



**Universidad  
María Auxiliadora**

**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD**

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES  
EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV.  
AVIACION, SAN BORJA, OCTUBRE-NOVIEMBRE, 2022**

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

**AUTORES:**

Bach. CHAMORRO LOZA, ROSARIO

<https://orcid.org/0009-0001-4558-9387>

Bach. GARCIA YAICATE, CARLOS ENRIQUE

<https://orcid.org/0009-0002-6285-3474>

**ASESOR:**

MSc. CORDOVA SERRANO, GERSON

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

**LIMA – PERÚ**

**2023**

## DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, García Yaicate, Carlos Enrique, con DNI 44037620 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico (grado o título profesional que corresponda) de título " calidad de atención y satisfacción de los clientes en los establecimientos farmacéuticos de la av. aviación, san Borja, octubre-noviembre,2022", 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 23% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregado la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

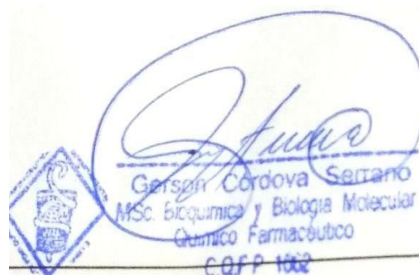
Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo expuesto.

Lima, 17 de abril 2023.



(Nombre y Firma)

Firma del autor: García Yaicate, Carlos Enrique



(Nombre y Firma)

Firma del Asesor: Mg. 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, Chamorro Loza Rosario con DNI 44643047 en mi condición de autor(a) de la tesis/ trabajo de investigación/ trabajo académico) presentada para optar el presentada para optar el Título Profesional de Química Farmacéutica (grado o título profesional que corresponda) de título “

“Calidad de Atención y Satisfacción de Los Clientes en los Establecimientos Farmacéuticos De La AV. Aviación, San Borja, Octubre –Noviembre ,2022”, 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 23% y, que se han respetado los derechos de autor en la elaboración del mismo. Además, recalcar que se está entregada la versión final del documento sustentado y aprobado por el jurado evaluador.

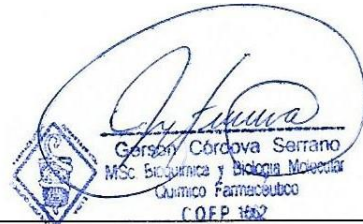
Conforme a lo indicado firmo el presente documento dando conformidad a lo -expuesto.

Lima, 17 de abril 2023.



(Nombre y Firma)

Firma del autor: Chamorro Loza, Rosario



(Nombre y Firma)

Firma del Asesor: Mg. Gerson Córdova Serrano

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

## APlagio Tesis-Chamorro-Garcia-24-12-2022

### INFORME DE ORIGINALIDAD



### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uma.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>22%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>

Excluir citas      Activo      Excluir coincidencias: < 1%  
Excluir bibliografía      Activo

## **DEDICATORIA**

La presente tesis está dedicada a Dios, ya que gracias a él hemos logrado concluir con la carrera profesional de Farmacia y Bioquímica, a nuestros padres, porque ellos siempre estuvieron a nuestro lado brindándonos su apoyo y sus consejos para hacer de nosotros unas mejores personas, a nuestros amigos y compañeros, y a todas aquellas personas que de una u otra manera han contribuido al logro de nuestra meta.

## **AGRADECIMIENTO**

Primeramente, dar gracias a Dios por permitirnos tener una buena experiencia en los estudios cursados en la universidad.

Agradecer a la Universidad María Auxiliadora por darnos la oportunidad de convertirnos en profesionales en una carrera que nos apasiona.

Agradecer a cada uno de los docentes que hicieron parte de este proceso integral de formación, que deja como producto terminado a este grupo de graduados y como recuerdo y prueba viviente en la historia a esta tesis, que perdurará dentro de los conocimientos y desarrollo de las demás generaciones.

## ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	v
ÍNDICE GENERAL	vii
ÍNDICE DE TABLAS	viii
ÍNDICE DE FIGURAS	ix
ÍNDICE DE ANEXOS	x
RESUMEN	xi
ABSTRACT	xii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	7
III. RESULTADOS	13
IV. DISCUSIÓN	21
4.1 Discusión.	21
4.2 Conclusiones.	25
4.3 Recomendaciones.	26
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	27
ANEXOS	31

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Datos demográficos de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación, San Borja	13
Tabla 2. Calidad de atención en clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación, San Borja	14
Tabla 3. Dimensiones de la calidad de atención de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación, San Borja	15
Tabla 4. Satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación, San Borja	17
Tabla 5. Dimensiones de la satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación, San Borja	18
Tabla 6. Tabla cruzada entre Calidad de atención y Satisfacción del cliente	20



## ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad de atención en clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación, San Borja	14
Figura 2. Dimensiones de la calidad de atención de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja	15
Figura 3. Satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja	17
Figura 4. Dimensiones de la calidad de atención de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja	18

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables.....	31
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos .....	34
Anexo C. Consentimiento informado.....	38
Anexo D. Evidencia de trabajo .....	<b>¡Error! Marcador no definido.</b>

## RESUMEN

**Objetivo.** Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, en el distrito de San Borja, octubre-noviembre, 2022.

**Materiales y métodos.** El enfoque fue cualitativo, el tipo correlacional y transversal, y el diseño no experimental. La muestra fue de 15 establecimientos farmacéuticos y 225 clientes de establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja, 2022. Los instrumentos empleados fueron el Cuestionario de Calidad de atención y el Cuestionario de Satisfacción del cliente. Se empleó el Chi cuadrado para el análisis estadístico.

**Resultados.** En cuanto a los hallazgos, se encontró una calidad de atención excelente (59,1%), así como en las dimensiones de fiabilidad (50,2%), empatía (49,3% y tangibilidad (60,9%); y un grado de satisfacción de muy satisfecho (57,4%), y en cuanto a sus dimensiones muy satisfecho en la dimensión humanística (49,8%) y entorno (72,0%). Asimismo, se halló que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja ( $p < 0,05$ ).

**Conclusiones.** Se encontró relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes, en usuarios de establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja, además, se presentó una calidad de atención excelente y un grado de satisfacción de muy satisfecho.

**Palabras clave:** calidad de atención, establecimientos farmacéuticos, satisfacción del cliente, usuarios

## ABSTRACT

**Objective.** To determine the relationship between the quality of care and customer satisfaction in pharmaceutical establishments on Av. Aviacion, in the district of San Borja, October-November, 2022.

**Materials and methods.** The approach was qualitative, the correlational and cross-sectional type, and the non-experimental design. The sample consisted of 15 pharmaceutical establishments and 225 clients of pharmaceutical establishments on Av. Aviacion, San Borja, 2022. The instruments used were the Care Quality Questionnaire and the Customer Satisfaction Questionnaire. Chi square was used for statistical analysis.

**Results.** Regarding the findings, an excellent quality of care was found (59.1%), as well as in the dimensions of reliability (50.2%), empathy (49.3% and tangibility (60.9%); and a degree of satisfaction of very satisfied (57.4%), and in terms of its dimensions very satisfied in the humanistic dimension (49.8%) and environment (72.0%) Likewise, it was found that there is a relationship between the quality of care and customer satisfaction in the pharmaceutical establishments on Av. Aviacion, San Borja ( $p < 0.05$ ).

**Conclusions.** A relationship was found between the quality of care and customer satisfaction, in users of pharmaceutical establishments on Av. Aviacion, San Borja, in addition, an excellent quality of care and a degree of satisfaction of very satisfied was presented.

**Keywords:** quality of care, pharmaceutical establishments, customer satisfaction, users

## I. INTRODUCCIÓN

La satisfacción del cliente es un componente fundamental producto de una adecuada calidad de atención, puesto que su desarrollarlo correctamente fomenta confianza y seguridad en el usuario, ya que un servicio farmacéutico desarrollado con calidad brinda soluciones o respuestas a las necesidades que presentan los clientes y de este modo serán recomendados a amigos, familiares o conocidos (1).

