera del local de salud^{6,7}

Según la situación problemática planteada se formula la siguiente pregunta:

- ¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?

Asimismo, genera las siguientes subpreguntas:

- ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?
- ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?
- ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?
- ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?
- ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?

La palabra calidad y la palabra cumplimiento han ido cambiando a lo largo de un periodo determinado. Su idea está relacionada con el nivel de progreso de una asistencia o artículo, la administración de ser cambiado en un marco y el nivel de cumplimiento del usuario con referencia a ello.

Los compradores estiman cinco ángulos que coordinan los componentes que hacen concebible la visión del valor.

- Capacidad de respuesta: Corresponde a la capacidad de atender al cliente y dar una asistencia idónea y rápida ante un interés con un tiempo de reacción satisfactorio y forma cualificada.
- Fiabilidad: Capacidad de satisfacer eficazmente la demanda ofrecida.
- Seguridad: Evaluar la certidumbre creada por la mentalidad del personal que ofrece la administración del bienestar mostrado amabilidad, seguridad, información, capacidad de suscitar certidumbre y transmitir.
- Empatía: La capacidad de un sujeto de ponerse en el lugar de otro para comprender y atender las necesidades de los demás de forma correcta.
- Aspectos tangibles: Son estructuras reales que el cliente siente de la asociación, estas están conectadas con la apariencia real del material de correspondencia, el personal el hardware, las oficinas, el orden y los estados.

En los antecedentes internacionales, Ángeles, R. (2017), en su investigación evaluó el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada sobre la calidad de atención recibida en un Hospital Militar en Nicaragua, realizando una encuesta 36 usuarios. Se reportó que los usuarios estuvieron totalmente satisfechos con la calidad de atención, de igual manera fue considerado como excelente por los usuarios hospitalizados.

De igual importancia Fariño, J. et al. (2018), determinó la complacencia del cliente y la naturaleza de la atención prestada en las unidades de trabajo de los servicios médicos esenciales. Concluyendo que los servicios que reciben mayores experiencias, emociones, conocimiento tienen mejor percepción de las personas.

Así mismo, Díaz S. y Buelvas E. (2018), determinaron la percepción que poseen los usuarios de los servicios odontológicos respecto a la atención brindada por el estudiante, con una muestra en 123 usuarios, Cartagena. Evidenciando que el nivel de percepción global que poseen los pacientes en relación con la atención brindada fue bastante satisfactorio y puede ser modificada por el sexo del estudiante.

En los antecedentes nacionales, Barrientos J. (2018), en su estudio realizado en la droguería del lugar de bienestar en una zona de Lima, encuestó a una población

de 60 personas, concluyeron que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción.

De igual importancia, Enciso M. (2021), determinó la relación del grado de cumplimiento y la naturaleza de la atención aparente del cliente ajeno en las redes de farmacias. Hallando que existe una relación estadísticamente significativa $Rho=0.150$ y $p=0.007$ ($p<0.05$).

Por otro lado, García, H. (2021), determinó la calidad de atención farmacéutica y el grado de cumplimiento entre los clientes de la droguería Inkafarma, evidenciando que, de los 100 usuarios encuestados, la calidad fue buena con 82% y el nivel de satisfacción fue 100%.

La justificación del presente estudio en el ámbito teórico pretende aportar con conocimiento actualizado sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de una oficina farmacéutica, destacando la importancia de este aspecto en la atención en farmacia³⁶. En el aspecto práctico, los resultados del presente estudio servirán para la elaboración de futuras propuestas de soluciones y mejoras en estrategias aplicadas al marketing farmacéutico. En el ámbito metodológico se elaboró un instrumento de tipo cuestionario para la recolección de la información, el cual fue validado por expertos en el área³⁷.

El objetivo general del estudio fue Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

Los objetivos específicos:

- Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.
- Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.
- Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.

- Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.
- Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

La hipótesis general del estudio se describe como:

Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

Las hipótesis específicas fueron:

- Existe relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021
- Existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021
- Existe relación estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021
- Existe relación estadísticamente significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

Enfoque: Cualitativo³⁸

Tipo: básica porque busca conocimientos y verdades que permitieron describir, explicar, generalizar y predecir los fenómenos que se producen en la naturaleza y en la sociedad³⁸

Descriptivo: Debido a que no se manipulo variable alguno³⁸

Correlacional: Se evidenció coherencia o correlación entre las variables calidad de servicio y satisfacción³⁸

Corte transversal: La recolección de los datos se evaluo en un tiempo determinado³⁸

2.2 Población, muestra y muestreo

Población: La población estuvo conformada por 4000 usuarios que acudieron a la botica Mifarma del cercado de Lima en el periodo de enero a marzo del 2021³⁸

Muestra: La muestra fue obtenida por medio de la fórmula de poblaciones finitas aplicado a la población de 4000 usuarios

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

N= Tamaño de la población (número total de usuarios).

k = Es la constante que depende del nivel de confianza que asignemos. (Para el caso del cálculo se usó el nivel de confianza del 95% que corresponde como valor de la constante = 1.96)

p = Es la proporción de individuos que poseen en la población la característica de estudio. Este dato es generalmente desconocido y se suele suponer que p=q=0.5 que es la opción más segura.

q = Es la proporción de individuos que no poseen esa característica, es decir, es 1-p.

n= Es el tamaño de la muestra (número de encuestas).

e= Error que se previsto.

$$\frac{1.96^2 \times 0.5 \times 0.5 \times 4000}{(0.05^2(4000 - 1)) + 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

n= 350 usuarios

Muestreo: Tipo no probabilístico Criterios de

inclusión:

- Usuarios de la botica Mifarma mayores de 18 años de ambos sexos del distrito de Cercado de Lima.
- Usuarios externos que voluntariamente desearon contribuir en la encuesta
- Usuarios que física y mentalmente tuvieron un lenguaje verbal apropiado y respondieron las preguntas de las encuestas

Criterios de exclusión:

- Usuarios menores de 18 años de ambos sexos pertenecientes a otros distritos.
- Usuarios que no han acudido en los meses de enero, febrero y marzo 2021

- Usuarios externos que no deseen contribuir en la encuesta

2.3 Variables de investigación

Variable 1: Calidad de atención

- **Definición conceptual:** Nivel en que las administraciones de bienestar para las personas y los grupos de población mejoran la probabilidad de lograr los resultados de bienestar deseados y se ajustan a la información competente basada en pruebas.
- **Definición operacional:** Se desarrolló usando un instrumento de tipo cuestionario para medir la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Variable 2: Satisfacción del usuario

- **Definición conceptual:** Indicador de calidad de resultado y el grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario en relación con los servicios que este le ofrece.
- **Definición operacional:** Se desarrolló usando un instrumento de tipo cuestionario con el fin de evaluar las dimensiones sobre la satisfacción del usuario, como la humanística, tecnológica – científica y entorno.

2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos

Técnica: A fin de alcanzar los objetivos planteados en la presente investigación se usó la técnica de la encuesta^{39,40}.

Instrumento: Los instrumentos que se usaron en la recopilación de información consistieron en un cuestionario de tipo escala de Likert, es un cuestionario con 10 items por cada variable, el mismo que fue sometido a juicio de expertos para la validación, la primera parte de información general y la segunda con items que permitieron decidir entre la relación entre la naturaleza de calidad de atención y la satisfacción del cliente⁴¹⁻⁴⁴.

Primera parte: Fue dirigido a indagar información sobre las características demográficas de la población de estudio (edad y sexo).

Segunda parte: Esta dividido en 5 dimensiones para la variable calidad de atención como: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

Para la medición en base a las respuestas en el cuestionario, se usó la escala de Likert compuesta por:

- 1: Nunca
- 2: Casi nunca
- 3: A veces
- 4: Casi siempre
- 5: Siempre

Tercera parte: Esta dividido en 3 dimensiones para la variable satisfacción del usuario como: humanística, tecnológica – científica y entorno.

Para la medición en base a las respuestas en el cuestionario, se usó la escala de Likert compuesta por:

- 1: Muy insatisfecho
- 2: Insatisfecho
- 3: Indiferente
- 4: Satisfecho
- 5: Muy satisfecho

2.5. Procedimientos para la recolección de datos

Se solicitó el permiso correspondiente del Jefe Zonal del Cercado de Lima, asimismo se gestionó el permiso sobre la encuesta a los usuarios, al director técnico de la botica Mifarma del Cercado de Lima. Se presentó un consentimiento informado a cada encuestado para que formen parte de la población en estudio. A continuación se les facilitó el instrumento para su realización en un tiempo aproximado de 20 min.⁴⁸.

2.6. Métodos de análisis estadísticos

Después de obtener los efectos posteriores de las investigaciones mencionadas anteriormente, las evaluaciones se realizaron a través de la estadística descriptiva, se utilizó el paquete informático Microsoft Excel versión 2016.

