



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**CALIDAD DE ATENCION FARMACÉUTICA Y
SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LA ATENCIÓN
BRINDADA EN BOTICA ROSSI II DE LA URBANIZACIÓN
FILADEFIA, SAN MARTÍN DE PORRES-LIMA, 2022.**

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

AUTORES:

BACH. ALIAGA GUADALUPE, VERÓNICA ESTHER

<https://orcid.org/0009-0006-9195-2809>

BACH. MESIAS QUISPE, AYMAR FIORELLA

<https://orcid.org/0009-0003-0116-6184>

ASESORA:

M.Sc. VELARDE APAZA, LESLIE DIANA

<https://orcid.org/0000-0001-6031-6355>

LIMA – PERÚ

2024

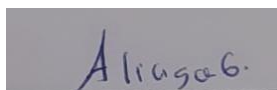
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Aliaga Guadalupe Veronica Esther**, con DNI **42023361** en mi condición de autor(a) de la tesis presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de **Químico farmacéutico** de título "**Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martin de Porres-Lima, 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, 26, de marzo_2024



Veronica Esther Aliaga Guadalupe



Leslie Diana Velarde Apaza

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

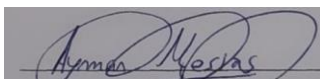
DECLARACIÓN JURADA DE AUTORÍA Y ORIGINALIDAD

Yo, **Mesias Quispe Aymar Fiorella**, con DNI **43418168** en mi condición de autor(a) de la tesis presentada para optar el presentada para optar el TITULO PROFESIONAL de **Químico farmacéutico** de título **“Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martin de Porres-Lima, 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, 26, de marzo_2024



Aymar Fiorella Mesias Quispe



Leslie Diana Velarde Apaza

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

APlagio TESIS ALIAGA Y MESIAS

INFORME DE ORIGINALIDAD

23%

INDICE DE SIMILITUD

24%

FUENTES DE INTERNET

4%

PUBLICACIONES

11%

TRABAJOS DEL ESTUDIANTE

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	11%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	5%
3	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
4	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	1%
6	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	1%

DEDICATORIA

Este trabajo está dedicado a nuestros familiares que nos apoyaron en todo momento en la realización de este trabajo de investigación.

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a la universidad María Auxiliadora por sus enseñanzas donde logramos nuestra formación profesional y a todos nuestros familiares que confiaron en nosotras.

ÍNDICE GENERAL

DEDICATORIA	1
AGRADECIMIENTO	¡Error! Marcador no definido.
RESUMEN	viii
ABSTRACT.....	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y METODOS.....	5
II.1. Enfoque y diseño de la investigación.....	5
II.2. Población, muestra y muestreo	5
II.3. Variables de investigación:	6
II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos.....	8
II.5 Plan de recolección de datos	9
II.6 Métodos de análisis estadístico.....	10
II.7. Aspectos éticos	10
III. RESULTADOS.....	11
VI. DISCUSIÓN	23
IV.1. Discusión de resultados.....	23
IV.2. Conclusiones	26
IV.3. Recomendaciones	27
REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS.....	28
ANEXOS	32
ANEXO A. Instrumento de recolección de datos.....	33
ANEXO B: Operacionalización de las variables.....	36
ANEXO C. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución de la Tesis	39
ANEXO D. Consentimiento informado.....	40

ANEXO E. Acta o dictamen de aprobación de comité de ética	41
ANEXO F: Validación del instrumento de recolección de datos	42
ANEXO G: Evidencia de la ejecución del trabajo de investigación.	45
ANEXO H. Análisis de confiabilidad	48

INDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de calidad y satisfacción de la atención farmacéutica.	11
Tabla 2. Características sociodemográficas de los clientes de la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia San Martín de Porres-Lima, 2022.	12
Tabla 3. Nivel de la calidad de atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II.	13
Tabla 4. Nivel de Satisfacción con la atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II.	14
Tabla 5. Nivel de la calidad de atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II según sus características sociodemográficas.	15
Tabla 6. Nivel de Satisfacción con la atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II según sus características sociodemográficas.	16
Tabla 7. Correlación calidad de atención farmacéutica versus satisfacción con la atención brindada.	17
Tabla 8. Correlación dimensión fiabilidad versus satisfacción con la atención brindada.	18
Tabla 9. Correlación dimensión Capacidad de respuesta versus satisfacción con la atención brindada.	19
Tabla 10. Correlación dimensión Seguridad versus satisfacción con la atención brindada.	20
Tabla 11. Correlación dimensión Empatía versus satisfacción con la atención brindada.	21
Tabla 12. Correlación dimensión Tangibilidad versus satisfacción con la atención brindada.	22
Tabla 13. Confiabilidad del instrumento.	48
Tabla 14. Resumen de procesamiento de casos.	48
Tabla 15. Estadísticas de fiabilidad.	48
Tabla 16. Confiabilidad del instrumento.	49
Tabla 17. Resumen de procesamiento de casos.	49
Tabla 18. Estadísticas de fiabilidad.	49

INDICE DE FIGURAS

Figura 1. Datos sociodemográficas de los clientes de la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia San Martin de Porres-Lima, 2022.	12
Figura 2. Nivel de la calidad de atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II.	13
Figura 3. Nivel de Satisfacción con la atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II.	14

RESUMEN

Objetivo: Determinar la relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

Materiales y Métodos: Enfoque cualitativo, descriptivo, no experimental, de corte transversal, correlacional; técnica de la encuesta e instrumento de tipo cuestionario aplicado a 278 clientes, se usó estadística descriptiva e inferencial de tipo correlacional.

Resultado: Indicaron la relación entre la fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, tangibilidad y la satisfacción de los clientes, el cual resultó ser altamente significativa, directa, positiva moderada ($p=0.000<0.05$).

Conclusiones: Se afirma que hay relación entre calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022. Esta relación fue altamente significativa, positiva y directa, con un valor alto de correlación ($r= .748$; $p=0.000<0.05$).

Palabras clave: calidad de atención farmacéutica, satisfacción del cliente.