En el desarrollo de la práctica a nivel empresarial, las diversas organizaciones presentan como fin brindar un bien o servicio adecuado que satisfaga las necesidades de los usuarios, es por ello que la satisfacción afecta de modo positivo a la lealtad conductual que presentan los clientes para fidelizarse con la organización y para transmitirse con otros usuarios (2).

Según datos de la Organización Mundial de la Salud (OMS) en relación a los sistemas de salud a nivel mundial, afirman que alrededor del 10% de los clientes o usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención, esto surge por la experiencia que viven con el servicio farmacéutico recibido en los establecimientos de salud, entre los que se encuentran las diversas especialidades médicas, farmacéuticas, de enfermería, entre otros (3).

En cuanto a la Organización Panamericana de la Salud (OPS) señala que los servicios farmacéuticos realizan varias actividades con el propósito de ofrecer y lograr dar una atención integral y continua que atiendan las oportuna y adecuadamente necesidades de salud que presentan los clientes o usuarios que acuden a una atención, es por ello que se deben efectuar acciones tales como un correcto dispendio de medicamentos y productos farmacéuticos, así como, la promoción del uso racional de medicamentos que permitan prevenir problemas de salud, entre otros (4).

De ese modo, es importante señalar que en la última década se generó a nivel nacional e internacional diversas variaciones socioeconómicas que han afectado

directamente al sector salud, generándose de este modo políticas de salud que promueven y garantizan que los servicios farmacéuticos ofrecidos proporcionen una adecuada calidad de atención para lograr la satisfacción de los clientes, ya sean internos o externos en los establecimientos de salud o en la atención farmacéutica que brindan los establecimientos farmacéuticos (5)

En relación al Perú, se efectuó en el 2016 la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios de Salud, por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, en ella se evaluó más de 14 mil personas que acudían a los servicios de salud a nivel nacional, hallando que los usuarios generalmente no eran atendidos con consulta médica, puesto que recién iban cuando tenían alguna dolencia o malestar (6).

Por otro lado, es importante indicar que en la última década las diversas variaciones del sistema de salud, provocaron alteraciones a nivel socioeconómico y de industria farmacéutica en todo el mundo, es así que se han desarrollado políticas de salud que generen servicios farmacéuticos con una adecuada calidad de atención y de ese modo se intensifique la atención hacia los clientes (7).

De acuerdo a diversos estudios efectuados a nivel nacional, se ha comprobado que existen problemáticas relacionadas a la satisfacción de los clientes en cuanto a la calidad de atención que reciben en los establecimientos farmacéuticos, estos se encuentran vinculados a la infraestructura, ubicación, visibilidad de productos, también si los trabajadores se encuentran adecuadamente capacitados (8).

Es importante señalar que no solo la calidad de atención que brinda el personal a cargo del establecimiento farmacéutico afectará la satisfacción del cliente, sino que en la actualidad aspectos como la tecnología permiten que se realice una atención oportuna y rápida hacia los usuarios, pero también surge lo contrario, puesto que la atención que se brinde puede depender demasiado de la tecnología y se convierta en algo mecánico (9).

De este modo, se pretende realizar el presente trabajo de investigación con el fin de evaluar la calidad de atención y la satisfacción que presentan los clientes en los

establecimientos farmacéuticos de una zona comercial y concurrida de Lima Metropolitana como es la Av. Aviación, específicamente aquellas boticas y farmacias ubicadas en el distrito de San Borja, puesto que se desea conocer si la calidad de atención que brindan los colaboradores o trabajadores afecta directamente a la satisfacción de los clientes.

En cuanto a la Calidad de atención, es definida como la percepción que presentan los clientes con respecto al servicio o producto recibido, el cual es evaluado en base a si este es oportuno y eficaz en un establecimiento, de esta manera será calificado como excelente, bueno, regular o malo; además, presenta dos componentes, el primero es el subjetivo, conformado por las características y expectativas que tiene el cliente, y el segundo es el objetivo, representado por su el servicio brinda seguridad y confianza al cliente (10)

La Satisfacción del cliente es la percepción que se tiene en consonancia a la necesidad que presentan, que en el caso del presente estudio hace referencia a las necesidades en salud. Esta satisfacción se evalúa por las recomendaciones de otros sobre los servicios recibidos en un establecimiento, es por ello que se debe tomar en cuenta variables internas como el dispensador, sexo, edad, nivel educativo, entre otros aspectos, y variables externas, como la atención recibida, la calidad afectiva, entre otros (11); además, los profesionales que se encargan de atender a los usuarios en los establecimientos deben generar acciones que les permita brindar un servicio de calidad, y así poder satisfacer sus necesidades (12).

En cuanto a los antecedentes internacionales, Anrango (13) (Ecuador, 2019); efectuó una investigación que lleva por título “Análisis comparativo de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las farmacias independientes vs. las de cadena en el DMQ. Administración Eloy Alfaro periodo 2018-2019”, presentó como objetivo comparar la calidad de servicio y la satisfacción del cliente entre farmacias. El método fue descriptivo, en 384 clientes. Encontró que la atención farmacéutica es adecuada, asimismo, las farmacias presentan buenas prácticas de dispensación.

Concluyendo que una correcta calidad de servicio de los establecimientos farmacéuticos genera satisfacción en los clientes.

Choque et al. (14) Bolivia, el año 2019, realizaron una investigación titulada “Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre”, con el objetivo de determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas. El estudio fue cuantitativo, correlacional y transversal, en 53 farmacias. Encontraron que 64,81% de clientes se sintieron satisfechos con la atención, asimismo, el 53,7% se sienten satisfechos con la localización y acceso a la farmacia, el 59,26% se sintieron satisfechos con el horario de atención y el 56,48% se sintieron satisfechos con el trato y amabilidad del personal farmacéutico. Concluyendo que los usuarios se sintieron satisfechos con la atención recibida en el servicio de farmacias comunitarias.

Romero (15) Ecuador, el año 2017, desarrolló un estudio titulado “La satisfacción en la atención al cliente en las cadenas de farmacias Mía del Canton Machala”, con el fin de analizar la satisfacción de los clientes brindada por los vendedores de la cadena de Farmacia Mía. El método fue descriptivo, en 166 clientes. Halló que el 64,0% de clientes se sintieron completamente satisfechos y el 36,0% satisfechos. Concluyendo que los usuarios estuvieron completamente satisfechos con la atención en las farmacias Mía del Canton Machala.

En referencia a los estudios antecedentes nacionales, Armas y Chávez (16) (Jauja, Perú, el año 2021, realizaron una investigación titulada “Calidad de Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olavegoya, Jauja, el año 2018, con el fin de determinar la relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente del servicio de Farmacia. El método fue descriptivo y correlacional, en 86 usuarios. Encontraron que existe relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del cliente del servicio de Farmacia (0,000); asimismo, la satisfacción de los clientes en general es muy buena (56%). Concluyó que existe



relación entre la calidad de servicio y satisfacción del cliente, ya que a mayor calidad del servicio existe mayor satisfacción del cliente.

Asimismo, Vásquez y Villanueva (17) (Huancayo, Perú, el año 2020, desarrolló un estudio titulado “Satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un Hospital de Huancayo para postulación al Premio Nacional a la Calidad”, con el fin de determinar la satisfacción del usuario sobre la calidad de atención en el Servicio de Farmacia. El método fue descriptivo y transversal, en 323 pacientes. Hallaron que existen diferencias significativas entre las expectativas y percepciones de las dimensiones de la satisfacción del cliente, tanto en fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Concluyeron que existe insatisfacción de los clientes en relación a la calidad de atención en las dimensiones evaluadas.

Por último, Zapata (18) Piura, Perú, el año 2019 realizó una investigación titulada “Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura, el año 2018, con el objetivo de analizar la calidad y satisfacción en la atención a usuarios que acudieron a la farmacia de consulta externa. El método fue descriptivo, no experimental y transversal, en 1828 clientes. Encontró un 57.07% de satisfacción en fiabilidad, 61,03% de satisfacción en la capacidad de respuesta, el 49,24% de satisfacción en seguridad, 46,52% de satisfacción en empatía y 44,08% de satisfacción en aspectos intangibles. Concluyendo que existe insatisfacción de los clientes, así como en la duración de la atención, poca práctica del respeto, amabilidad y paciencia.