El programa estadístico que se empleó fue la prueba estadística no paramétrica (Rho spearman) a través de SPSS Statistics versión 25 en español, los datos que se consiguió fueron expuestos en frecuencias y porcentajes⁴⁹.

2.7. Aspectos éticos

Este estudio se evaluó con las disposiciones éticas en los principios de confidencialidad y justicia. Por el cual permitió establecer la existencia de una conexión entre el rango de complacencia y la calidad se debió capacitar e informar para cumplir con el progreso en la atención al cliente⁵⁰.

III. RESULTADOS

En las siguientes tablas y figuras se muestran los resultados de la investigación “Calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

Tabla 1. Edad del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	18 - 28 años	106	30,3	30,3	30,3
	29 - 39 años	195	55,7	55,7	86,0
	40 - 50 años	35	10,0	10,0	96,0
	51 - 61 años	10	2,9	2,9	98,9
	Más de 61 años	4	1,1	1,1	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

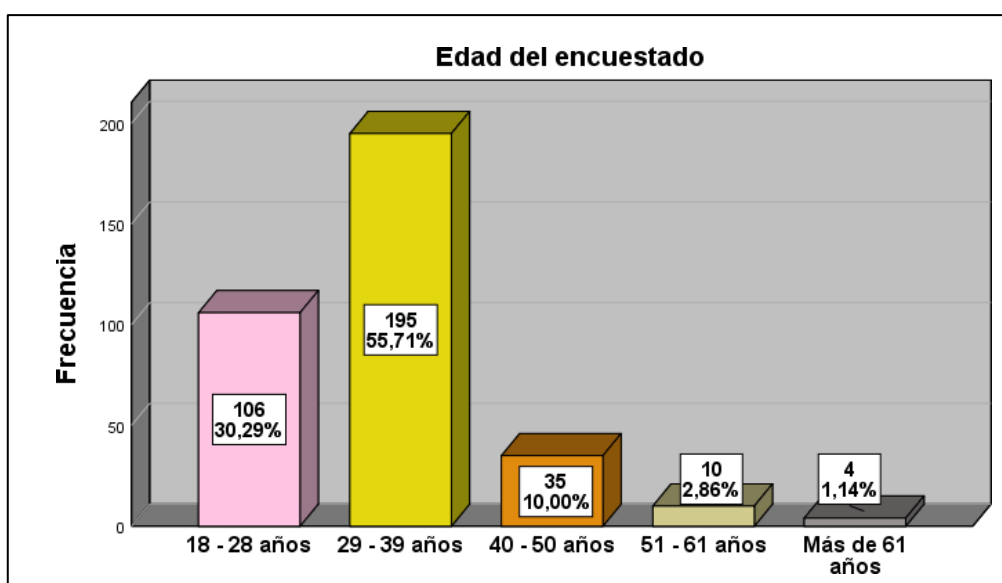


figura 1. Edad del encuestado

Se muestra que para la tabla y figura 1, existió un mayor porcentaje con 55,7% para usuarios de 29 - 39 años, seguido de un 30,3% de 18 - 28 años, y porcentajes menores para las demás edades de la muestra estudiada.

Tabla 2. Sexo del encuestado

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Femenino	245	70,0	70,0	70,0
	Masculino	105	30,0	30,0	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

Fuente: Elaboración propia

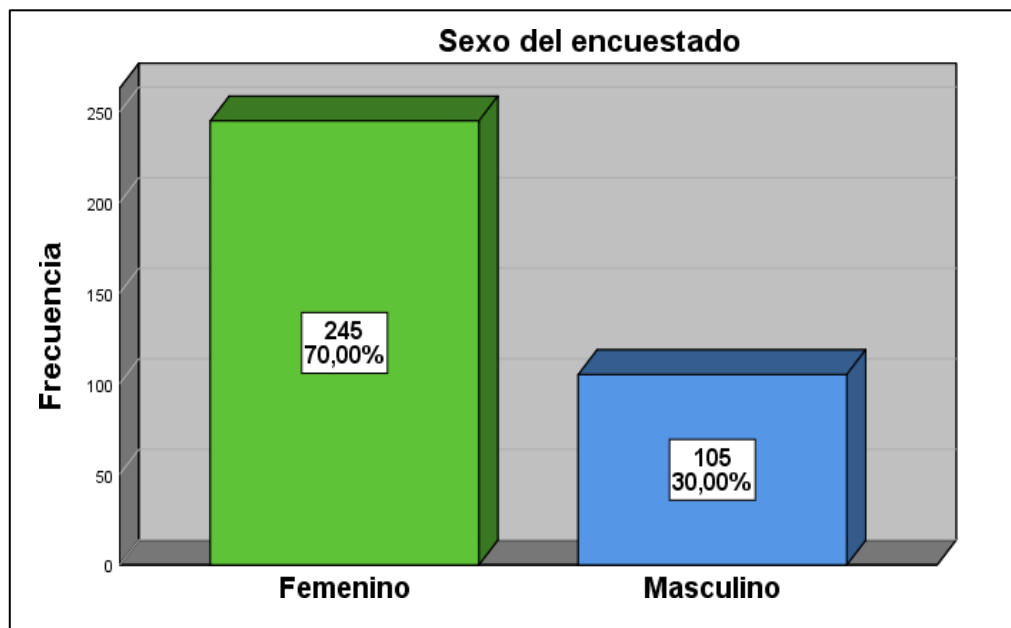


figura 2. Sexo del encuestado

En la tabla 2 y figura 2 se evidencia que existió un porcentaje mayoritario con 70% para usuarios del sexo femenino, a diferencia del masculino con solo 30%.

VARIABLE 1: Calidad de atención

Tabla 3. Distribución de frecuencias - dimensión 1

1. ¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	5	1,4	1,4	1,4
	Casi nunca	11	3,1	3,1	4,6
	A veces	34	9,7	9,7	14,3
	Casi siempre	60	17,1	17,1	31,4
	Siempre	240	68,6	68,6	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

2. ¿El personal de farmacia realizó la calidad de atención sin discriminación y/o diferenciación, respecto a otras personas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	5	1,4	1,4	1,4
	Casi siempre	10	2,9	2,9	4,3
	Siempre	335	95,7	95,7	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

La tabla 3, muestra que para la dimensión "Fiabilidad", en la pregunta 1, el 68,6% indicó siempre, el 17,1% casi siempre, el 9,7% a veces, el 3,1% casi nunca y 1,4% la calidad de atención nunca fue correcta desde el inicio hasta el final. De igual importancia en la pregunta 2, el 95,7% evidenció siempre, el 2,9% casi siempre y 1,4% a veces, el personal realizó la atención sin discriminación, respecto a otras personas.

Tabla 4. Distribución de frecuencias - dimensión 2

3. ¿La calidad de atención por el personal de farmacia fue rápida y eficaz?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	4	1,1	1,1	1,1
	Casi nunca	10	2,9	2,9	4,0
	A veces	5	1,4	1,4	5,4
	Casi siempre	46	13,1	13,1	18,6
	Siempre	285	81,4	81,4	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

4. ¿Cuándo se presentó algún inconveniente, el personal de farmacia lo resolvió inmediatamente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	7	2,0	2,0	2,0
	Casi siempre	33	9,4	9,4	11,4
	Siempre	310	88,6	88,6	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

La tabla 4, muestra que para la dimensión "Capacidad de respuesta", en la pregunta 3 el 81,4% manifestó siempre, el 13,1% casi siempre, el 2,9% casi nunca, el 1,4% a veces y el 1,1% nunca, la atención por el personal de farmacia fue rápida y eficaz. Así mismo, en la pregunta 4, el 88,6% expresó siempre, el 9,4% casi siempre y el 2,0% a veces, que cuándo se presentó algún inconveniente, el personal de farmacia lo resolvió inmediatamente.

Tabla 5. Distribución de frecuencias - dimensión 3

5. ¿El personal de farmacia que le atendió posee los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,6	,6	,6
	Casi nunca	7	2,0	2,0	2,6
	A veces	26	7,4	7,4	10,0
	Casi siempre	25	7,1	7,1	17,1
	Siempre	290	82,9	82,9	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

6. ¿Le inspiró confianza el personal de farmacia que le atendió?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	2	,5	,3	,3
	Casi nunca	4	1,1	1,1	1,4
	A veces	19	5,4	5,7	7,1
	Casi siempre	25	7,1	7,1	14,3
	Siempre	300	85,7	85,7	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

La tabla 5, muestra que para la dimensión "Seguridad", en la pregunta 5, el 82,9% indicó siempre, el 7,4% a veces, el 7,1% casi siempre, el 2,0% casi nunca y el 0,6%, el personal que le atendió nunca posee los conocimientos suficientes para contestar sus dudas. Así mismo, en la pregunta 6, el 85,7% manifestó siempre, el 7,1% casi siempre, el 5,4% a veces, el 1,1% casi nunca y el 0,5%, el personal que acudió a él nunca lo motivó con seguridad.