ABSTRACT

Objective: To determine the relationship between the quality of pharmaceutical care and customer satisfaction in the Botica Rossi II of the Filadelfia Urbanization - San Martín de Porres, Lima-Peru, 2022.

Materials and Methods: Qualitative, descriptive, non-experimental, cross-sectional, correlational approach; survey technique and questionnaire-type instrument applied to 278 customers; descriptive and inferential correlational statistics were used.

Results: The relationship between reliability, responsiveness, security, empathy, tangibility and customer satisfaction was found to be highly significant, direct, moderate positive ($p=0.000<0.05$).

Conclusions: It is stated that there is a relationship between quality pharmaceutical care and customer satisfaction with the care provided at Botica Rossi II in the Philadelphia Urbanization, San Martín de Porres-Lima, 2022. This relationship was highly significant, positive and direct, with a high value of evaluation ($r= .748$; $p=0.000<0.05$).

Key words: quality of pharmaceutical care, customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Las organizaciones de salud gestionan la calidad en sus establecimientos, proponiéndose brindar altos niveles de calidad y satisfacción para producir un impacto significativo en la mejora de su salud, reducir riesgos innecesarios y complacer sus necesidades y expectativas de tratamiento (1).

La apreciación actual de la oferta de cadenas de boticas y farmacias a nivel nacional es que presentan deficiencias en los servicios que brindan. Por ejemplo, la deficiencia de calidad en la atención al cliente o usuario se revela en la poca fidelización de los clientes, de manera que la empresa puede verse afectada en sus márgenes de ganancias por la lucha que hay entre empresas, las cadenas farmacéuticas, manifiestan inquietud por ofrecer un buen servicio de calidad y de satisfacción con la finalidad de fidelizar a los clientes (2).

Por lo tanto, es fundamental que la atención farmacéutica se brinde de manera apropiada y eficiente, siendo esta un complemento esencial de los servicios de salud prestados al paciente. Para lograrlo, el farmacéutico debe desempeñar un papel activo y proporcionar información de alta calidad, así como garantizar la seguridad de los medicamentos dispensados. La Atención Farmacéutica se sustenta en estas premisas, y su implementación eficaz puede mejorar significativamente la calidad de vida de los pacientes. Esta actividad profesional exige que la finalidad del farmacéutico se desplace desde una simple entrega o venta de medicamentos hacia una buena atención con cuidado del paciente. Es decir, si el farmacéutico se compromete en conseguir estos fines, no hay duda de que el acto de la dispensación toma una dimensión mayor e incluso más personal con el paciente y más profesional para la organización (3).

El pensamiento actual sobre quien mide la calidad de atención toma como fuente la información del consumidor la cual se puede recoger a través de encuestas verbales, escritas, telefónicas o por medios virtuales. Esto permite a una empresa mantener o reconducir su política de calidad y satisfacción al cliente (4).

Asimismo, se puede conocer si el personal profesional técnico está debidamente capacitado y si realmente el cliente está recibiendo lo deseado, para que la organización ejecute los cambios necesarios para así llegar al cumplimiento de medición de estos niveles de calidad y satisfacción (3).

Hoy en día, las cadenas farmacéuticas son el factor complementario por medio de los pacientes y los médicos, que, por diferentes circunstancias, eligen una botica o cadena farmacéutica para la compra de sus tratamientos, basándose en el precio, seguridad, empatía, tiempo, alcance, calidad y satisfacción del servicio (5).

Las empresas están compitiendo por la preferencia y lealtad de los clientes. Por esa razón, cada día son más exigentes en cuanto al servicio (5). En cuanto a los resultados, los clientes son los que determinan la insatisfacción, satisfacción promedio o satisfacción alta en base a sus expectativas personales (6).

Los clientes son muy exigentes tanto en lo personal, familiar o social, para cumplir su perspectiva y tener una buena la calidad de atención debemos concretar y cubrir sus expectativas (7).

Calidad de Servicio es una de las variables claves para permanecer en la preferencia de las personas siendo un diferenciador para la competencia. Las cadenas farmacéuticas saben que, si desean mantenerse en competitividad en el sector farmacéutico deben ofrecer una buena calidad superando las expectativas del cliente, tanto los productos y servicios ofrecidos. De tal manera que se trata de cubrir y rebasar las expectativas que tienen los clientes para el establecimiento farmacéutico (8).

La calidad se refiere a las estrategias y acciones que buscan para mejorar el servicio al cliente, La calidad de servicio consiste en cumplir con las expectativas que tiene el cliente sobre que tan bien un servicio satisface sus necesidades. Confiabilidad. La capacidad de ofrecer el servicio de manera segura, exacta y consistente (9). La brecha de servicio se define como la diferencia entre las expectativas del consumidor y la percepción que este tiene del desempeño del servicio recibido (10).

La satisfacción es la actitud del cliente hacia un servicio prestado por un establecimiento farmacéuticos. La satisfacción se presenta cuando las necesidades o expectativas del cliente se han cumplidas. La medición de satisfacción se determina cuando la calidad es alta, neutra y baja (11).

Caruajulca, R. y Vargas R. (2020) evaluó la correlación existente entre la calidad del servicio de atención farmacéutica brindado y la satisfacción de los clientes, utilizando un cuestionario como herramienta de evaluación, concluyendo que en la Botica Rocío existió una correlación significativa entre la calidad de la atención farmacéutica y el grado de satisfacción del cliente (12). Además, **García, G. (2021)** evaluó la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios en una botica INKAFARMA, se utilizó una encuesta para recopilar datos, concluyendo que el 82% de los usuarios consideró que la calidad de atención fue buena y el 100% informó estar satisfecho con el servicio recibido (13); del mismo modo, **Lozano, F. (2022)** analizó la relación entre la calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios de la botica Luxury en Cajamarca a través de encuestas, concluyendo que existe una relación significativa entre ambas variables (Rho de spearman = 0,534 y $p = 0$) (14); en cuanto, **López, T. (2019)** en esta investigación se conoció la satisfacción del Usuario Externo – Servicio Farmacia – Hospital de Paita mediante el llenado de fichas de encuestas, se concluyó el 71.74% de los Usuarios Externos se encuentran satisfechos (15). En el caso de **Alcíbar S. (2019)**, midió la satisfacción de los usuarios respecto a la calidad de los servicios farmacéuticos en el Hospital General Guasmi Sur. Para ello, se utilizó el método de SERVPERF, concluyendo que los elementos tangibles obtuvieron una puntuación de 0.37, seguido de seguridad con 0.33, fiabilidad con 0.13, empatía con 0.10 y capacidad de respuesta con 0.7 (16).