En relación a la justificación teórica se conoció que existen pocos estudios sobre la calidad de atención y la satisfacción del cliente, a nivel local, por ello los hallazgos permitirán llenar este vacío de conocimientos; en la justificación práctica, los resultados ayudarán a desarrollar actividades como capacitaciones sobre el proceso de dispensación a profesionales que brindan la atención a los usuarios en los establecimientos farmacéuticos, entre los que se tiene medidas y técnicas para mejorar la calidad de atención, entre otros; y en cuanto a la justificación metodológica

se centra en emplear instrumentos que cuenten con validez y confiabilidad adecuada, para poder ser empleados en otros estudios.

El objetivo es determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja, octubre-noviembre, 2022.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1 Enfoque y diseño de investigación

**Enfoque:** El enfoque de investigación es cualitativo, puesto que se midió las variables con el empleo de la observación y la percepción; es de tipo correlacional ya que busco hallar la relación entre dos variables, y es transversal, debido a que se evaluó a las variables en un determinado momento en el tiempo (19).

**Diseño:** el diseño de investigación es no experimental puesto que el proceso de recolección de datos se ejecutó recogiendo información de la situación actual y real de la variable a estudiar y sin realizar algún proceso de intervención o experimentación (19).

### 2.2 Población, muestra y muestreo

La población se encontró conformada por 27 establecimientos farmacéuticos ubicados desde la cuadra 23 a la cuadra 34 de la Av. Aviacion ubicados en el distrito de San Borja.

La muestra estuvo constituida por 15 establecimientos farmacéuticos ubicados en la Av. Aviacion ubicados en San Borja.

El muestreo es probabilístico, considerando un nivel de calidad y satisfacción de la atención mayor o igual de 90%, con una significancia al 95% y una precisión estadística de 70%, por lo que los establecimientos farmacéuticos a evaluar serían:

$$n_o = \frac{N Z^2 pq}{(N - 1)E^2 + Z^2 pq}$$

Dónde:

N: tamaño de la población.

p: porcentaje de existencia de un evento o condición (50%)

q: porcentaje de no existencia de un evento o condición (50%)

Z: Criterio de significancia deseado (valor extraído de la tabla z normal) = 1.96

E: máximo porcentaje de error requerido (precisión esperada) = 16%

$$n = \frac{27(1.96)^2 (0.5) (1 - 0.5)}{(27 - 1) (0.16)^2 + (1.96)^2 * 0.5(1 - 0.5)} = 15$$

$$\text{Boticas independientes} = \frac{5 \times 15}{27} = \mathbf{3}$$

$$\text{Boticas del sector retail} = \frac{21 \times 15}{27} = \mathbf{11}$$

$$\text{Farmacia} = \frac{1 \times 15}{27} = \mathbf{1}$$

Después de resolver la ecuación, la muestra presenta 15 establecimientos farmacéuticos. Por ello, en la Av. Aviacion cuyo sector se encuentra en el distrito de San Borja se localizan 27 establecimientos farmacéuticos que se distribuyen en: (i) 5 boticas independientes y (ii) 21 boticas-perfumerías del sector retail y (iii)

una farmacia. Los establecimientos a evaluar serían: (i) 3 boticas independientes; (ii) 11 boticas-perfumerías del sector retail y (iii) una farmacia.

En cuanto a los usuarios a encuestarse, se estimó un nivel de calidad y satisfacción de la atención mayor o igual de 90%. Con significancia del 95% y una precisión permitida del 70%. Teniendo un total de 225 encuestados.

### **Criterios de inclusión**

- Establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, ubicados en el sector de San Borja
- Aceptar participar de la investigación

### **Criterios de exclusión**

- Establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, que no se encuentren ubicados en el sector del distrito de San Borja
- Clientes que no acepten participar

## **2.3 Variable de investigación**

La investigación **presento** como variables de investigación a la Calidad de atención y la Satisfacción del cliente.

### **Variable 1. Calidad de atención.**

Definición conceptual. La calidad de atención es aquella percepción que presentan los clientes en relación al servicio recibido, evaluando si es oportuno y eficaz en un establecimiento farmacéutico, y que lo califica como bueno, regular o malo (20).

Definición operacional. Es el nivel de atención brindada a los usuarios en un establecimiento farmacéutico, y que deben enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

### **Variable 2. Satisfacción del cliente.**

Definición conceptual. La satisfacción del cliente es aquella percepción del cliente en relación al grado en que se ha cumplido sus necesidades o requerimientos (21).

Definición operacional. Es el grado de satisfacción que presentan los clientes en relación al servicio recibido por parte de los trabajadores de una farmacia o botica.

## **2.4 Técnica e instrumento de recolección de datos**

La técnica utilizada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos fueron el Cuestionario de Calidad de atención y el Cuestionario de Satisfacción del cliente.

El Cuestionario de Calidad de atención, se adaptó del estudio efectuado por Barrientos (12), se encuentra integrado por 20 ítems, divididos en 5 dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad.

El Cuestionario de Satisfacción del cliente fue adaptado de la investigación realizada por Barrientos (12), el cual se encuentra conformado por 15 ítems, divididos en 3 dimensiones que son humanística, tecnológica-científica y entorno.

Asimismo, la validación de los instrumentos de recolección de datos se efectuó a través de la validez de contenido, por medio de la apreciación de expertos o jueces, los cuáles fueron 3 profesionales con conocimientos sobre las variables de estudio, es así que se entregó a cada uno de ellos los cuestionarios, fichas de calificación y cuadro de operacionalización de variables, después de que

calificaron los instrumentos los aprobaron y entregaron a los investigadores para que realicen el proceso de recolección de datos por medio de la aplicación del cuestionario.

## **2.5 Proceso de recolección de datos**

- Se solicitó una carta de presentación a la Dirección de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora.
- Se entregó la carta a los encargados de los establecimientos farmacéuticos en la Av. Aviación, San Borja, lugar donde se efectuó la aplicación de los instrumentos.
- Se pidió a los encargados el ingreso a los establecimientos y así efectuar la aplicación de los instrumentos a los clientes.
- Luego de ingresar, se les explicó el desarrollo los cuestionarios y el consentimiento informado, y a quienes aceptaron participar de la investigación se le entregó los instrumentos para ser completados.
- Después de llenado los instrumentos se verificó que hayan sido completados en su totalidad y se concluyó con la aplicación.

## **2.6 Métodos de análisis estadísticos**

El método de análisis estadístico utilizado fue por medio del uso de la estadística descriptiva, con la cual se elaboraron las tablas de resultados; asimismo, se empleó el Chi-cuadrado para hallar la relación entre las variables, además, se utilizó el programa Excel para la elaboración de la base de datos, y el análisis estadístico.

## **2.7 Aspectos éticos**

El estudio se realizó tomando en cuenta los siguientes principios éticos (22, 23):

*Principio de Autonomía*, permitió garantizar que los evaluados otorguen su consentimiento firmado para participar de forma voluntaria en el estudio.

*Principio de beneficencia*, fue tomado en cuenta con el propósito de efectuar acciones en favor del personal evaluado, manteniendo su bienestar.

*Principio de no maleficencia*, permitió garantizar que el instrumento de recolección de datos no sea invasivo.

*Principio de justicia*, fue tomado en cuenta para cumplir con el objetivo de tratar a todos los evaluados por igual, sin discriminarlos; y mantener la confidencialidad de los datos que brindaron.