Tabla 6. Distribución de frecuencias - dimensión 4

7. ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	A veces	11	3,1	3,1	3,1
	Casi siempre	30	8,6	8,6	11,7
	Siempre	309	88,3	88,3	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

8. ¿El personal de farmacia, es tolerante, y capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	5	1,4	1,4	1,4
	A veces	10	2,9	2,9	4,3
	Casi siempre	45	12,9	12,9	17,1
	Siempre	290	82,9	82,9	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

La tabla 6, muestra que para la dimensión “Empatía”, en la pregunta 7, el 88,3% indicó siempre, el 8,6% casi siempre y el 3,1% a veces, el personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia. Así mismo en la pregunta 8, el 82,9% evidenció siempre, el 12,9% casi siempre, el 2,9% a veces y el 1,4% casi nunca, el personal de farmacia es tolerante, y capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente.

Tabla 7. Distribución de frecuencias - dimensión 5**9. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente limpias y atractivas?**

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Casi nunca	2	,6	,6	,6
	A veces	7	2,0	2,0	2,6
	Casi siempre	23	6,6	6,6	9,1
	Siempre	318	90,9	90,9	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

10. ¿Los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la botica fueron adecuados para orientar a los clientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Nunca	3	,9	,9	,9
	Casi nunca	10	2,9	2,9	3,7
	A veces	23	6,6	6,6	10,3
	Casi siempre	44	12,6	12,6	22,9
	Siempre	270	77,1	77,1	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

La tabla 7, muestra que para la dimensión "Tangibilidad", en la pregunta 9, el 90,9% evidenció siempre, el 6,6% casi siempre, el 2,0% a veces y el 0,6%, el despacho de farmacia, casi nunca son atractivas para el exterior. De igual importancia en la pregunta 10, el 77,1% indicó siempre, el 12,6% casi siempre, el 6,6% a veces, el 2,9% casi nunca y el 0,9%, la indicación de la botica nunca fue satisfactoria para dirigir a los clientes.

VARIABLE 2: Satisfacción del usuario

Tabla 8. Distribución de frecuencias - dimensión 6

11. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al cuidado y precaución que tiene el personal de farmacia en la atención brindada?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	4	1,1	1,1	1,1
	Indiferente	16	4,6	4,6	5,7
	Satisfecho	150	42,9	42,9	48,6
	Muy satisfecho	180	51,4	51,4	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	2	,6	,6	,6
	Indiferente	8	2,3	2,3	2,9
	Satisfecho	140	40,0	40,0	42,9
	Muy satisfecho	200	57,1	57,1	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

La tabla 8, muestra que para la dimensión "Humanística", en la pregunta 11, el 51,4% evidenció muy satisfecho, el 42,9% satisfecho, el 4,6% indiferente y el 1,1% insatisfecho, respecto al cuidado y precaución que tiene el personal de farmacia en la atención brindada. Así mismo en la pregunta 12, el 57,1% manifestó muy satisfecho, el 40,0% satisfecho, el 2,3% indiferente y el 0,6% insatisfecho, sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia.

13. ¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con el respeto en la atención por orden de llegada de los pacientes?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	9	2,6	2,6	2,6
	Satisfecho	46	13,1	13,1	15,7
	Muy satisfecho	295	84,3	84,3	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

14. ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	7	2,0	2,0	2,0
	Satisfecho	70	20,0	20,0	22,0
	Muy satisfecho	273	78,0	78,0	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

La tabla 8, muestra que para la dimensión "Humanística", en la pregunta 13, el 84,3% indicó muy satisfecho, el 13,1% satisfecho y el 2,6% se mostró indiferente, en concordancia a la consideración de la atención según el turno de llegada. Finalmente, la pregunta 14, el 78,0% evidenció muy satisfecho, el 20,0% satisfecho y el 2,0% indiferente, respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia.

Tabla 9. Distribución de frecuencias - dimensión 7

15. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la correcta dispensación y/o expendio de los medicamentos prescritos en su receta médica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	5	1,4	1,4	1,4
	Satisfecho	35	10,0	10,0	11,4
	Muy satisfecho	310	88,6	88,6	100,0
	Total	<u>350</u>	100,0	100,0	

16. ¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al conocimiento integral de la medicación que se le está dispensando?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Indiferente	8	2,3	2,3	2,3
	Satisfecho	62	17,7	17,7	20,0
	Muy satisfecho	280	80,0	80,0	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

La tabla 9, muestra que para la dimensión “Tecnológica – científica”, en la pregunta 15, el 88,6% manifestó muy satisfecho, el 10,0% satisfecho y el 1,4% indiferente, respecto a la correcta dispensación y/o expendio de los medicamentos prescritos en su receta médica. De igual importancia en la pregunta 16, el 80,0% indicó muy satisfecho, el 17,7% satisfecho y el 2,3% indiferente, respecto al conocimiento integral de la medicación que se le está dispensando.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	5	1,4	1,4	1,4
	Indiferente	10	2,9	2,9	4,3
	Satisfecho	65	18,6	18,6	22,9
	Muy satisfecho	270	77,1	77,1	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

La tabla 9, muestra que para la dimensión “Tecnológica – científica”, en la pregunta 17, el 77,1% evidenció muy satisfecho, el 18,6% satisfecho, el 2,9% indiferente y el 1,4% insatisfecho, de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos.

Tabla 10. Distribución de frecuencias - dimensión 8

18. ¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto con la limpieza, orden e iluminación que presenta la botica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	3	,9	,9	,9
	Indiferente	11	3,1	3,1	4,0
	Satisfecho	77	22,0	22,0	26,0
	Muy satisfecho	259	74,0	74,0	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

19. ¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la botica?

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	6	1,7	1,7	1,7
	Indiferente	11	3,1	3,1	4,9
	Satisfecho	91	26,0	26,0	30,9
	Muy satisfecho	242	69,1	69,1	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

La tabla 10, muestra que para la dimensión "Entorno", en la pregunta 18, el 74,0% manifestó muy satisfecho, el 22,0% satisfecho, el 3,1% indiferente y el 0,9% insatisfecho, respecto con la limpieza, orden e iluminación que presenta la botica. Así mismo en la pregunta 19, el 69,1% indicó muy satisfecho, el 26,0% satisfecho, 3,1% indiferente y el 1,7% insatisfecho, respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la botica.

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

		Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido	Porcentaje acumulado
Válido	Insatisfecho	5	1,4	1,4	1,4
	Indiferente	10	2,9	2,9	4,3
	Satisfecho	55	15,7	15,7	20,0
	Muy satisfecho	280	80,0	80,0	100,0
	Total	350	100,0	100,0	

La tabla 10, muestra que para la dimensión “Entorno”, en la pregunta 20, el 80,0% evidenció muy satisfecho, el 15,7% satisfecho, el 2,9% indiferente y el 1,4% insatisfecho respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos.

Prueba de hipótesis

Prueba de Normalidad:

El presente estudio consideró una muestra de 350 usuarios, el cual Kolmogorov- Smirnov se considera como la prueba estadística adecuada para muestras mayores de 50.

Tabla 11. Prueba de normalidad

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	,350	350	,000	,554	350	,000
Satisfacción del usuario	,275	350	,000	,682	350	,000

a. Corrección de significación de Lilliefors

Interpretación: El resultado de la prueba de normalidad corresponde a 0,000 ($p < 0,05$), por lo tanto, se interpreta que las distribuciones de los datos no son normales en ambas variables.

Los efectos posteriores de la prueba de normalidad indican el uso de estadísticos no paramétricos para variables cuantitativas, no normales como el Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r).

Coeficiente de correlación de Rho de Spearman (r):

Para obtener la correlación entre la automedicación y efectos adversos se empleó el coeficiente de correlación por rangos de Spearman (rho), según Martínez y Campos, (2015):

Tabla 12. Interpretación del coeficiente de correlación de Rho de Spearman

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

Fuente: Martínez y Campos, (2015)

Contrastación de hipótesis general

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.

Tabla 13. Prueba de correlación de Spearman entre la satisfacción del usuario y calidad de atención

			V1 Calidad de atención	V2 Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	V1 Calidad de atención	Coeficiente de correlación	1,000	,721**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	350	350
	V2 Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,721**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	350	350

La tabla 13 evidencia un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para las variables calidad de atención y satisfacción del usuario. Demostrando que existe relación entre las variables en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, asimismo muestra un coeficiente de correlación positiva alta y estadísticamente es altamente significativa ($r = .721$; $p = 0.000 < 0.05$).