Finalmente, **Rodríguez A. (2021)** llevó a cabo una evaluación para mejorar la satisfacción y la calidad de atención de los pacientes en la farmacia del Hospital Teófilo Dávila en la ciudad de Machala, utilizando el modelo SERQUAL, donde la dimensión de seguridad fue la que tuvo más valor, se observó que las dimensiones evaluadas como la empatía y la seguridad presentaron valores por encima de la media, mientras que la capacidad de respuesta y la confiabilidad, así como los aspectos físicos, se encontraron por debajo de la misma (17).

Desde el punto de vista teórico este estudio se ejecutó con el propósito de dar a conocer la satisfacción que perciben los clientes de la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia en el distrito San Martín de Porres en vinculación a su apreciación de la calidad de atención brindada. En el entorno práctico se evaluó la

calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente mediante el uso de cuestionarios como instrumentos de recolección de datos. Para evaluar la calidad de atención brindada, se implementaron escalas que iban de 1 a 5, donde 1 significa muy malo y 5 significa muy bueno, para cada pregunta en orden ascendente. En cuanto a la variable satisfacción del cliente se midió por escalas del 1 al 4 desde no satisfecho, poco satisfecho, satisfecho hasta muy satisfecho, también, se apoyará a que los establecimientos farmacéuticos establezcan estrategias para que mejoren el servicio y que cubran sus necesidades y expectativas del cliente tanto en la calidad y satisfacción.

En cuanto a la justificación metodológica el uso de técnicas basada en el modelo SERVQUAL mediante un cuestionario para medir calidad de atención farmacéutica que consta de 20 preguntas, y la variable se mide la satisfacción de cliente se utilizara un cuestionario de 15 preguntas que contiene la humanística, tecnología científica y entorno.

Este trabajo de investigación tiene como objetivo determinar la relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

Hipótesis general declara que, existe relación entre calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

II. MATERIALES Y METODOS

II.1. Enfoque y diseño de la investigación

El enfoque del estudio es cualitativo y de alcance descriptivo-correlacional, utilizando encuestas para recopilar información sobre las variables en estudio. (18) (19). Es de temporalidad prospectivo, no experimental, las variables no fueron manipuladas en la investigación (20). Se llevó a cabo un estudio transversal en la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia del distrito de San Martín de Porres, Lima, con el fin de determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente desde la perspectiva de los usuarios, recopilando datos en un solo momento (21).

II.2. Población, muestra y muestreo

La población analizada para el estudio se encontró conformada por 1000 usuarios de botica Rossi II que se ubica en la urbanización Filadelfia del distrito de San Martín de Porres durante el periodo de tres meses agosto, setiembre y octubre del 2022. El muestreo es probabilístico, aleatorio simple, con los criterios de exclusión e inclusión correspondiente a la población, se utilizó una fórmula estadística obteniéndose una muestra de 278 personas, atendidos en boticas Rossi II que se ubica en la urbanización Filadelfia del distrito de San Martín de Porres, durante los meses de agosto, setiembre y octubre; este cálculo se halló con el promedio de personas atendidas (22).

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

En donde

Datos:

n: Muestra representativa (n=278)

N: Población (N=1000)

P: Probabilidad de éxito ($P=0.5$)

Q: Probabilidad de fracaso ($Q=0.5$)

Z: Margen de seguridad 95% ($Z=1.96$)

E: Coeficiente de error máximo 5% ($E=0.05$)

Criterios de inclusión:

- a) Individuos cuya edad sea igual o superior a los 18 años.
- b) Personas serán voluntarios para participar en el estudio.
- c) Personas que fueron a la botica Rossi II en los meses de agosto, setiembre y octubre del 2022.

Criterio de exclusión:

- a) Personas menores de edad.
- b) Personas que no quieren participar en el estudio.
- c) Personas que no fueron a la botica Rossi II en los meses de agosto, setiembre y octubre del 2022.

II.3. Variables de investigación:

La variable de investigación del presente estudio es la “Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente”.

Variable 1: Calidad de atención farmacéutica

II.3.1. Definición conceptual:

La calidad en la atención farmacéutica es el resultado en donde el cliente comparó sus expectativas frente a sus percepciones que recibió de la botica, en el trato que se da al cliente, tras recibir el servicio que brinda el equipo de profesionales como los técnicos de farmacia y el químico farmacéutico de la botica. La atención farmacéutica debe ser cuidadosa y personalizada para cada persona que ingresa a la botica, debe cumplir con las expectativas que el cliente espera recibir según sus necesidades, así obtener la calidad

deseada. La medición y la evaluación de la calidad será según el criterio del cliente por el servicio que espera y el que recibe por la botica, se valoró como buena o mala, si la calidad de atención farmacéutica cumple con las expectativas que el cliente espera (17).

II.3.2 Definición operacional:

Se empleó como instrumento un cuestionario para medir la calidad de atención farmacéutica que está dividida en las dimensiones de seguridad, empatía, fiabilidad, capacidad de respuesta y elementos tangible que está constituido por 20 preguntas, la cual midió la calidad de atención farmacéutica en donde se logró determinar cuando el cliente satisface las necesidades de un servicio que recibe del establecimiento.

Variable 2: Satisfacción al cliente

II.3.3 Definición conceptual:

La variable de Satisfacción del cliente es la percepción acerca de la calidad de atención recibida y de los servicios del establecimiento si cubren o no sus necesidades y expectativas del usuario. La medición y evaluación de satisfacción se determinó por la percepción que recibió el cliente. Si las expectativas del cliente en lo que respecta a la calidad de atención farmacéutica recibidas por la botica fueron bajas, el cliente quedara insatisfecho. Si las expectativas del cliente fueron altas quedara satisfecho (17).