### III. RESULTADOS

#### 3.1 Datos demográficos

**Tabla 1. Datos demográficos de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja**

Datos demográficos	N	%
Total	225	100,0
<b>Sexo</b>		
Mujer	121	53,8
Varón	104	46,2
<b>Rango de edad</b>		
25 años a menos	33	14,7
26 a 30 años	32	14,2
31 a 35 años	38	16,9
36 a 40 años	39	17,3
41 años a más	83	36,9

Fuente: Elaboración propia

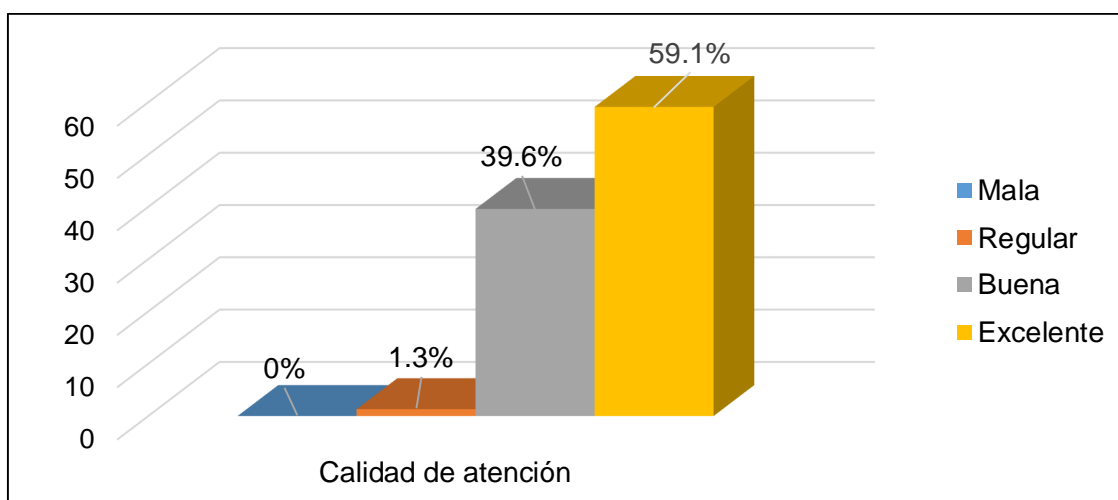
En la tabla 1 se muestran los datos demográficos de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion del distrito de San Borja, 2022, fueron un total de 225 usuarios. En relación al sexo, 121 fueron mujeres (53,8%) y 104 varones (46,2%). En cuanto a la edad, 33 clientes tienen 25 años a menos (14,7%), 32 de 26 a 30 años (14,2%), 38 de 31 a 35 años (16,9%), 39 tienen 36 a 40 años (17,3%), y 83 usuarios 41 años a más (36,9%).

### 3.2 Calidad de atención

**Tabla 2. Calidad de atención en clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja**

Calidad de atención	N	%
Mala	0	0,0
Regular	3	1,3
Buena	89	39,6
Excelente	133	59,1
Total	225	100,0

Fuente: Elaboración propia



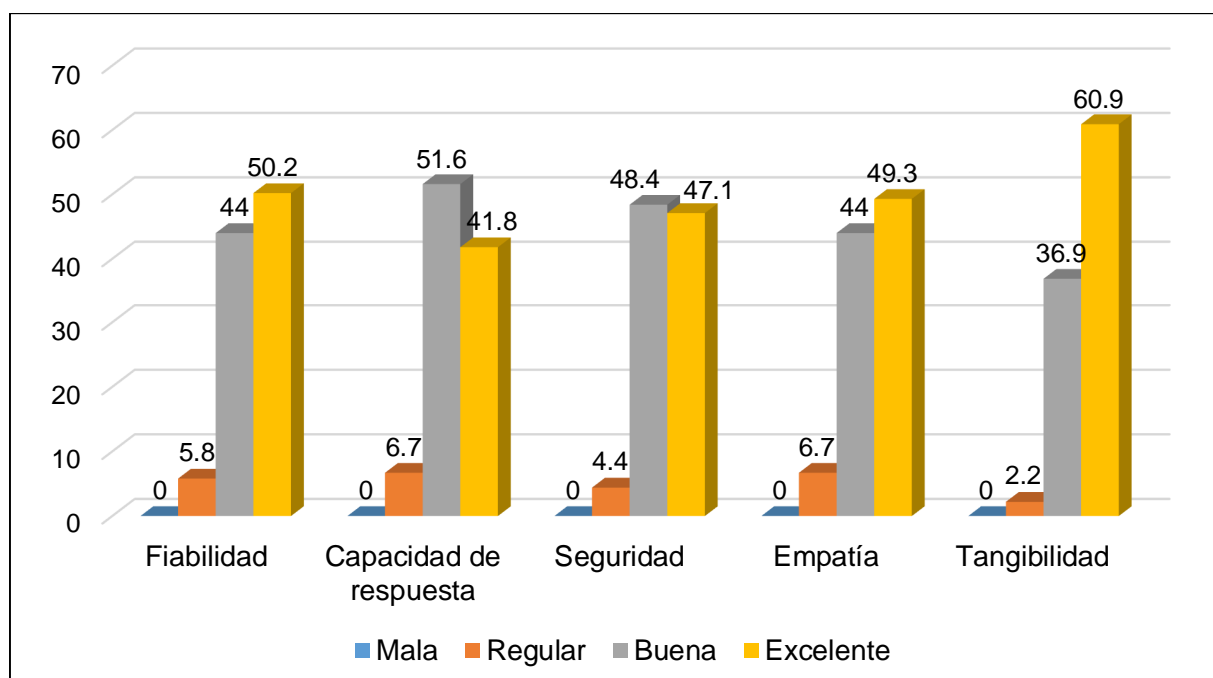
**Figura 1. Calidad de atención en clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja**

En la tabla 2 y la figura 1, se aprecia la calidad de atención de los clientes de los establecimientos de la Av. Aviación, San Borja. Hallando que los establecimientos farmacéuticos evidencian una calidad de atención excelente con 59,1%, seguida de buena con 39,6% y regular con 1,3%.

**Tabla 3. Dimensiones de la calidad de atención de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja**

Calidad de atención	Dimensiones de la calidad de atención									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	N	%	N	%	N	%	N	%	N	%
Mala	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Regular	13	5,8	15	6,7	10	4,4	15	6,7	5	2,2
Buena	99	44,0	116	51,6	109	48,4	99	44,0	83	36,9
Excelente	113	50,2	94	41,8	106	47,1	111	49,3	137	60,9
Total	225	100,0	225	100,0	225	100,0	225	100,0	225	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 2. Dimensiones de la calidad de atención de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja**

En la tabla 3 y en la figura 2, se aprecian los resultados de las dimensiones de la calidad de atención de los clientes. Encontrando una calidad de atención excelente en las dimensiones de fiabilidad con 50,2%, empatía con 49,3% y tangibilidad con 60,9%; asimismo, los hallazgos evidenciados muestra una mayor calidad de atención buena en capacidad de respuesta con 51,6% y seguridad con 48,4%.

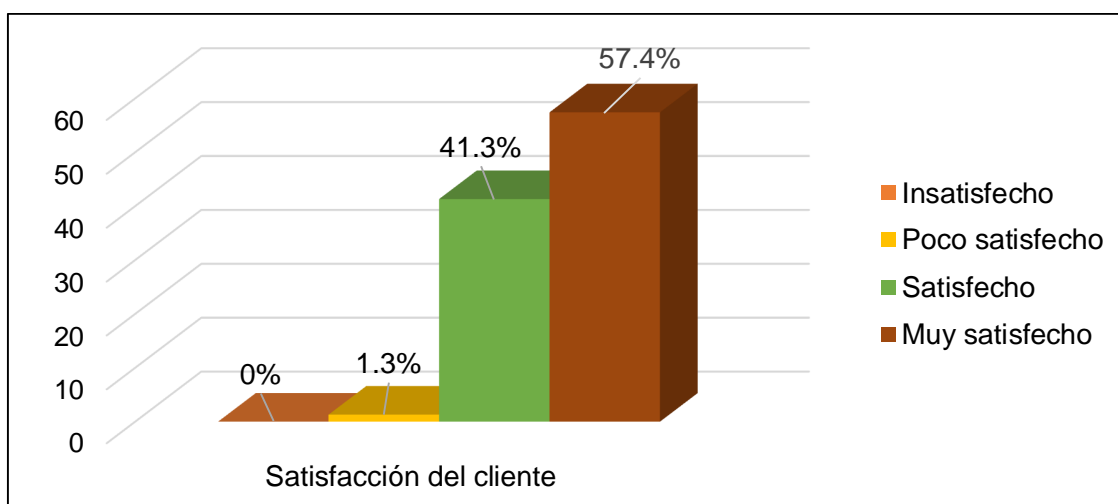
Es así que se puede señalar que la dimensión de capacidad de respuesta ha tenido un mayor porcentaje de calidad de atención buena, lo que se puede deber a que la atención que se brinda a los clientes no es tan rápida o no soluciona los problemas que tienen los usuarios, ya que en algunos casos cuando no se cuenta con un medicamento simplemente se le dice que no se tiene el producto sin ofrecerle otras alternativas; y en relación a la dimensión seguridad, también evidenció un mayor porcentaje de calidad de atención buena, lo que se puede asociar a la dimensión anterior, puesto que el personal que brinda la atención no genera confianza con el cliente o no demuestra que tiene conocimientos para brindarle alternativas.