Decisión: Se acepta la hipótesis alterna y se rechaza la hipótesis nula.

a) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 01

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

Tabla 14. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión fiabilidad y variable satisfacción del usuario

			Dimensión: Fiabilidad	V2 Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión: Fiabilidad	Coefficiente de correlación	1,000	,880**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	350	350
	V2 Satisfacción del usuario	Coefficiente de correlación	,880**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	350	350

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

La tabla 14 evidencia un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la variable satisfacción del usuario y dimensión fiabilidad, asimismo muestra un coeficiente de correlación positiva alta y es altamente significativa ($r = .880$; $p = 0.000 < 0.05$). Demostrando que existe relación entre las variables en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

b) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 02

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

Tabla 15. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión capacidad de respuesta y variable satisfacción del usuario

			Dimensión: Capacidad de respuesta	V2 Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión: Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	1,000	,559**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	350	350
	V2 Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,559**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	350	350

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

La tabla 15 evidencia un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la variable satisfacción del usuario y dimensión capacidad de respuesta, asimismo muestra un coeficiente de correlación positiva moderada y es altamente significativa ($r = .559$; $p = 0.000 < 0.05$). Demostrando que existe relación entre las variables en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

c) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 03

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.

Tabla 16. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión seguridad y variable satisfacción del usuario

			Dimensión: Seguridad	V2 Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión: Seguridad	Coeficiente de correlación	1,000	,705**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	350	350
	V2 Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,705**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	350	350

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

La tabla 16 evidencia un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la variable satisfacción del usuario y dimensión seguridad, asimismo muestra un coeficiente de correlación positiva alta y es altamente significativa ($r = .705$; $p = 0.000 < 0.05$). Demostrando que existe relación entre las variables en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

d) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 04

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.

Tabla 17. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión Empatía y variable satisfacción del usuario

			Dimensión: Empatía	V2 Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Dimensión: Empatía	Coeficiente de correlación	1,000	,462**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	350	350
	V2 Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,462**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	350	350

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

La tabla 17 evidencia un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la variable satisfacción del usuario y dimensión empatía, asimismo muestra un coeficiente de correlación positiva moderada y es altamente significativa ($r = .462$; $p = 0.000 < 0.05$). Demostrando que existe relación entre las variables en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

e) Comprobación de la Hipótesis Específica N° 05

H1: Existe relación estadísticamente significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.

H0: No existe relación estadísticamente significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021.

Tabla 18. Prueba de correlación de Spearman entre la dimensión tangibilidad y variable satisfacción del usuario

			Dimensión: V2 Satisfacción Tangibilidad del usuario	
Rho de Spearman	Dimensión: Tangibilidad	Coeficiente de correlación	1,000	,651**
		Sig. (bilateral)	.	,000
		N	350	350
V2 Satisfacción del usuario	V2 Satisfacción del usuario	Coeficiente de correlación	,651**	1,000
		Sig. (bilateral)	,000	.
		N	350	350

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

La tabla 18 evidencia un valor de significancia asintótica bilateral menor al 0.05 para la variable satisfacción del usuario y dimensión tangibilidad, asimismo muestra un coeficiente de correlación positiva moderada y es altamente significativa ($r = .651$; $p = 0.000 < 0.05$). Demostrando que existe relación entre las variables en estudio, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna.

Decisión: Se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna

IV.

DISCUSIÓN

4.1. Discusión de resultados

El presente trabajo de investigación Determinó la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021. Para completar esta evaluación, se dirigió un estudio en el que los usuarios reaccionaron a cada una de las preguntas con respecto a este conjunto de actividades. Las preguntas planteadas en la encuesta hicieron referencia de la, fiabilidad, Capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad, humanística, Tecnológica – científica y entorno.

En la tabla 1, entre los primeros datos demográficos obtenidos se observó que la edad del encuestado existió un mayor porcentaje con 55,7% para usuarios de 29 - 39 años, seguido de un 30,3% de 18 - 28 años, y porcentajes menores para las demás edades de la muestra estudiada. En la tabla 2 comprende la mayor presencia del sexo femenino con 70% a diferencia del masculino con solo 30%.

La hipótesis general planteada fue que existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021, se determinó que existe relación entre las variables en estudio ya que el valor de significancia asintótica bilateral fue menor al 0.05 según la prueba de correlación de Spearman; así mismo, el coeficiente de correlación fue positiva alta. El mismo que coincide con Enciso, M. (2021), quien determinó la relación entre el grado de cumplimiento y la naturaleza de la atención aparente por parte del cliente alejo en las redes de farmacias de AFJA 2019, hallando que existe una relación estadísticamente significativa $Rho=$

0.150 y $p= 0.007$ ($p<0.05$), evidenciando una correlación directa y baja entre ambas variables, expresando que, si se amplía la naturaleza de la atención en las redes de farmacias, el grado de cumplimiento de los clientes también llegará al siguiente nivel. De igual manera, coinciden con el estudio de Díaz, S. y Buelvas, E. (2018), quienes determinaron la percepción que poseen los usuarios de los servicios odontológicos respecto a la atención brindada por el estudiante, Cartagena. Se evidenció que el nivel de percepción global que poseen los pacientes en relación con la atención brindada fue bastante satisfactorio. Los estudios guardan relación debido a que, en las investigaciones presentadas, la atención fue de calidad, así

mismo siempre hubo una actitud profesional, siendo el objetivo el bienestar del usuario.

En la tabla 3, sobre la “Fiabilidad”, un 68,6% indicó que la naturaleza de la contraprestación fue correcta en la asistencia, de principio a fin. Así mismo, el 95,7% manifestó que el personal de farmacia siempre realizó atención sin distinción y, además, con separación como para los demás. Esto se debería a que el comportamiento de los profesionales fue prudente y respetuoso ya que el objetivo fue el bienestar de los usuarios. Así mismo, los resultados determinan que existe relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario, se determinó que existe relación entre la dimensión y la variable en estudio ya que el valor de significancia asintótica bilateral fue menor al 0.05 según la prueba de correlación de Spearman; así mismo, el coeficiente de correlación fue positiva alta. El mismo que coincide con Enciso, M. (2021), quien determinó, la relación entre el grado de cumplimiento y la fiabilidad de la naturaleza de la atención en las redes de farmacias AFJA, indicando que existe una relación estadísticamente significativa $Rho= 0.152$ y $p= 0.006$ ($p<0.05$), evidenciando una correlación directa y baja entre la dimensión y la variable de estudio. Ambos estudios coinciden debido a que en gran parte los clientes ven un clima de confianza en el grupo de servicios médicos de las unidades.

En la tabla 4, sobre la “Capacidad de respuesta”, un 81,4% evidenció que la atención por el personal de farmacia siempre fue rápida y eficaz. Así mismo, el 88,6% manifestó que siempre que se presentó algún inconveniente, el personal de farmacia lo resolvió inmediatamente. Esto se debería a que los profesionales brindaron un compromiso ético a los usuarios, mostrando interés en resolver sus dudas, quejas y reclamos que plantearon. De la misma manera, los resultados determinan que existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario, se determinó que existe relación entre la dimensión y la variable en estudio ya que el valor de significancia asintótica bilateral fue menor al 0.05 según la prueba de correlación de Spearman; así mismo, el coeficiente de correlación fue positiva moderada. El mismo que coincide con Barrientos, J. (2018), quien determinó la relación entre la capacidad de respuesta con la satisfacción del usuario en la asistencia de salud Laura Caller, hallando que existe una relación altamente significativa ($p=0.000$), y ($R= 0,871$), evidenciando

una correlación directa y alta entre la dimensión y la variable de estudio. Los estudios guardan relación ya que la disposición de los trabajadores fue rápida y oportuna; escuchando sus dudas, y en muchos casos solucionaron sus problemas.

En la tabla 5, sobre la "Seguridad", un 82,9% manifestó que siempre la atención por el personal de farmacia fue rápida y eficaz. De igual importancia, el 85,7% demostró que el personal de la droguería que acudía a él siempre motivaba la confianza en él. Esto se debería a que los usuarios consideraron que la información que se les brindó fue adecuada ya que las indicaciones fueron explicadas en términos comprensibles y con la periodicidad necesaria. Así mismo, los resultados determinan que existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad y la satisfacción del usuario, se determinó que existe relación entre la dimensión y la variable en estudio puesto que el valor de significancia asintótica bilateral fue menor al 0.05 según la prueba de correlación de Spearman; así mismo, el coeficiente de correlación fue positiva alta. El mismo que coincide con Barrientos, J. (2018), en su estudio realizado en la farmacia del centro de salud en un distrito de Lima, encuestó a una población de 60 personas, expresando que predominó un (45%) de aspecto bueno, seguido de (30%) de aspecto muy bueno, así mismo, existe una relación altamente significativa ($p=0.000$), y ($R=0,790$), evidenciando una correlación directa y alta entre la satisfacción del usuario y la dimensión seguridad de la calidad de servicio del área de farmacia del Centro de Salud Laura Caller. Los estudios guardan relación debido que los usuarios reconocieron que la información que recibían era oportuna y comprensible, reflejando confianza hacia los profesionales.