II.3.4 Definición operacional:

Se realizó la técnica de encuesta a través de un cuestionario que está constituido de 15 preguntas, para medir las dimensiones. La satisfacción del cliente se midió por la percepción, respecto al estímulo que recibió del entorno.

II.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Para la realización del presente trabajo de investigación se realizó la técnica de encuestas, se les entregaron a las personas dos cuestionarios uno de calidad de atención farmacéutica y el otro de satisfacción del cliente, que respondieron marcando con un aspa cada pregunta para recopilar información y datos que se desean; mediante el instrumento que son los cuestionarios que utilizaron para realizar la medición de la variable en estudio, con lo que respecta a la percepción recibida y de los servicios del establecimiento si cubren o no con las expectativas de los clientes, y cómo ellos aprecian el servicio y la medición del nivel de satisfacción del cliente (23).

Se empleó un cuestionario conformado por 20 preguntas distribuidas en 5 dimensiones (fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad) para medir la calidad de atención farmacéutica. Las respuestas se valoran en una escala del 1 al 5, donde 1 indica una valoración baja y 5 una valoración excelente (24).

En el segundo cuestionario utilizado, se observan 15 preguntas que se agrupan en tres dimensiones: humanística, tecnológica-científica y entorno, las cuales tienen como finalidad medir la satisfacción del cliente.

Con respuesta de opción del 1 al 4, para cada pregunta:

- ✓ No satisfecho 1,
- ✓ Poco satisfecho 2,
- ✓ Satisfecho 3
- ✓ muy satisfecho 4

Se adaptaron y validaron los instrumentos de investigación de Barrientos (25).

II.5 Plan de recolección de datos

II.5.1 Autorización y coordinaciones previas para la recolección de datos:

- Se procedió a seguir protocolos sanitarios adecuados de bioseguridad.
- Se presentó una solicitud de un permiso y apoyo para nuestra investigación.
- Se dio información del estudio de investigación a las personas que fueron atendidas en la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia del distrito de San Martín de Porres, para que sean encuestadas.

II.5.2 Aplicación de instrumentos de recolección de datos:

La selección del muestreo fue de tipo probabilístico, aleatorio simple, con criterios de exclusión e inclusión correspondiente a la población en la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia del distrito de San Martín de Porres, con una muestra conformada por 278 personas que se atendieron en boticas Rossi II en los meses de agosto, setiembre y octubre del 2022 que participaron en esta investigación (26).

Luego de adquirir sus medicamentos de la botica se les entregó a las personas los instrumentos que son los cuestionarios para recoger información necesaria mediante las respuestas de la población.

Se llevó a cabo las encuestas los días de lunes a viernes según el horario de más afluencia de público en la botica.

II.5.3. La interpretación de los resultados

Posteriormente se verificó haber llegado a cumplir con la muestra de la población en la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia del distrito de San Martín de Porres encuestadas y se revisó los datos recolectados para garantizar la calidad de información.

II.6 Métodos de análisis estadístico

La información contenida en los cuestionarios fue ingresada en una hoja de datos del programa Excel De Microsoft Office, luego de verificar su consistencia fueron codificados y exportados a un fichero del programa estadístico IBM SPSS Statistics versión 28.0 (27). Para el correspondiente análisis, en la parte descriptiva se presentaron los niveles de calidad y de satisfacción mediante tablas de frecuencia simple y sus correspondientes diagramas de barras (28). Así mismo para alcanzar los objetivos se presentaron tablas de contingencia y se usó el estadístico chi cuadrado para comparar los porcentajes, contrastar la prueba de hipótesis se utilizó la correlación no paramétrica Rho de Spearman, todo a un nivel de significancia del 5%(29) (30).

II.7. Aspectos éticos

En todo el estudio de investigación, las investigadoras mantuvieron un alto nivel de ética y profesionalismo para garantizar la privacidad y la confidencialidad de los datos recopilados a través del cuestionario. Además, se aseguraron de no identificar a los técnicos o químicos farmacéuticos para evitar cualquier tipo de falta de respeto y discriminación hacia los encuestados. La recolección de datos se realizó con satisfacción y sin ningún problema.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Niveles de calidad y satisfacción de la atención farmacéutica.

Variable/dimensión	# de ítems	Bajo	Medio	Alto
Fiabilidad	4	4-9	10-15	16-20
Capacidad de respuesta	4	4-9	10-15	16-20
Seguridad	4	4-9	10-15	16-20
Empatía	4	4-9	10-15	16-20
Tangibilidad	4	4-9	10-15	16-20
Calidad de atención farmacéutica	20	20-46	47-73	74-100
Humanística	5	5-10	11-15	16-20
Tecnológica científica	5	5-10	11-15	16-20
Entorno	5	5-10	11-15	16-20
Satisfacción del cliente	15	15-30	31-45	46-60

La tabla 1 indica que las puntuaciones obtenidas en cada una de las variables y sus dimensiones fueron categorizadas en 3 niveles excluyentes: bajo medio y alto, de este modo la calidad de la atención fue considerada baja si las puntuaciones eran menor a 47, media si los puntajes estaban entre 47 y 73 puntos y para más de 73 se consideró nivel alto; Así mismo en el caso de la satisfacción puntajes por debajo de 31 fueron considerados como satisfacción de nivel bajo, del 31 hasta 45 nivel medio y valores de 46 a más como alto.

Tabla 2. Características sociodemográficas de los clientes de la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

		n	%
Sexo	Masculino	127	45,7
	Femenino	151	54,3
Edad	18-29 años	58	20,9
	30-,59 años	169	60,8
	60 a más años	51	18,3
Condición del encuestado	Usuario	260	93,5
	Acompañante	18	6,5
Total		278	100,0

La tabla 2 y figura 1 muestran que en su mayoría el 54,3% de los clientes de la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia San Martín de Porres, son del género femenino, además en su mayoría el 60,8% presenta edades de entre 30 a 59 años, siendo el 93,5% de los encuestados los usuarios directos de esta botica durante el 2022.