### 3.3 Satisfacción de usuario

**Tabla 4. Satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja**

Satisfacción del cliente	N	%
Insatisfecho	0	0,0
Poco satisfecho	3	1,3
Satisfecho	93	41,3
Muy satisfecho	129	57,4
Total	225	100,0

Fuente: Elaboración propia



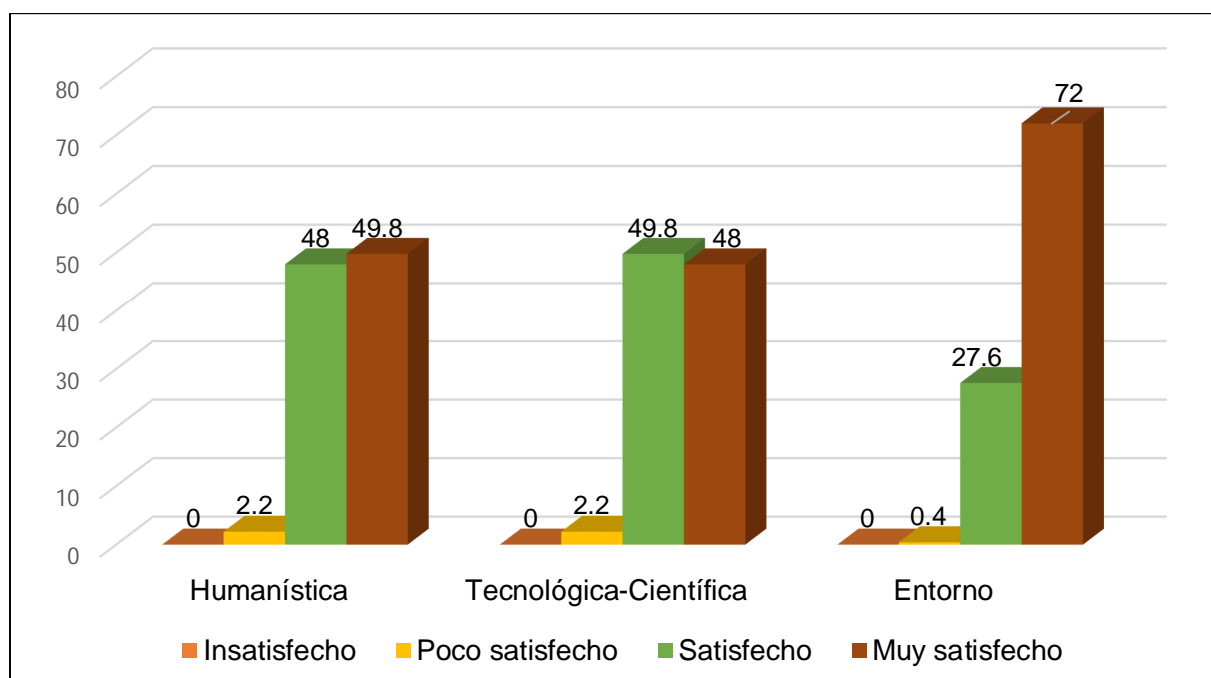
**Figura 3. Satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja**

En la tabla 4 y figura 3 se aprecia la satisfacción de los clientes de los establecimientos de la Av. Aviacion, San Borja. Hallándose que los clientes refieren sentirse muy satisfechos con la atención recibida con un 57,4%, seguido de satisfechos con un 41,3% y un menor porcentaje se siente poco satisfechos con un 1,3%.

**Tabla 5. Dimensiones de la satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja**

Grado de satisfacción	Dimensiones de la satisfacción del cliente					
	Humanística		Tecnológica-Científica		Entorno	
	N	%	N	%	N	%
Insatisfecho	0	0,0	0	0,0	0	0,0
Poco satisfecho	5	2,2	5	2,2	1	0,4
Satisfecho	108	48,0	112	49,8	62	27,6
Muy satisfecho	112	49,8	108	48,0	162	72,0
Total	225	100,0	225	100,0	225	100,0

Fuente: Elaboración propia



**Figura 4. Dimensiones de la calidad de atención de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja**

En cuanto a la tabla 5 y la figura 4, se observan las dimensiones de la satisfacción de del cliente. Encontrándose que los clientes se sintieron muy satisfechos con la atención recibida en la dimensión humanística con un 49,8% y en la dimensión entorno con un 72,0%; además, se sintieron satisfechos en tecnológica-científica con un 49,8%.

De este modo, se puede indicar que la dimensión tecnológica-científica es la única que presentó un mayor de porcentaje de clientes satisfechos, y no muy satisfechos como las otras dimensiones, esto podría deberse a que el personal que labora en los establecimientos farmacéuticos no brindan una adecuada atención ni demuestran seguridad o conocimientos sobre otras alternativas de medicamentos cuando no cuentan con los prescritos.

### 3.4 Tablas cruzadas y Test de Independencia.

**Tabla 6. Tabla cruzada entre Calidad de atención y Satisfacción del cliente**

		Satisfacción del cliente				Valor	Sig. p
		Satisfecho		Muy satisfecho			
		N	%	N	%		
Total		96	42,7	129	57,3		
Calidad de atención	Regular	3	1,3	0	0,0		
	Bueno	66	29,4	23	10,2	67,308	<b>0,000</b>
	Excelente	27	12,0	106	47,1		

Fuente: Elaboración propia

H<sub>0</sub>: Las variables son independientes. (p-valor  $\geq$  0.05)

H<sub>1</sub>: Las variables no son independientes. (p-valor  $<$  0.05)

En la tabla 6 se aprecia el análisis correlacional, empleando Chi cuadrado, para determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente. Hallando que el nivel de significancia es de  $p < 0,05$  ( $p = 0,000$ ), por lo que, las variables no son independientes, así se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, señalando que si existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente.



## IV. DISCUSIÓN

### 4.1 Discusión.

La presente investigación fue desarrollada con el propósito de conocer a través de los resultados si existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes que acuden a los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación en el distrito de San Borja, asimismo, saber cuál es el nivel de calidad de atención y de sus dimensiones y el grado de satisfacción del cliente y sus dimensiones, puesto que todos estos hallazgos permitirán la ejecución de actividades que permitan mejorar o potencia la atención en dichos establecimientos y de esa manera también lograr satisfacer las expectativas y necesidades que presenten los clientes.

En cuanto al desarrollo de la recolección de datos, se inició con la solicitud de una carta de presentación a la universidad, la cual estaría dirigida a los dueños de los establecimientos farmacéuticos y de este modo coordinar el ingreso a sus locales y que se permita la aplicación de los cuestionarios a los clientes; es así que al ingresar a los establecimientos se indicó a cada cliente que cumplía con los criterios de inclusión el objetivo de la investigación y se le pidió su consentimiento para aplicarle los instrumentos de medición, posterior a ello se revisó que hayan sido completados en su totalidad y se concluyó con la participación.

En la calidad de atención, los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos, manifiestan que reciben una calidad de atención excelente (59,1%), y en menor porcentaje buena (36,9%) y en un menor porcentaje regular (1,3%).

Por su parte, los antecedentes como el de Barrientos (12) menciona que la muestra evaluada presenta una calidad de atención buena (45%); Anrango (13) indica que en su estudio halló una calidad de atención buena (68%); y Armas y

Chávez (16) señalan en su investigación que se presenta una calidad de atención muy buena (56%).