En la tabla 6, sobre la "Empatía", un 88,3% indicó que el personal de farmacia siempre le trató con amabilidad, respeto y paciencia. Así mismo, el 82,9% indicó que el personal de farmacia siempre es tolerante, y capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente. Esto se debería a que los usuarios observaron que los profesionales fueron respetuosos y mostraron una adecuada actitud profesional, así mismo mostraron simpatía en la mayoría de las veces que los usuarios acudieron a la botica. De la misma manera, los resultados determinan que existe relación estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción del usuario, se determinó que existe relación entre la dimensión y la variable en estudio ya que el valor de significancia asintótica bilateral fue menor al 0.05 según la prueba de correlación de Spearman; así mismo, el coeficiente de correlación fue positiva

moderada. El mismo que coincide con el estudio de Ángeles, R. (2017), quien evaluó el grado de satisfacción de los usuarios del servicio de hospitalización privada sobre la calidad de atención en un Hospital Militar en Nicaragua, hallando que de los 36 encuestados, la dimensión empatía según la percepción que tienen los usuarios sobre la calidad de atención, obtuvo un nivel de satisfacción del 87,5%. Evidenciando que los estudios se relacionan, debido a que los usuarios estuvieron muy satisfechos con la calidad brindada de atención.

En la tabla 7, sobre la “Tangibilidad”, un 90,9% indicó que siempre las instalaciones físicas de la botica son visualmente limpias y atractivas. De igual importancia, el 77,1% indicó que los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la botica siempre fueron adecuados para orientar a los clientes. Esto se debería a que el usuario actualmente tiene donde esperar el servicio por el cual acude a los centros de salud, lo que hace que el usuario tenga una nueva percepción de la unidad. Así mismo, los resultados determinan que existe relación estadísticamente significativa entre la tangibilidad y la satisfacción del usuario, se determinó que existe relación entre la dimensión y la variable en estudio ya que el valor de significancia asintótica bilateral fue menor al 0.05 según la prueba de correlación de Spearman; así mismo, el coeficiente de correlación fue positiva moderada. El mismo que coincide con el estudio de Fariño, J. Et al. (2018), quien determinó la satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud, Ecuador, hallando que la Tangibilidad se relacionó con la atención brindada obteniendo resultados positivos en los indicadores infraestructura, equipamiento y limpieza. Estos estudios guardan relación ya que los usuarios mostraron un mayor nivel de satisfacción en cuanto al ambiente, accesibilidad, así mismo las nuevas implementaciones fueron de gran ayuda para orientar a los clientes.

En la tabla 8, sobre la “Humanística”, un 51,4% indicó un nivel de satisfacción de aspecto muy satisfecho respecto al cuidado y precaución que tiene el personal de farmacia en la atención brindada. Así mismo el 57,1% evidenció un nivel de satisfacción de aspecto muy satisfecho sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia. De igual importancia, el 84,3% manifestó un nivel de satisfacción de aspecto muy satisfecho de acuerdo con el respeto en la atención por orden de llegada de los pacientes. Finalmente, el 78,0% indicó un nivel de

satisfacción de aspecto muy satisfecho respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia. El mismo que coincide con el estudio de García, H. (2021), quien determinó la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma, hallando que, de los 100 usuarios encuestados, 97% estuvo satisfecho en relación con la dimensión humanística.

En la tabla 9, sobre la “Tecnológica – científica”, un 88,6% indicó un nivel de satisfacción de aspecto muy satisfecho respecto a la correcta dispensación y/o expendio de los medicamentos prescritos en su receta médica. De igual importancia, el 80,0% manifestó un nivel de satisfacción de aspecto muy satisfecho respecto al conocimiento integral de la medicación que se le está dispensando. Finalmente, el 77,1% evidenció un nivel de satisfacción de aspecto muy satisfecho de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos. El mismo que coincide con el estudio de García, H. (2021), quien determinó la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma, hallando que el 88% su población encuestada estuvo satisfecho respecto a la dimensión tecnológica – científica.

En la tabla 10, sobre el “Entorno”, un 74,0% manifestó un nivel de satisfacción de aspecto muy satisfecho respecto con la limpieza, orden e iluminación que presenta la botica. De igual importancia, el 69,1% indicó un nivel de satisfacción de aspecto muy satisfecho respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la botica. Finalmente, el 80,0% evidenció un nivel de satisfacción de aspecto muy satisfecho respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos. El mismo que coincide con el estudio de García, H. (2021), quien determinó la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma, hallando que el 97% de los usuarios encuestados, estuvieron satisfechos en relación con el entorno.

4.2. Conclusiones

- Se concluye que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021, el cual fue altamente significativa positiva alta ($r = .721$; $p = 0.000 < 0.05$).
- Se determinó la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios, el cual resultó ser altamente significativa, positiva alta ($r = .880$; $p = 0.000 < 0.05$).
- Se determinó la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios, el cual resultó ser altamente significativa, positiva moderada ($r = .559$; $p = 0.000 < 0.05$).
- Se determinó la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios, el cual resultó ser altamente significativa, positiva alta ($r = .705$; $p = 0.000 < 0.05$).
- Se determinó la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios, el cual resultó ser altamente significativa, positiva moderada ($r = .462$; $p = 0.000 < 0.05$).
- Se determinó la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios, el cual resultó ser altamente significativa, positiva moderada ($r = .651$; $p = 0.000 < 0.05$).

4.3. Recomendaciones

- Persuadir al personal especializado a través de motivaciones para mantener un trato digno y agradable con los clientes.
- Capacitar al personal de la botica estudiada en el espacio de perspectivas, dirección de clientes y asistencia de estos.
- Realizar más investigaciones o estudios, con respecto al área farmacéutica asistencial, para corroborar los hallazgos y resultados, según la realidad problemática del sector
- Coordinar periódicamente con los órganos desconcertados correspondientes para concretar una constante mejora en el aspecto de la calidad en los servicios en el sector salud, así como los servicios farmacéuticos asistenciales.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. .MINSA. Satisfacción del usuario Externo Documento Técnico RM 519 – 2016/MINSA. Lima, Perú [en línea] [citado: 2021 julio 22]. . Disponible en:<http://www.minsa.gob.pe/dgsp/observatorio/documentos/teleconferencia/Satisfacci%F3n%20del%20Usuario%20Externo.pdf>
2. Aguilera N, Saavedra C. Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán”. Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico. Universidad del Bío-Bío. Chile; 2016 .
3. Marroquin R. Calidad en la atención al usuario del servicio de farmacia de emergencia en el Hospital Guillermo Almenara Irigoyen. Perú. 2019; 27(3):104-120.
4. Ramírez V. “Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas 2016. Tesis para optar el grado de Maestro en gestión Pública . Universidad César Vallejo. Lima; 2017.
5. Rojas G, Bernaola N. Nivel de satisfacción percibido por los usuarios externos del servicio de farmacia del Hospital III Suárez- Angamos Essalud, Lima- enero 2015. Tesis para optar al Título Profesional de Químico Farmacéutico. Universidad Norbert Wiener. Lima; 2018.
6. Sánchez J. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. Rev. De la OFIL. Libero Latin American Journal of Health System Pharmacy. Mex. 2018;25(2):110-132.
7. Seguro Social de Salud.Peru:PubChem;2021 [en línea] [citado: 2021 mayo 13].
Disponible en:
http://www.essalud.gob.pe/downloads/gcps/medicina_complementaria/Estadisticas/INFORME_DE_SATISFACCION_2015.pdf
8. Tapia, G. Satisfacción del Cliente del nivel de la Calidad del Servicio de las Entidades Bancarias Estatales. Rev Medic Soc.2016 [en línea] [citado: 2021 mayo 13]. Disponible en
<http://www.monografias.com/trabajos93/satisfaccion-cliente-74-nivel-calidad->

9. Ramirez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Yurimaguas. Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2016 .
10. Yanza C. Sistema de dispensación y distribución de medicamentos en dosis unitaria. 2017; 14(2): 85-94.
11. Huamán AJ. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016. Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima; 2017.
12. Anlas DM, Villalta DE. Satisfacción del Cliente en la Atención del Servicio de Farmacia en la Clínica Internacional Sede San Borja 2015. Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico. Universidad Privada Norbert Wiener. Lima; 2015 .
13. Martinez G. Salud Pública. 1ed.Peru: Editorial Tecnica Avicam. 2018; 15(5): 35-55.
14. Centro Nacional de Calidad y Gestión. La satisfacción del cliente y su importancia para la empresa. [en línea] [citado: 2021 mayo 12]. Disponible en: http://calidad-gestion.com.ar/boletin/65_satisfaccion_del_cliente.html
15. Ministerio de Salud del Perú. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud. [en línea] [citado: 2021 mayo 13]. Disponible en: bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf
16. Nieves R. Calidad de Atención al cliente y su influencia en el nivel de ventas de la “bóptica vencedor”chiclayo 2017.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2017.
17. Quispe E. Prescripción médica y el consumo de antibióticos en pacientes COVID-19 del hospital nacional dos de mayo.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad Roosevelt. Lima; 2020.
18. Gamarra H, Roque R. Implantación de un programa de atención farmacéutica a pacientes hipertensos en la farmacia comunitaria “Omar” en el distrito de Carmen de la Legua Reynoso; 2012.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad Mayor de San Marcos. Lima; 2020.
19. Fuentes E. implementación de un plan de atención farmacéutica para