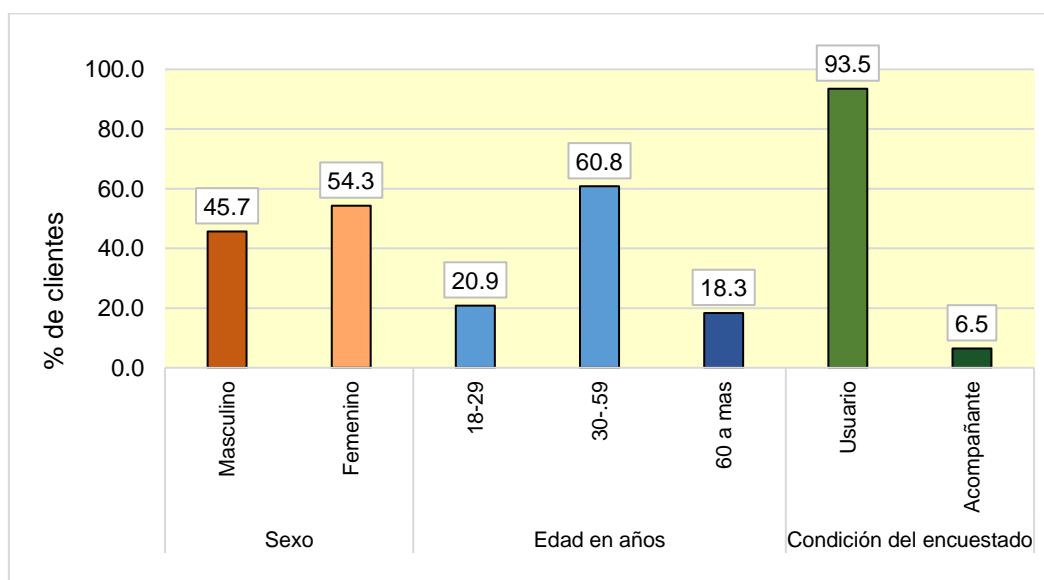


Figura 1. Datos sociodemográficas de los clientes de la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima,2022.

Tabla 3. Nivel de la calidad de atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II.

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Fiabilidad	0	0,0	98	35,3	180	64,7	278	100,0
Capacidad de respuesta	0	0,0	131	47,1	147	52,9	278	100,0
Seguridad	0	0,0	99	35,6	179	64,4	278	100,0
Empatía	0	0,0	81	29,1	197	70,9	278	100,0
Tangibilidad	0	0,0	42	15,1	236	84,9	278	100,0
Calidad de atención farmacéutica	0	0,0	54	19,4	224	80,6	278	100,0

La tabla 3 y figura 2 muestra que en términos generales, el 80,6% percibieron una atención farmacéutica de alta calidad, mientras que un 19,4% tuvo una percepción de nivel medio, por otro lado, ningún cliente percibió una baja calidad de atención; además de esto se muestran los niveles de calidad percibidos en cada una de las dimensiones la calidad de atención farmacéutica, siendo las dimensiones tangibilidad y empatía los que presentan los mayores porcentajes en el nivel alto con 84,9% y 70,9% respectivamente.

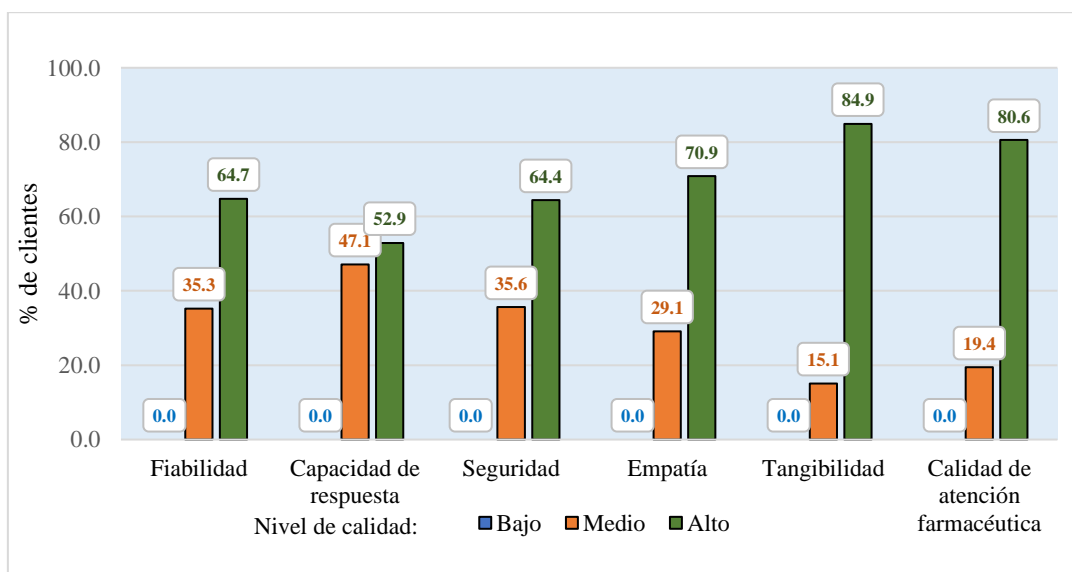


Figura 2. Nivel de la calidad de atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II.

Tabla 4. Nivel de Satisfacción con la atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II.

	Bajo		Medio		Alto		Total	
	n	%	N	%	n	%	n	%
Humanística	6	2,2	204	73,4	68	24,5	278	100,0
Tecnológica científica	8	2,9	207	74,5	63	22,7	278	100,0
Entorno	4	1,4	198	71,2	76	27,3	278	100,0
Satisfacción del cliente	4	1,4	198	71,2	76	27,3	278	100,0

La tabla 4 y figura 3 muestra que en términos generales en su mayoría el 71,2% de los clientes manifestaron un nivel de satisfacción medio, seguido de un 27,3% con nivel alto, mientras que solo el 1,4% indicó una baja satisfacción; además de esto se muestra la satisfacción de atención farmacéutica en cada una de sus dimensiones, siendo la dimensión Tecnológica científica la que presenta el mayor porcentaje en el nivel alto con 27,3% de clientes satisfechos. En la figura 3 se ilustra estos resultados.