Se puede apreciar que los hallazgos encontrados tanto en el presente estudio como en los antecedentes son similares, lo cual demuestra que la calidad de atención, depende más de los conocimientos que tienen los profesionales, que del tipo de establecimiento farmacéutico, además de cuan capacitados se encuentren dichos profesionales para atender las necesidades de los clientes.

En las dimensiones de la calidad de atención, los clientes de los establecimientos de la Av. Aviacion, presentaron una calidad de atención excelente en las dimensiones de Fiabilidad (50,2%), Empatía (49,3%) y Tangibilidad (60,9%), y buena en Capacidad de respuesta (51,6%) y Seguridad (48,4%).

Por otro lado, en relación a los antecedentes, estos evidenciaron resultados diversos, en el caso del estudio de Zapata (18), halló una calidad de atención buena en las dimensiones fiabilidad (57,07%) y capacidad de respuesta (61,03%), y regular a mala en las dimensiones seguridad (50,76%), empatía (53,48%) y tangibilidad (55,92%); además, Rodríguez (24), menciona que en su estudio encontró una calidad de atención excelente en las dimensiones de seguridad (72,9%) y empatía (68,7%).

De acuerdo a los hallazgos tanto de la presente investigación como los antecedentes se puede mencionar que existe una calidad de atención de buena a excelente en las dimensiones de fiabilidad y capacidad de respuesta, ello se puede deber a que en general los clientes o usuarios sienten que los profesionales que atienden en los establecimientos farmacéuticos les generan confianza a través del trato que brindan o por la eficacia de la atención recibida; además, de que tienen la capacidad para brindarles más opciones de productos si en caso no tienen los que van a buscar y los orientan en la forma de administración de los productos.

En la satisfacción del cliente que tienen los usuarios, evidenciaron los resultados que se sienten muy satisfechos con la atención recibida (57,4%) seguido de satisfecho (41,3%) y en un menor porcentaje poco satisfecho (1,3%).

Por su parte, los antecedentes que presentan hallazgos similares al del presente estudio son el de Barrientos (12), quien encontró satisfacción en los clientes con un 43,3%; Choque, et al. (14), quienes identificaron que los usuarios se sienten satisfechos con un 64,81%; asimismo, Romero (15), quien halló satisfacción en los clientes con un 64; y Armas y Chávez (16), encontraron que los usuarios se sienten muy satisfechos con un 58%. Por otro lado, Vásquez y Villanueva (17), identificaron en sus resultados insatisfacción en los clientes; y Zapata (18), halló que los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención recibida.

Es así que tanto en este estudio como en los antecedentes, se demuestra que en general los usuarios se encuentran satisfechos con la atención recibida en los establecimientos farmacéuticos, sin embargo, también se presentan resultados en investigación que señalan que los clientes no están satisfechos con la atención recibida. Estos resultados diversos se pueden deber a cómo es que se ofrecen los productos o servicios en dichos establecimientos, como son la colocación de las señales, promociones, avisos, productos y otros, además, de otros aspectos que se pueden encontrar en el estado de ánimo del cliente, que lo traslada hacia la atención que recibe.

En las dimensiones de la satisfacción del cliente, los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación, San Borja, se encuentran muy satisfechos en las dimensiones Humanística (49,8%) y Entorno (72,0%), y satisfechos en la dimensión Tecnológica-Científica (49,8%).

En relación a los antecedentes sobre las dimensiones de la satisfacción del cliente, Choque, et al. (14), indica que los usuarios evaluados se sienten satisfechos en la dimensión Humanística con 56,48%, así como en la dimensión Entorno con 59,26% y en la dimensión Tecnológica-Científica con 49,8%; por su parte, Vidal (15), señala que los usuarios se sintieron muy satisfechos en la

dimensión Humanística con 35,51%, y satisfechos en las dimensiones Tecnológica-Científica con 32,61% y Entorno con 35,51%.

De esta forma, se puede evidenciar que los hallazgos entre el presente estudio y los antecedentes son similares, puesto que los evaluados se sintieron entre satisfechos y muy satisfechos con la atención recibida; esto demuestra que desde el aspecto Humanístico los establecimientos farmacéuticos se preocupan por tener profesionales que puedan empatizar con los clientes y orientarlos adecuadamente, desde el aspecto del Entorno, desean que los usuarios se encuentren cómodo y con accesibilidad a los servicios y productos que deseen adquirir, y desde el aspecto Tecnológico-Científico, se aseguran que el personal que atiende a los clientes presente los conocimientos suficientes para orientar sobre diversas alternativas, así como la explicación de la administración de los productos.

En la relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviación, San Borja, se halló en los resultados que existe una relación estadísticamente significativa entre las variables ( $p < 0,05$ ), aceptando la hipótesis alterna que menciona que las variables no son independientes entre sí.

En referencia a los antecedentes, Barrientos (12), indica que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes ( $p = 0,00$ ); asimismo, Anrango (13), señala en los resultados de su investigación que la calidad de atención adecuada genera en los clientes un grado adecuado de satisfacción; y Armas y Chávez (16), indican en sus hallazgos que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes ( $p < 0,05$ ).

De este modo y de acuerdo a los hallazgos evidenciados en este estudio como en los antecedentes, se puede mencionar que los profesionales que atienden en los diversos establecimientos farmacéuticos se aseguran de brindar una calidad de atención buena o excelente, lo que permite que los clientes se encuentren muy

satisfechos o satisfechos con la atención recibida, por lo que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes.

Asimismo, estos hallazgos permiten evidenciar que el personal de los establecimientos farmacéuticos evaluados realiza su labor con eficiencia y eficacia, que no solo se preocupan por vender u ofrecer productos o servicios, sino que consideran muy importante aspectos como brindar una atención correcta y sin errores el cual sea de acuerdo al orden de llegada y sin discriminación, así como tratar respetuosamente a los clientes comprendiendo los problemas físicos que presente, y preocupándose porque el lugar de atención al cliente tenga la señalización adecuada, con espacios ordenados, limpios, seguros y que sea adecuado y cómodo durante la estadía de los usuarios

#### **4.2 Conclusiones.**

- El 59,1% de clientes que acuden a los establecimientos de la Av. Aviacion, San Borja, manifiestan que reciben una calidad de atención excelente.
- Los usuarios señalan recibir una calidad de atención excelente en las dimensiones de Fiabilidad con 50,2%, en Empatía con 49,3% y en Tangibilidad con 60,9%, y buena en las dimensiones de Capacidad de respuesta con 51,6% y en Seguridad con 48,4%.
- El 57,4% de los clientes que acuden a los establecimientos de la Av. Aviacion, San Borja, se sienten muy satisfechos con la atención recibida.
- Los clientes evaluados, se sienten muy satisfechos con la atención recibida en las dimensiones Humanística con 49,8% y Entorno con 72,0%; y se sienten satisfechos en la dimensión Tecnológica-Científica con 49,8%.
- Existe relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente con un  $p=0,000$  ( $p<0,05$ ), en los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos de la Av. Aviacion, San Borja, 2022.