- pacientes hipertensos en atención primaria en salud. Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico. Universidad de Chile; 2008.
20. Faus M. Situación actual de la atención farmacéutica, Chile. An. Fac. med. 2015; 80(5): 210-432.
 21. Gastelurrutia M. Percepción de los farmacéuticos sobre su futura profesional en atención farmacéutica, México. An. Fac. med. 2017; 90(6): 214-330.
 22. Fridman G. Seguimiento farmacoterapéutico en la oficina farmacéutica: atención farmacéutica, Chile. An. Fac. med. 2015; 70(2): 340-450.
 23. Laplana F. Gestión de la Farmacia Comunitaria en protocolos de atención farmacéutica, Perú. An. Fac. med. 2017; 50(3): 250-440.
 24. Martínez E. Dispensación de productos farmacéuticos, Perú. An. Fac. med. 2016; 50(4): 650-720.
 25. Begoña F. Oficina de farmacia, Chile. An. Fac. med. 2018; 50(1): 240-459.
 26. Martínez J. Relación médico-paciente, Perú. An. Fac. med. 2017; 60(6): 220-422.
 27. Armas C. Atención Farmacéutica y Farmacia Asistencial Aplicada, Perú. An. Fac. med. 2018; 60(2): 250-532.
 28. Prats R. Actuaciones farmacéuticas en la farmacia comunitaria. , Perú. An. Fac. med. 2016; 50(4): 350-550.
 29. Amariles M. Atención Farmacéutica conceptos, procesos y casos prácticos, Perú. An. Fac. med. 2017; 80(6): 350-542.
 30. Retuerto K. Análisis de la implementación de la atención farmacéutica en farmacias y boticas en el Perú. [Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Interamericana de desarrollo; 2017.
 31. Palacios M. Implementación del programa de atención farmacéutica en pacientes hipertensos. Centro de salud Miraflores Alto Chimbote, 2018. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. : ULADECH católica. Lima; 2018.
 32. Gala A. Relación de factores predisponentes y cumplimiento de buenas prácticas de dispensación en el personal técnico y farmacéutico del distrito de Comas - Enero a Mayo 2017. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico . Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima; 2017 .
 33. Orellana B. Aplicación del procedimiento de atención y la satisfacción de los usuarios de una cadena de boticas en Lima Metropolitana. Tesis para optar el

- título de Químico Farmacéutico. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima; 2020 .
34. De la Cruz M. Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de servicio de farmacia ambulatoria en una clínica privada, 2018.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima; 2018 .
 35. Atequipa R. Implementación de un programa de seguimiento farmacoterapéutico y su efecto en la calidad de vida en pacientes hipertensos en el centro materno infantil “Laura Rodríguez Dulanto Duksil”.Comas,2018.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima ; 2018 .
 36. Fuentes R. Grado de satisfacción del usuario externo relacionado con el nivel de instrucción y el tipo de seguro en establecimientos de salud de la micro red sureños.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima ; 2015 .
 37. Fernández C. Evaluación de las buenas prácticas de prescripción y buenas prácticas de dispensación en el servicio de farmacia de emergencia de la clínica San Pablo Mayo-Junio 2019.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima; 2019 .
 38. Rojas A. El abastecimiento de productos farmacéuticos y sus efectos en la satisfacción del paciente en el hospital Alberto Leopoldo Barton Thompson.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad Inca Garcilaso de la Vega. Lima; 2017.
 39. Quispe J. Calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria- Lima Metropolitana.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2021.
 40. Mendieta F. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir - Junio 2020.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2020 .
 41. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico Universidad César Vallejo. Lima; 2018.

42. Buenas Prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos en la satisfacción del cliente del Hospital San Juan de Dios -Pisco,2019.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico Universidad César Vallejo. Lima; 2019.
43. Chávez L. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo , Trujillo 2019.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2019.
44. Cardenas L. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2018
45. Quispe J. Calidad de atención a los usuarios del servicio de farmacia de emergencia del Hospital Nacional Guillermo Almenara Irigoyen, en el primer trimestre del 2020, distrito de La Victoria- Lima Metropolitana.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2021.
46. Mendieta F. Nivel de satisfacción del usuario del servicio defarmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir - Junio 2020.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2020 .
47. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller - Los Olivos, 2018.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2018.
48. Buenas Prácticas de almacenamiento de productos farmacéuticos en la satisfacción del cliente del Hospital San Juan de Dios -Pisco,2019. Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2019.
49. Chávez L. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2019.
50. Cardenas L. Dispensación de medicamentos en relación con la satisfacción de pacientes en el Centro de Salud Pachacutec primer nivel, Cajamarca 2018.Tesis para optar el título de Químico Farmacéutico. Universidad César Vallejo. Lima; 2018 .

ANEXOS

ANEXOS

ANEXO A. Instrumento de recolección de datos

Introducción: El presente instrumento tiene como finalidad determinar la relación entre la CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA BOTICA MIFARMA DEL CERCADO DE LIMA PERIODO ENERO A MARZO 2021.

Instrucción: Lea atentamente cada ítem y seleccione la alternativa más apropiada para Usted, en la escala del 1 al 5, del mismo modo, debe marcar con un aspa la alternativa elegida. Sólo se pide honestidad y sinceridad según el contexto de la situación. Por último, la respuesta que proporcione es totalmente confidencial y se mantendrá en absoluta reserva.

DATOS DEMOGRAFICOS:

EDAD:

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

SEXO:

- Femenino ()
- Masculino ()

DATOS ESPECÍFICOS:

Nunca	Casi nunca	A veces	Casi siempre	Siempre
1	2	3	4	5

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 1: Calidad de atención						
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad						
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?					
2	¿El personal de farmacia realizó la calidad de atención sin discriminación y/o diferenciación, respecto a otras personas?					
DIMENSIÓN 2: Capacidad de respuesta						
3	¿La calidad de atención por el personal de farmacia fue rápida y eficaz?					
4	¿Cuándo se presentó algún inconveniente, el personal de farmacia lo resolvió inmediatamente?					
DIMENSIÓN 3: Seguridad						
5	¿El personal de farmacia que le atendió posee los conocimientos suficientes para responder a sus preguntas?					
6	¿Le inspiró confianza el personal de farmacia que le atendió?					
DIMENSIÓN 4: Empatía						
7	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
8	¿El personal de farmacia, es tolerante, y capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?					
DIMENSIÓN 5: Tangibilidad						
9	¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente limpias y atractivas?					
10	¿Los avisos, letreros, carteles y señalizaciones de la botica fueron adecuados para orientar a los clientes?					

Muy insatisfecho	Insatisfecho	Indiferente	Satisfecho	Muy satisfecho
1	2	3	4	5

N °	ITEMS	1	2	3	4	5
VARIABLE 2: Satisfacción del usuario						
DIMENSIÓN 6: Humanística						
11	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto al cuidado y precaución que tiene el personal de farmacia en la atención brindada?					
12	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. sobre la confidencialidad y discreción que presenta el personal de farmacia?					
13	¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con el respeto en la atención por orden de llegada de los pacientes?					
14	¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto al uniforme y aseado que presenta el personal de farmacia?					
DIMENSIÓN 7: Tecnológica – científica						
15	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la correcta dispensación y/o expendio de los medicamentos prescritos en su receta médica?					
16	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al conocimiento integral de la medicación que se le está dispensando?					
17	¿Cuál es su grado de satisfacción de acuerdo con la asesoría y orientación sobre sus medicamentos?					
DIMENSIÓN 8: Entorno						
18	¿Qué actitud manifiesta Ud. respecto con la limpieza, orden e iluminación que presenta la botica?					
19	¿Cuál es su nivel de satisfacción respecto a la presencia de letreros, avisos de ubicación e información del servicio en la botica?					
20	¿Qué tan satisfecho se encuentra Ud. respecto al abastecimiento y distribución de los productos farmacéuticos?					