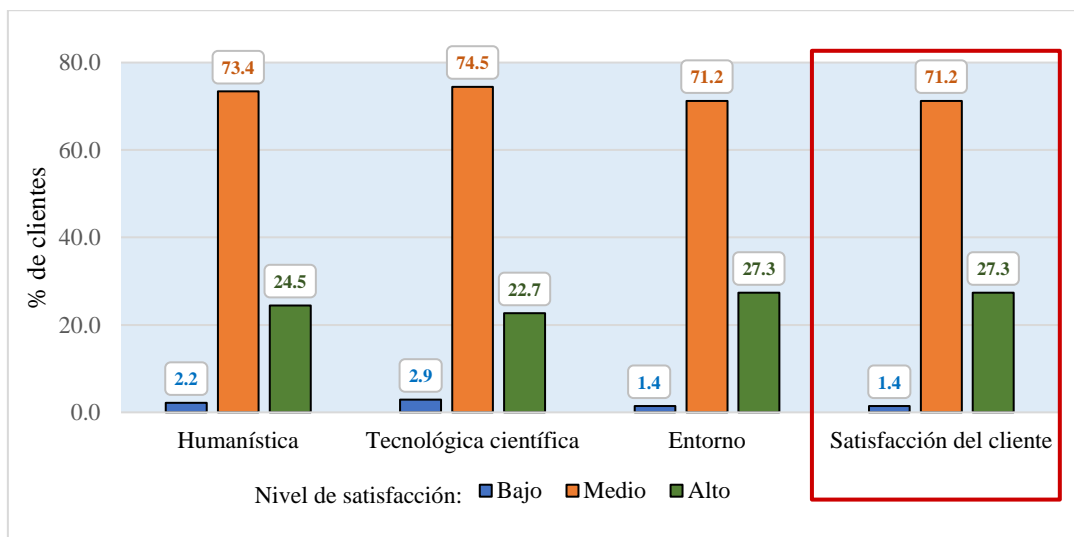


Figura 3. Nivel de Satisfacción con la atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II.

Tabla 5. Nivel de la calidad de atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II según sus características sociodemográficas.

		Calidad de atención farmacéutica						Total		Chi-Cuadrado
		Bajo		Medio		Alto				
		n	%	n	%	n	%	n	%	p valor
Sexo	Masculino	0	0,0	27	21,3	100	78,7	127	100	0,478
	Femenino	0	0,0	27	17,9	124	82,1	151	100	
Edad en años	18-29	0	0,0	15	25,9	43	74,1	58	100	0,27
	30-,59	0	0,0	32	18,9	137	81,1	169	100	
	60 a mas	0	0,0	7	13,7	44	86,3	51	100	
Condición del encuestado	Usuario	0	0,0	48	18,5	212	81,5	260	100	0,123
	Acompañante	0	0,0	6	33,3	12	66,7	18	100	
Total		0	0,0	54	19,4	224	80,6	278	100	---

La tabla 5 muestra que al analizar la calidad de atención farmacéutica percibida por los clientes según el género, se observó que el porcentaje de clientes con calidad de atención en nivel alto en el caso de las mujeres fue de 82,1% mientras que en el caso de los hombres este porcentaje disminuyó a 78,7%; sin embargo al comparar dichos porcentajes mediante una prueba chi cuadrado, las diferencia observada no son significativas (p valor $>0,05$); del mismo modo en el caso del grupo de edad de más de 60 años se observaron un mayor porcentaje de clientes con calidad de atención alta pero tampoco resultaron diferencias significativas (p valor $=0,270$) a una misma conclusión se llegó al comparar la condición de los encuestados.

Tabla 6. Nivel de Satisfacción con la atención farmacéutica percibida por los clientes de la botica Rossi II según sus características sociodemográficas.

		Satisfacción del cliente						Total		Chi-Cuadrado
		Bajo		Medio		Alto				
		n	%	n	%	n	%	n	%	p valor
Sexo	Masculino	2	1,6	99	78,0	26	20,5	127	100	0,062
	Femenino	2	1,3	99	65,6	50	33,1	151	100	
Edad en años	18-29	2	3,4	42	72,4	14	24,1	58	100	0,069
	30-,59	0	0,0	125	74,0	44	26,0	169	100	
	60 a mas	2	3,9	31	60,8	18	35,3	51	100	
Condición del encuestado	Usuario	4	1,5	186	71,5	70	26,9	260	100	0,746
	Acompañante	0	0,0	12	66,7	6	33,3	18	100	
Total		4	1,4	198	71,2	76	27,3	278	100	---

De manera similar, la tabla 6 muestra que al analizar la satisfacción de los usuarios con la atención farmacéutica según el género, se observó que el porcentaje de clientes con alta satisfacción en el caso de las mujeres fue de 33,1% mientras que en el caso de los hombres este porcentaje disminuyó a 20,5%; sin embargo al comparar dichos porcentajes mediante una prueba chi cuadrado, las diferencia observada no son significativas (p valor >0,05); del mismo modo en el caso de la edad y de la condición del encuestado las diferencias observadas no fueron significativas, es decir la satisfacción se distribuye por igual entre personas de diferente sexo, diferente edad y condición (usuario o acompañante).

Prueba de Hipótesis

Hipótesis general:

H0: No existe relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

H1: Existe relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

Técnica estadística: Correlación no paramétrica Rho de Spearman.

Criterio:

- Si el p valor es menor que 0,05 se rechaza la hipótesis nula H0 y si acepta la hipótesis alterna H1.
- Si el P valor es mayor que 0,05 no se rechaza la hipótesis nula H0.

Tabla 7. Correlación calidad de atención farmacéutica versus satisfacción con la atención brindada.

		Satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0,748**
		p valor	0,000
		N	278

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

La tabla 7 indica que las variables de calidad de atención y satisfacción del cliente están relacionadas, con un valor de significancia menor a 0.05 y un coeficiente de correlación positiva alta y altamente significativa ($r=.748$, $p=0.000<0.05$). La hipótesis nula (H0) fue rechazada y se aceptó la hipótesis alterna (H1).

Hipótesis específica 01.

H0: No existe relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

H1: Existe relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

Tabla 8. Correlación dimensión fiabilidad versus satisfacción con la atención brindada.

		Satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	Fiabilidad	Coefficiente de correlación	0,650**
		p valor	0,000
		N	278

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

La tabla 8 indica una significancia bilateral menor a 0.05 para la dimensión de fiabilidad en relación con la variable de satisfacción del cliente. El coeficiente de correlación muestra una correlación positiva moderada y altamente significativa ($r = .650$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto demuestra una relación entre la variable y la dimensión en estudio, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula H0 y aceptar la hipótesis alternativa H1.

Hipótesis específica 02.

H0: No existe relación entre calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

H1: Existe relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

Tabla 9. Correlación dimensión Capacidad de respuesta versus satisfacción con la atención brindada.

		Satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coeficiente de correlación	0,748**
		p valor	0,000
		N	278

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

La tabla 9 presenta un valor de significancia inferior a 0.05 para la dimensión capacidad de respuesta y la variable de satisfacción del cliente. El coeficiente de correlación directa es alto y altamente significativo ($r = .748$; $p = 0.000 < 0.05$). Estos resultados indican una relación significativa entre la variable y dimensión en estudio, lo que lleva al rechazo de la hipótesis nula H0 y la aceptación de la hipótesis alterna H1.

Hipótesis específica 03.

H0: No existe relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

H1: Existe relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

Tabla 10. Correlación dimensión Seguridad versus satisfacción con la atención brindada.

		Satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	Seguridad	Coefficiente de correlación	0,730**
		p valor	0,000
		N	278

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

Se observa en la tabla 10 un valor de significancia menor a 0.05 en la variable satisfacción del cliente y la dimensión de seguridad, indicando una correlación directa y positiva alta ($r = .730$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto demuestra una relación entre la variable y la dimensión en estudio, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula H0 y aceptar la hipótesis alternativa H1.

Hipótesis específica 04.

H0: No existe relación entre calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

H1: Existe relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

Tabla 11. Correlación dimensión Empatía versus satisfacción con la atención brindada.

		Satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	Empatía	Coeficiente de correlación	0,707**
		p valor	0,000
		N	278

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

La tabla 11 indica que hay una significancia menor a 0.05 en la variable satisfacción del cliente y la dimensión de empatía, el coeficiente de correlación directa, positiva alta; y estadísticamente significativa ($r = .707$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto demuestra una relación entre la variable y la dimensión en estudio, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula H0 y aceptar la hipótesis alternativa H1.

Hipótesis específica 05.

H0: No existe relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

H1: Existe relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022.

Tabla 12. Correlación dimensión Tangibilidad versus satisfacción con la atención brindada.

		Satisfacción del cliente	
Rho de Spearman	Tangibilidad	Coefficiente de correlación	0,569**
		p valor	0,000
		N	278

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

La Tabla 12 muestra que la variable satisfacción del cliente tiene una relación significativa con la dimensión tangibilidad, con un valor de significancia asintótica bilateral menor a 0.05 y un coeficiente de correlación directa, positiva moderada y altamente significativa ($r = .569$; $p = 0.000 < 0.05$). Esto demuestra una relación entre la variable y la dimensión en estudio, lo que lleva a rechazar la hipótesis nula H0 y aceptar la hipótesis alternativa H1.

VI. DISCUSIÓN

IV.1. Discusión de resultados

Este trabajo de investigación tiene como propósito dar a conocer la relación entre la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente con la atención brindada en Botica Rossi II de la Urbanización Filadelfia, San Martín de Porres-Lima, 2022, el cual indica que si existe relación entre las variables ($p=0,00$). Estos resultados son comparados con Caruajulca y Vargas (31) quienes concluyen que hay una relación significativa (con un valor de $p=0,00$) entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente. A su vez Barrientos (25) afirma que la calidad de atención y la satisfacción del cliente en un servicio de farmacia están altamente correlacionadas y tienen una relación muy significativa ($p=0,00$). Vargas y Yauris (32) concluyen que existe una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente (con un valor de $p = 0,00$). Los resultados obtenidos por Cueva y Yance (33) han demostrado en su investigación una relación estadísticamente significativa entre las variables ($p=0,00$), lo cual sugiere que el equipo de trabajo de la Botica Rossi proporciona una atención farmacéutica que cumple con los estándares requeridos para la satisfacción del cliente en cuanto a la calidad de los productos y servicios ofrecidos.

De acuerdo con la correlación entre la calidad de atención farmacéutica en términos de fiabilidad y la satisfacción del cliente, se pudo encontrar ($p<0,05$) y la correlación (Rho de Spearman de 0,650) indica del coeficiente de correlación (Rho positivo) que la relación entre las variables es directa que el coeficiente de correlación es de nivel medio frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación donde refiere existe relación entre la calidad de atención farmacéutica se relacionan en su dimensión de fiabilidad y la satisfacción del cliente con la atención brindada en botica Rossi II de la urbanización Filadelfia San Martín de Porres-Lima, 2022; los resultados con Toaquiza (34) en la dimensión fiabilidad el efecto de resultado fue mala calidad de atención en todas las preguntas, resaltando que el valor promedio de satisfacción no es significativo porque no llegó a -1. y el nivel de satisfacción del usuario externo fue insatisfacción baja.

Considerando la relación entre la calidad de atención farmacéutica en la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del cliente, se pudo encontrar ($p < 0,05$) y la correlación (Rho de Spearman de 0,748), el cual nos indica que al darse el signo del coeficiente de correlación (Rho positivo) indica que la relación entre las variables es directa y que tiene una que la magnitud de coeficiente de correlación de nivel considerable, en base a lo expuesto, se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis de investigación que plantea una relación significativa entre la dimensión de calidad de respuesta de la atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia San Martín de Porres-Lima, 2022; resultados semejantes a Quispe M. (35) encontró una correlación Rho de Spearman de 0,558 entre la capacidad de respuesta y el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia. Además, el valor de la Sig. (bilateral) fue 0,000, lo que indica una significancia estadística menor (0,01), demostrando que la correlación fue significativa entre ambas variables.