### **4.3 Recomendaciones.**

- A los encargados de los establecimientos evaluados de la Av. Aviacion, San Borja, se les propone que puedan desarrollen programas en los que capaciten a sus colaboradores en temas de atención al cliente, para que así puede mejorar la calidad de atención y directamente lograr que los usuarios se sientan satisfechos.
- Asimismo, a los encargados de los establecimientos se les recomienda desarrollar programas de incentivos para sus colaboradores, con el objetivo de poder mejorar la calidad de atención en aquellos trabajadores que aún no sepan como atender a los clientes y en los que ya saben poder potenciar sus habilidades y capacidades.
- Finalmente, a los investigadores interesados en ejecutar estudios similares al del presente estudio, se les recomienda que desarrollarlos en otros distritos de Lima Metropolitana u regiones del Perú, para que de este modo se pueda comparar los hallazgos a encontrarse con los de esta investigación.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto Universitario Veracruzano. Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud [internet]. Mayo de 2018 [consultado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
2. Caicedo M. La calidad en la atención y su efecto en la satisfacción del cliente de la cadena de farmacias franquiciadas Cruz Azul de la ciudad de Ambato [tesis de Ingeniería en Marketing y Gestión de Negocios]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato, 2016 [consultado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24504/1/476%20MKT%20sp.pdf>
3. Bleich SN, Özaltın E, Murray C. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes [internet]. Boletín de la Organización Mundial de la Salud. 2009; 87: 245-324 [consultado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.who.int/bulletin/volumes/87/4/07-050401-ab/es/>
4. Organización Panamericana de Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS [internet]. 2013 [consultado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
5. Organización Mundial de la Salud. Uso racional de los medicamentos [Internet]. Noviembre de 1985 [consultado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://apps.who.int/medicinedocs/documents/s21286es/s21286es.pdf>
6. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezú G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica [Internet]. 2019; 36(4) [consultado el 18 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://scielosp.org/article/rpmesp/2019.v36n4/620-628/#ModalFigf2>
7. Massip C, Ortiz R M, Llantá M C, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [Internet]. 2008; 34(4) [consultado el 20 de agosto de 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=Se%20habla%20de%20calidad%20en,del%20usuario%20con%20la%20atenci%C3%B3n](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=Se%20habla%20de%20calidad%20en,del%20usuario%20con%20la%20atenci%C3%B3n)

8. Caruajulca RJ, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020 [tesis de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020 [consultado el 20 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/UMA/335/CALIDAD%20DE%20ATENCI%c3%93N%20FARMAC%c3%89UTICA%20Y%20SATISFACCI%c3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20BOTICA%20ROCIO%2c%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%2c%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. Duque D. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Revista de Ciencias Administrativas y Sociales [Internet]. 2005; 15 (25): 64-80 [consultado el 20 de agosto de 2022]. Disponible en: [http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4849/TESIS\\_ORELLANA%20AMANCAY.pdf?sequence=2&isAllowed=n](http://repositorio.uigv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.11818/4849/TESIS_ORELLANA%20AMANCAY.pdf?sequence=2&isAllowed=n)
10. Rodríguez Ganen O, García Millian A, Alonso Carbonell L, León Cabrera P. La dispensación como herramienta para lograr el uso adecuado de los medicamentos en atención primaria [internet]. 2017 [consultado el 20 de agosto de 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21252017000400007](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21252017000400007)
11. Márquez J F, Pérez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Farm Hosp [Internet]. 2008; 32(2): 71-6 [consultado el 20 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-pdf-S1130634308728174>
12. Barrientos J D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018 [consultado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: [http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1)
13. Anrango KE. Análisis comparativo de la calidad de servicio y satisfacción del cliente en las farmacias independientes vs. las de cadena en el DMQ. Administración Eloy Alfaro periodo 2018-2019 [tesis de Tecnólogo en Administración de Boticas y Farmacias]. Ecuador: Tecnológico Superior Cordillera; 2019 [consultado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.dspace.cordillera.edu.ec/bitstream/123456789/4807/1/1-FAR-18-19-1721827382.pdf>



14. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. *Bio Scientia*; 2019, 2 (4): 19-29 [consultado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/download/327/245/>
15. Romero L. La satisfacción en la atención al cliente en las cadenas de farmacias Mía del Canton Machala [tesis de Administración de Empresas]. Ecuador: Universidad Técnica de Machala; 2017 [consultado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.utmachala.edu.ec/bitstream/48000/10816/1/ECUACE-2017-AE-CD00171.pdf>
16. Armas J, Chávez L. Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. Instituto de Innovación y Formación Científica; 2021, 2 (1): 12-25 [consultado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://revistas.infoc.edu.pe/index.php/sendas/article/download/55/133/>
17. Vásquez K, Villanueva K. Satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un Hospital de Huancayo para postulación al Premio Nacional a la Calidad [tesis de Químico Farmacéutico]. Huancayo: Universidad Peruana Los Andes; 2020 [consultado el 23 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2284/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
18. Zapata, J. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018 [tesis de Químico Farmacéutico]. Piura: Universidad de San Pedro; 2019 [consultado el 23 de agosto de 2022]. [http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis\\_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y](http://repositorio.usanpedro.edu.pe/bitstream/handle/USANPEDRO/14105/Tesis_63628.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México: Mc Graw Hill; 2014.
20. Castellano S, González P. Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicios: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia* [internet], 2010; 15 (52) [consultado el 24 de agosto de 2022]. Disponible en: [http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1315-99842010000400004](http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400004)

21. Asociación Española para la Calidad. Satisfacción del cliente [internet]. 2019 [consultado el 24 de agosto de 2022]. Disponible en: <https://www.aec.es/web/guest/centro-conocimiento/satisfaccion-del-cliente>
22. Morales J A, Nava G, Esquivel J, Díaz L E. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre [internet]. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011 [consultado el 25 de agosto de 2022]. Disponible en: [https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4821/libro\\_principios\\_de\\_etica.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/investigacion/productos/4821/libro_principios_de_etica.pdf)
23. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana Oftalmol [Internet], 2015; 28 (2) [consultado el 25 de agosto de 2022]. Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-21762015000200009](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009)
24. Rodríguez AE. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la Ciudad de Machala [tesis de Maestría en Gerencia en Servicios de la Salud]. Ecuador: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021 [consultado el 27 de noviembre de 2022]. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>
25. Vidal LM. Relación del regente de farmacia con el uso adecuado de medicamentos en un establecimiento farmacéutico de Villavicencio [tesis de Enfermería]. Colombia: Universidad de Los Llanos; 2016 [consultado el 27 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/678/1/RUNILLANOS%20ENF%200813%20RELACION%20DEL%20REGENTE%20DE%20FARMACIA%20CON%20EL%20USO%20ADECUADO%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20UN%20ESTABLECIMIENTO%20FARMAC%20UTICO%20DE%20VILLAVICENCIO>

## ANEXOS

### Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
Calidad de atención	La calidad de atención es aquella percepción que presentan los clientes en relación al servicio recibido, evaluando si es oportuno y eficaz en un establecimiento farmacéutico, y que lo califica como bueno, regular o malo (20).	Es el nivel de atención brindada a los usuarios en un establecimiento farmacéutico, y que deben enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.	a. Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Atención correcta y sin errores</li> <li>– Atención según el horario establecido</li> <li>– Atención según el orden de llegada</li> <li>– Atención sin discriminación</li> </ul>	1, 2, 3, 4	Calidad de atención mala	<p><b><i>Puntajes de la variable Calidad de atención</i></b></p> <p>Calidad de atención mala: 20 - 35</p> <p>Calidad de atención regular: 36 - 50</p> <p>Calidad de atención buena: 51 - 65</p> <p>Calidad de atención excelente: 66 - 80</p>
			b. Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Atención rápida</li> <li>– Solución inmediata a su problema o dificultad</li> <li>– Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces</li> <li>– Permanencia constante del personal en su servicio</li> </ul>	5, 6, 7, 8	Calidad de atención regular	
			c. Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>– Confianza hacia el personal que le atendió</li> <li>– Conocimientos sólidos del personal que le atendió</li> <li>– Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios</li> <li>– Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención</li> </ul>	9, 10, 11, 12	Calidad de atención buena	
						Calidad de atención excelente	<p><b><i>Puntajes de las dimensiones de la Calidad de atención</i></b></p> <p>Calidad de atención mala: 4 - 7</p>

			d. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Trato afable y respetuoso al usuario</li> <li>- Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo</li> <li>- Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista</li> <li>- El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad</li> </ul>	13, 14, 15, 16		Calidad de atención regular: 8 - 10 Calidad de atención buena: 11 - 13 Calidad de atención excelente: 14 - 16
			e. Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Impacto visual del servicio de farmacia</li> <li>- Señalización adecuada para ubicar el servicio</li> <li>- Espacios disponibles y limpios</li> <li>- Sala de espera adecuada y cómoda</li> </ul>	17, 18, 19, 20		
Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente es aquella percepción del cliente en relación al grado en que se ha cumplido sus necesidades o requerimientos (21).	Es el grado de satisfacción que presentan los clientes en relación al servicio recibido por parte de los trabajadores de una farmacia o botica.	a. Humanística	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Atención con cuidado y precaución</li> <li>- Trata amable y cortés</li> <li>- Respeto por la privacidad y confidencialidad</li> <li>- Respeto por el orden de llegada de los pacientes</li> <li>- Personal correctamente uniformado y aseado</li> </ul>	1, 2, 3, 4, 5	Insatisfecho  Poco satisfecho  Satisfecho  Muy Satisfecho	<b><i>Puntajes de la variable Satisfacción del cliente</i></b>  Insatisfecho: 15 - 26 Poco satisfecho: 27 - 38 Satisfecho: 39 - 49 Muy satisfecho: 50 - 60  <b><i>Puntajes de las dimensiones de la Satisfacción del</i></b>
			b. conocimientos Tecnológico - Científico sobre los medicamentos	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Orientación en el servicio</li> <li>- Seguridad y dominio de la farmacoterapia</li> <li>- Ofrecimiento de alternativas al tratamiento</li> </ul>	7, 9, 10		