ANEXO B. Matriz de consistencia

Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
Problema General	Objetivo General	Hipótesis General
¿Qué relación existe entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?	Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021	Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
1. ¿Qué relación existe entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?	1. Determinar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021	1. Existe relación estadísticamente significativa entre la fiabilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021
2. ¿Qué relación existe entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?	2. Determinar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021	2. Existe relación estadísticamente significativa entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

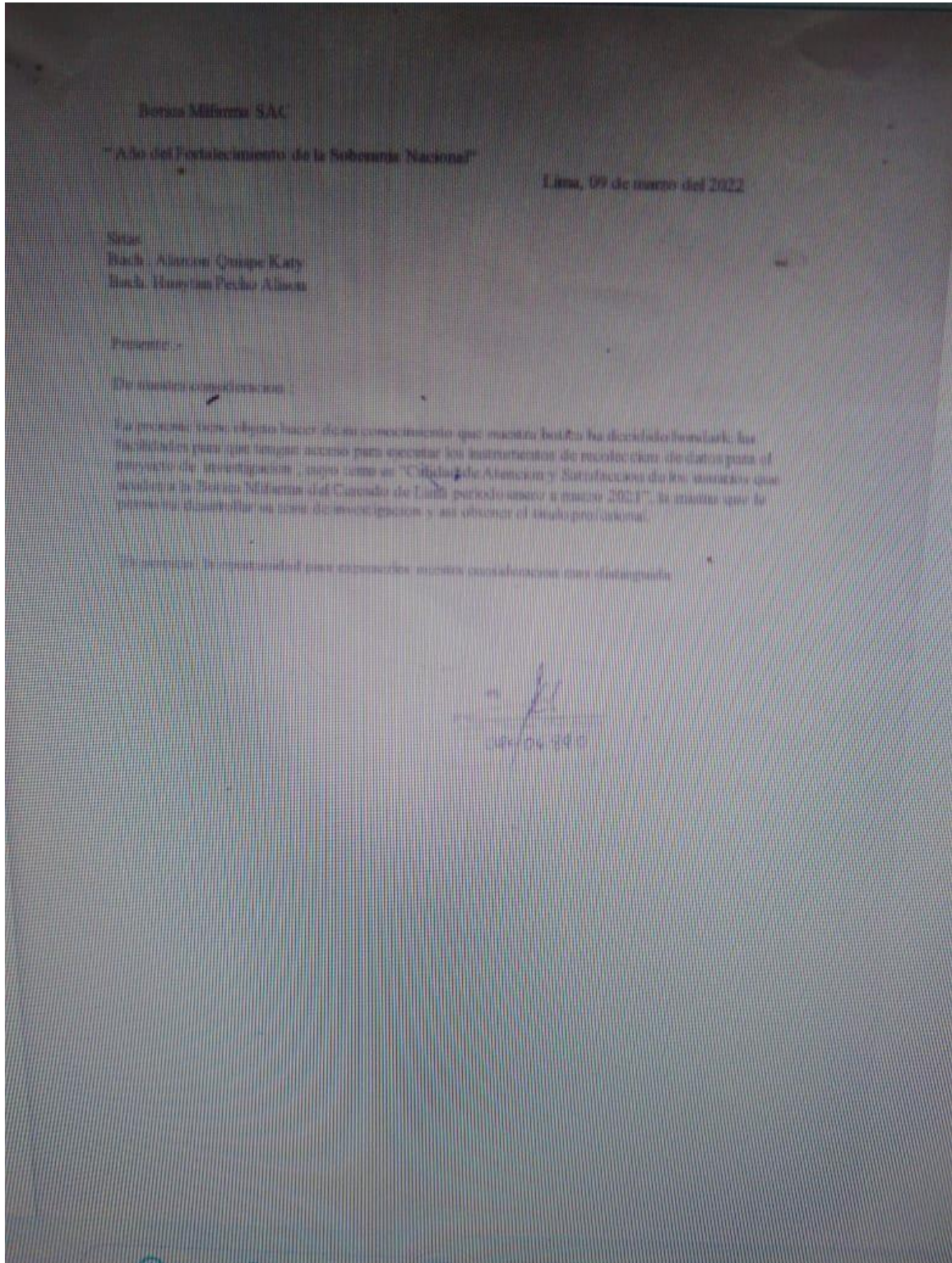
Formulación del problema	Objetivos	Hipótesis
Problemas Específicos	Objetivos Específicos	Hipótesis Específicas
3. ¿Qué relación existe entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?	3. Determinar la relación entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021	3. Existe relación estadísticamente significativa entre la seguridad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021
4. ¿Qué relación existe entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?	4. Determinar la relación entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021	4. Existe relación estadísticamente significativa entre la empatía y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021
5. ¿Qué relación existe entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021?	5. Determinar la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021	5. Existe relación estadísticamente significativa entre la tangibilidad y la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021
PROCEDIMIENTO PARA COLECTA DE DATOS USANDO EL CUESTIONARIO: Consistió en explicar el motivo del estudio, se le entregó un consentimiento informado para su aceptación y después de su lectura, la autorización correspondiente por parte del encuestado. Los usuarios que hayan firmado el consentimiento informado se les entregó el cuestionario para su participación en el estudio.		

ANEXO C. Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	N° DE ÍTEMS	VALOR
Calidad de atención	Grado en que los servicios de salud para las personas y los grupos de población incrementan la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios deseados y se ajustan a conocimientos profesionales basados en datos probatorios.	Se desarrollará usando un instrumento de tipo cuestionario para medir la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Fiabilidad ▪ Capacidad de respuesta ▪ Seguridad ▪ Empatía ▪ Tangibilidad 	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Calidad de atención correcta ▪ Atención sin discriminación ▪ Atención rápida y eficaz ▪ Resolución de inconvenientes ▪ Conocimiento en la atención brindada ▪ Confianza en la atención ▪ Trato amable y respetuoso ▪ Tolerancia de actitudes en los clientes ▪ Instalaciones limpias y atractivas ▪ Letreros y señalizaciones adecuados 	Ordinal - Likert	<p>1 – 2</p> <p>3 – 4</p> <p>5 – 6</p> <p>7 – 8</p> <p>9 – 10</p>	<p>Nunca = 1</p> <p>Casi nunca = 2</p> <p>A veces = 3</p> <p>Casi siempre = 4</p> <p>Siempre = 5</p>

VARIABLES	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	Nº DE ÍTEMS	VALOR
Satisfacción del usuario	Indicador de calidad de resultado y el grado de cumplimiento por parte del sistema de salud respecto de las expectativas del usuario en relación con los servicios que este le ofrece.	Se desarrollará usando un instrumento de tipo cuestionario para medir las dimensiones sobre la satisfacción del usuario, como la humanística, tecnológica – científica y entorno.	Humanística Tecnológica – científica Entorno	<ul style="list-style-type: none"> ▪ Cuidado y precaución y ▪ Confidencialidad y discreción ▪ Respeto del orden de llegada ▪ Uniforme adecuado y aseo ▪ Correcta dispensación ▪ Conocimiento integral de la medicación ▪ Asesoría y orientación sobre medicamentos ▪ Limpieza, orden e iluminación ▪ Presencia de letreros y avisos de ubicación. ▪ Abastecimiento y distribución de medicamentos 	Ordinal - Likert	11 – 14 15 – 17 18 – 20	<p>Muy insatisfecho = 1</p> <p>Insatisfecho = 2</p> <p>Indiferente = 3</p> <p>Satisfecho = 4</p> <p>Muy satisfecho = 5</p>

ANEXO D. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución del Proyecto de Tesis





UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional ”

San Juan de Lurigancho 10 de marzo del 2022

CARTA N°45-2022/ EPFYB-UMA

Q.F.

JULIÁN TORRES MENDOZA

**Jefe del local Botica Mifarma
Cercado de Lima**

Presente. –


De mi especial cconsideración:

Es grato dirigirme a usted para saludarlo en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica .

Sirva la presente para pedir su autorización a que los bachilleres HUAYTAN PECHO, Alison Daniela, DNI 47917329 Y ALARCON QUISPE , Katy, DNI 47227129 puedan recopilar datos para su proyecto de tesis titulado : **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATIS FACCIÓN DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA BOTICA MIFARMA DEL CERCADO DE LIMA PERIODO ENERO A MARZO 2021 ”**.

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,


Dr. Jhonnell Samaniego Joaquin
Director de la Escuela Profesional de
Farmacia y Bioquímica



ANEXO E. Consentimiento informado

Título de la Investigación: CALIDAD DE ATENCION Y SATISFACCION DE LOS USUARIOS QUE ACUDEN A LA BOTICA MIFARMA DEL CERCADO DE LIMA PERIODO ENERO A MARZO 2021

Investigadores principales: BACH. ALARCON QUISPE KATY

BACH. HUAYTAN PECHO ALISON

Sede donde se realizará el estudio: CERCADO DE LIMA

Nombre del participante: _____

A usted se le ha invitado a participar en este estudio de investigación. Antes de decidir si participa o no, debe conocer y comprender cada uno de los siguientes apartados. Este proceso se conoce como consentimiento informado. Siéntase con la libertad absoluta para preguntar sobre cualquier aspecto que le ayude a aclarar sus dudas al respecto. Una vez que comprenda el estudio y si usted desea participar en forma **voluntaria**, entonces se pedirá que firme el presente consentimiento, de la cual se le entregará una copia firmada y fechada.