			c. Entorno	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Limpieza y orden en la farmacia</li> <li>- Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia</li> <li>- Señalización adecuada de la farmacia</li> <li>- Seguridad de la farmacia</li> <li>- Abastecimiento y disponibilidad de los productos</li> </ul>	11, 12, 13, 14, 15		<p style="text-align: right;"><b>cliente</b></p> <p>Insatisfecho: 5 – 8</p> <p>Poco satisfecho: 9 – 12</p> <p>Satisfecho: 13 – 16</p> <p>Muy satisfecho: 17 – 20</p>
--	--	--	------------	--	--------------------------	--	--

## Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN

#### FICHA DE DATOS

##### DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Sexo: Varón ( )      Mujer ( )

2. Edad: \_\_\_\_\_

##### INSTRUCCIONES:

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

Si tu respuesta es **Malo**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Regular**, marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Bueno**, marcar el número "3"

Si tu respuesta es **Excelente**, marcar el número "4"

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación, te presentamos el Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica.

	1	2	3	4
<b>FIABILIDAD</b>				
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿Cómo fue la calidad de atención en el servicio recibido?				
2. ¿Cómo fue la atención según el turno en el que llego a la botica?				

3. ¿Cómo fue la atención de acuerdo al orden?				
4. ¿Cómo fue la atención de acuerdo al respeto hacia las personas?				
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
5. ¿Cómo fue el trato de acuerdo a la rapidez y eficacia?				
6. ¿Qué le pareció la atención cuando se presentaba algún inconveniente?				
7. ¿Como fue la atención respecto a reemplazar un producto del cual no se disponía en el establecimiento?				
8. ¿Cómo fue la atención de acuerdo a la presencia del personal cuando usted lo necesitaba?				
<b>SEGURIDAD</b>				
9. ¿Qué le pareció la atención de acuerdo a la confianza brindada?				
10. ¿Qué le pareció la atención de acuerdo a los conocimientos para responder a las preguntas de los clientes?				
11. Que le pareció la atención de acuerdo al tiempo para contestar sus dudas o preguntas?				
12. ¿Cómo fue la atención de acuerdo la confidencialidad de los productos que usted adquirió?				
<b>EMPATÍA</b>				
13. ¿Cómo fue la atención respecto a la amabilidad, respeto y paciencia?				
14. ¿Cómo fue la atención de acuerdo a la explicación que el personal le brindo sobre el tratamiento y los cuidados para su salud?				
15. ¿Como fue la atención de acuerdo a la tolerancia y respeto de sus puntos de vista?				
16. ¿Como fue la atención de acuerdo a la comprensión con su enfermedad y estado de salud?				
<b>TANGIBILIDAD</b>				
17. ¿cómo son las instalaciones físicas de la botica?				
18. ¿Cómo son los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica?				
19. ¿Qué le pareció el ambiente respecto a la limpieza y orden?				
20. ¿Qué le pareció el ambiente respecto a la comodidad?				

*Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.*

## CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

### INSTRUCCIONES:

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

Si tu respuesta es **No satisfecho (a)**, marcar el número "1"

Si tu respuesta es **Poco satisfecho (a)**, marcar el número "2"

Si tu respuesta es **Satisfecho (a)**, marcar el número "3"

Si tu respuesta es **Muy satisfecho (a)**, marcar el número "4"

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación, te presentamos el Cuestionario de Satisfacción del Cliente.

	1	2	3	4
<b>HUMANÍSTICA</b>				
1. ¿Como se siente respecto a la atención que le brinda el personal?				
2. ¿Como se siente respecto a la amabilidad del personal?				
3. ¿Como se siente respecto a la confidencialidad y discreción de lo que usted compra?				
4. ¿Como se siente respecto a la atención según el orden de llegada de los clientes o usuarios?				
5. ¿Como se siente respecto a la presencia e higiene del personal?				
<b>TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA</b>				
6. ¿Como se siente respecto a la entrega de medicamentos prescritos en su receta médica?				
7. ¿Como se siente respecto a la orientación sobre las indicaciones de los medicamentos?				



8. ¿Como se siente respecto a la información adicional sobre el medicamento o la enfermedad que presenta?				
9. ¿Como se siente respecto al conocimiento de la medicación que se le está brindando?				
10. Como se siente respecto a la información de alternativas al tratamiento, de prevención, de nutrición y/o información socioeconómica brindada?				
<b>ENTORNO</b>				
11. ¿Cómo se siente respecto a la limpieza y orden del establecimiento?				
12. ¿Como se siente respecto a la iluminación y ventilación para prevenir contagios?				
13. ¿Cómo se siente respecto a los letreros y avisos para brindar información y orientación?				
14. ¿Cómo se siente respecto a la ubicación y seguridad del establecimiento?				
15. ¿Cómo se siente respecto al abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?				

*Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.*

## Anexo C. Consentimiento informado

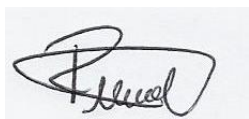
### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo Rosario Chamorro Loza identificado(a) con DNI 44643047, estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. AVIACION, SAN BORJA, OCTUBRE-NOVIEMBRE, 2022”**.

Certifico que he sido informado(a) con claridad y veracidad con debido respeto, según las características de la investigación, brindando consentimiento para que se considere la información brindada por mi persona en el **Cuestionario de Calidad de atención y en el Cuestionario de Satisfacción del cliente**.

Mi participación es voluntaria y libre, por lo cual y para que así conste firmo este consentimiento informado junto al profesional que está recaudando dicha información.

A los 17 días del mes de Abril del año 2023



Firma del participante

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionarios de la calidad de atención Y satisfacción	- Chamorro Loza, Rosario - García Yaicate, Carlos Enrique
<b>Título de investigación CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. AVIACIÓN, SAN BORJA, OCTUBRE-NOVIEMBRE, 2022</b>	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

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

Fecha: 07 de Octubre del 2022

Validado por:

Firma:

  
Gerardo Coriova Serrano  
MSc. Bioquímica y Biología Molecular  
Químico Farmacéutico  
C.O.F. #15621

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionarios de la calidad de atención Y satisfacción	- Chamorro Loza, Rosario - Garcia Yaicate, Carlos Enrique
<b>Título de investigación</b> CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. AVIACIÓN, SAN BORJA, OCTUBRE-NOVIEMBRE, 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

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

Fecha: 11 de octubre de 2022

Validado por: Dr. Víctor Humberto Chero Pacheco

Firma: 

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionarios de la calidad de atención Y satisfacción	- Chamorro Loza, Rosario - García Yaicate, Carlos Enrique
<b>Título de investigación</b> CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. AVIACIÓN, SAN BORJA, OCTUBRE-NOVIEMBRE, 2022 :	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

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

Fecha: 12/10/2022

Validado por: *Juan Manuel Samaniego Jaques*

Firma:



Anexo C: Validación de instrumentos de recolección de datos

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionarios de la calidad de atención Y satisfacción	- Chamorro Loza, Rosario - Garcia Yaicate, Carlos Enrique
<b>Título de investigación</b> CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN DE LOS CLIENTES EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. AVIACIÓN, SAN BORJA, OCTUBRE-NOVIEMBRE, 2022	
:	

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

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

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

II. SUGERENCIAS

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

Fecha: Lima, 16 de octubre de 2022

Validado por: Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA

Firma: 