1. JUSTIFICACIÓN DEL ESTUDIO

La justificación del presente estudio en el ámbito teórico pretende aportar con conocimiento actualizado sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario de una oficina farmacéutica, destacando la importancia de este aspecto en la atención en farmacia. En el aspecto práctico, los resultados del presente estudio servirán para la elaboración de futuras propuestas de soluciones y mejoras en estrategias aplicadas al marketing farmacéutico. En el ámbito metodológico se elaboró un instrumento de tipo cuestionario para la recolección de la información, el cual fue validado por expertos en el área.

2. OBJETIVO DEL ESTUDIO

Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Mifarma del Cercado de Lima periodo enero a marzo 2021

3. BENEFICIOS DEL ESTUDIO

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

4. PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

Se gestionó el permiso sobre la encuesta a los usuarios, al director técnico de la botica Mifarma del Cercado de Lima. Se presentó un consentimiento informado a cada encuestado para que formen parte de la población en estudio. Luego se les proporcionó el instrumento para su desarrollo en un lapso de 20 min aproximadamente.

5. RIESGO ASOCIADO CON EL ESTUDIO

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

6. CONFIDENCIALIDAD

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

7. ACLARACIONES

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

- Miguel Ángel Inocente Camones, al teléfono 928920380, al correo electrónico: miguel.inocente@uma.edu.pe
- Sí considera que no hay dudas ni preguntas acerca de su participación en el estudio, puede, si así lo desea, firmar la Carta de Consentimiento Informado dispuesto en este documento.

8. CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, _____ he leído y comprendido la información anterior y mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria. He sido informado y entiendo que los datos obtenidos en el estudio pueden ser publicados o difundidos con fines científicos. Convengo en participar en este estudio de investigación en forma **voluntaria**. Recibiré una copia firmada y fechada de esta forma de consentimiento.

Firma del participante: _____

Documento de identidad: _____

Nombre y apellidos del investigador:

Firma del investigador: _____

Documento de identidad: _____

Lima, _____ de _____ del 2022

ANEXO F. Fichas de validación de los cuestionarios

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Encuestas
Tesistas	<ul style="list-style-type: none">• Katy Alarcón Quispe• Alison Huaytan Pecho
Título de investigación: Atención Farmacéutica y satisfacción de los usuarios que acuden a la botica mifarma del mercado de Lima.	

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)	()	()
1. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	()	()	()	()	(x)	()	()
1. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	()	(x)	()	()
1. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	()	(x)	()	()
1. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	()	(x)	()	()
1. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	(x)	()	()

I. SUGERENCIAS

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

28 de Julio de 2021

Validado por: Rosa Danitza Moyano Legua



Firma: incorporar firma escaneada

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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Encuestas
Tesistas	<ul style="list-style-type: none"> • Katy Alarcón Quispe • Alison Huaytan Pecho
Título de investigación: Atención Farmacéutica y satisfacción de los usuarios que acuden a la botica mifarma del mercado de lima	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

I. SUGERENCIAS

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

Fecha: 27 de Julio de 2021

Validado por: Mg. QF Enrique MONTANCHEZ Mercado



**UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	Encuestas
Tesistas	<ul style="list-style-type: none"> • Katy Alarcón Quispe • Alison Huaytan Pecho
Título de investigación: Atención Farmacéutica y satisfacción de los usuarios que acuden a la botica mifarma del mercado de Lima.	

II. 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
2. ¿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)	()	()	()
2. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	()	()	()	(x)	()	()	()
2. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	()	()	()	(x)	()	()	()
2. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	()	()	()	(x)	()	()	()
2. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	()	()	()	()	(x)	()	()

I. SUGERENCIAS


1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?
El evaluador debe describir lo que considere según su expertise

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?
El evaluador debe describir lo que considere según su expertise

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor? El evaluador debe describir lo que considere según su expertise

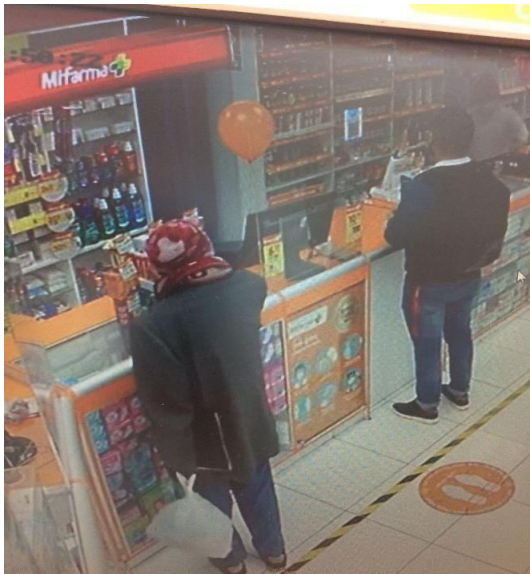
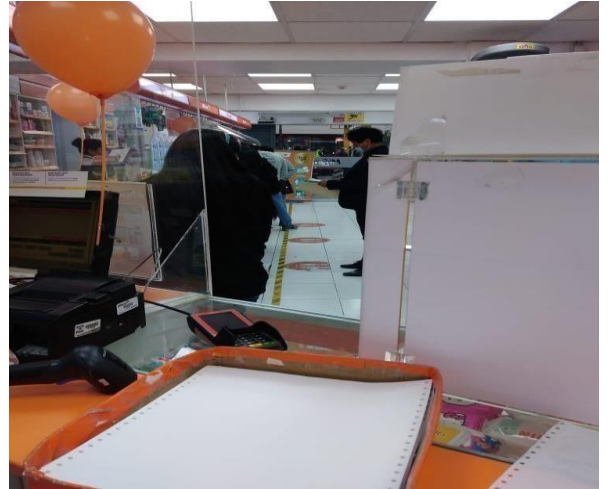
Fecha: 31 de Julio de 2021 Validado

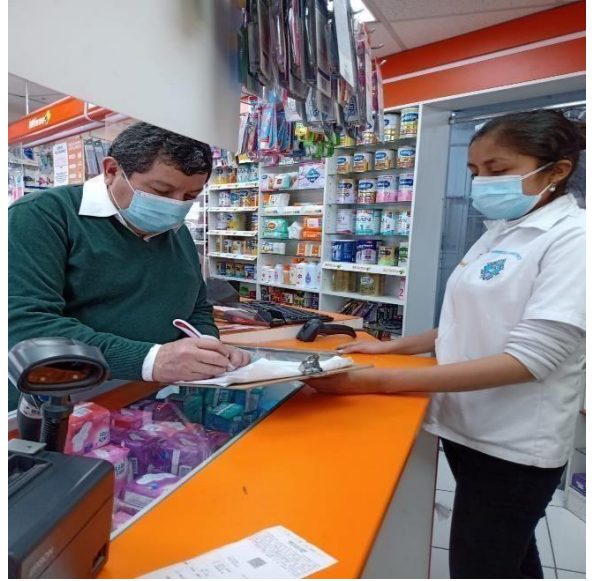
por: Mgtr. Q.F. Pablo La Serna



A handwritten signature in black ink, possibly reading "J. B. ...", is centered at the top of the page. The signature is enclosed within a thin rectangular border. Below the signature, there is a faint blue rectangular stamp or watermark.

ANEXO G. Evidencias fotográficas del trabajo de campo





ANEXO H. Análisis de confiabilidad

Tabla 19 Confiabilidad del instrumento

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

Fuente: Hernández H. (2018)

Se procedió a realizar el análisis de confiabilidad del instrumento a través de la prueba de Alfa de Cronbach a un 10% de la muestra equivalente a 35 usuarios para determinar la confiabilidad, por medio del paquete estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 26, obteniendo como resultado:

Tabla 20 Resumen de procesamiento de casos

	<u>N</u>	<u>%</u>
Válido	35	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
<u>Total</u>	<u>35</u>	<u>100,0</u>

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

Tabla 21 Estadísticas de fiabilidad

<u>Alfa de Cronbach</u>	<u>N de elementos</u>
<u>,817</u>	<u>10</u>

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,817 y de acuerdo con la tabla 19, determina que el instrumento denominado “Calidad de atención”, tiene una fiabilidad de carácter MUY BUENO.

Tabla 22 Confiabilidad del instrumento

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

Fuente: Hernández H. (2018)

Se procedió a realizar el análisis de confiabilidad del instrumento a través de la prueba de Alfa de Cronbach a un 10% de la muestra equivalente a 35 usuarios para determinar la confiabilidad, por medio del paquete estadístico denominado Statistical Package for the Social Sciences - SPSS 26, obteniendo como resultado:

Tabla 23 Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	35	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	35	100,0

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

Tabla 24 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,855	10

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,855 y de acuerdo con la tabla 22, determina que el instrumento denominado “Satisfacción del usuario”, tiene una fiabilidad de carácter MUY BUENO.