Se observó una relación significativa ($p < 0,05$) y un coeficiente de correlación (Rho=0,730) entre la Seguridad de la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente evidencia del coeficiente de correlación (Rho positivo) que la relación entre las variables es directa, es decir un aumento en la seguridad está relacionado con un aumento de la satisfacción del cliente que el coeficiente de correlación es de nivel considerable frente a lo mencionado se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis de investigación donde refiere existe relación entre la calidad de atención farmacéutica en su dimensión de seguridad y la satisfacción del cliente semejante a Barrientos J. donde se encontró resultados evidencian que existe una correlación positiva entre la dimensión seguridad de la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia determinado por el rho de Spearman que indica un valor de 0,790, lo cual indica una correlación alta.(25)

En relación a la interacción entre la calidad de atención farmacéutica en su dimensión de empatía y la satisfacción del cliente, se pudo encontrar ($p < 0,05$) y la correlación (Rho de Spearman de 0,707) indica del coeficiente de correlación (Rho

positivo) que la relación entre las variables es directa, es decir un aumento en la seguridad está relacionado con un aumento de la satisfacción del cliente que el coeficiente de correlación es de nivel considerable en base a lo expuesto, se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis de investigación que plantea una relación significativa entre la dimensión de calidad de respuesta de la atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia San Martín de Porres-Lima, 2022; su vez El autor Barrientos (25) encontró relación positiva entre la dimensión de empatía en la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente. El coeficiente de correlación de Spearman obtenido es de 0,785, lo que indica una correlación alta y el valor de p es de 0,000, lo que indica que existe una relación significativa entre las variables. Por lo tanto, se puede concluir que existe una relación directa entre la dimensión de empatía en la calidad de atención y la satisfacción del cliente, y estos resultados coinciden con otros estudios sobre el tema.

Con respecto a la relación entre la calidad de atención farmacéutica en su dimensión tangibilidad y la variable satisfacción del cliente, se pudo encontrar ($p < 0,05$) y la correlación (Rho de Spearman de 0,569) indica del coeficiente de correlación (Rho positivo) que la relación entre las variables es directa, es decir un aumento en la seguridad está relacionado con un aumento de la satisfacción del cliente que el coeficiente de correlación es de nivel medio en base a lo expuesto, se procede a rechazar la hipótesis nula y a aceptar la hipótesis de investigación que plantea una relación significativa entre la dimensión de calidad de respuesta de la atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia San Martín de Porres-Lima, 2022; a su vez Ayala (36) los resultados muestran un valor $p = 0.00$ teniendo una correlación de .711 siendo esta positiva considerable. Los resultados muestran que los usuarios consideran que la instalación o estructura interna de la botica cuenta con un ambiente cómodo y seguro para los usuarios.

IV.2. Conclusiones

- Se concluye que existe relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente con la atención brindada en botica Rossi II de la urbanización Filadelfia San Martín de Porres-Lima, 2022; el cual fue altamente significativa, directa, positiva alta ($r = .748$; $p = 0.000 < 0.05$), es decir un aumento en la calidad de atención farmacéutica está relacionado con un aumento de la satisfacción del cliente.
- Se determinó la relación entre la fiabilidad y la satisfacción de los clientes, el cual resultó ser altamente significativa, directa, positiva moderada ($r = .650$; $p = 0.000 < 0.05$), es decir un aumento en la fiabilidad está relacionado con un aumento de la satisfacción del cliente.
- Se determinó la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción de los clientes, el cual resultó ser altamente significativa, directa, positiva alta ($r = .748$; $p = 0.000 < 0.05$), es decir un aumento en la capacidad de respuesta está relacionado con un aumento de la satisfacción del cliente.
- Se determinó la relación entre la seguridad y la satisfacción de los clientes, el cual resultó ser altamente significativa, directa, positiva alta ($r = .730$; $p = 0.000 < 0.05$), es decir un aumento en la seguridad está relacionado con un aumento de la satisfacción del cliente.
- Se determinó la relación entre la empatía y la satisfacción de los clientes, el cual resultó ser altamente significativa, directa, positiva alta ($r = .707$; $p = 0.000 < 0.05$), es decir un aumento en la empatía está relacionado con un aumento de la satisfacción del cliente.
- Se determinó la relación entre la tangibilidad y la satisfacción de los clientes, el cual resultó ser altamente significativa, directa, positiva moderada ($r = .569$; $p = 0.000 < 0.05$), es decir un aumento en la tangibilidad está relacionado con un aumento de la satisfacción del cliente.

IV.3. Recomendaciones

- Los resultados indican la importancia de que el personal farmacéutico siga brindando una atención de calidad, siguiendo las normas sanitarias y las buenas prácticas, a fin de asegurar la satisfacción del cliente y exceder sus expectativas. Por lo tanto, se recomienda que el equipo de trabajo se capacite constantemente para mejorar su desempeño y se establezcan medidas para monitorear y evaluar la calidad de atención y satisfacción del cliente de manera periódica.
- Según los hallazgos, se recomienda mantener los niveles de calidad de atención y satisfacción del cliente en términos de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad al utilizar los servicios de la farmacia. Para lograr este objetivo, es esencial que se brinde un servicio de alta calidad que cumpla con las expectativas de los usuarios y se mantengan las regulaciones y las mejores prácticas.
- Con el fin de garantizar la calidad de atención, es necesario que el personal de la farmacia cumpla con las regulaciones sanitarias y las buenas prácticas en todo momento. Además, es fundamental que reciban una capacitación adecuada en el uso de tecnologías y sistemas de información, para poder ofrecer una atención eficiente y efectiva al cliente. De esta manera, se podrá asegurar una experiencia positiva para el cliente y fomentar su satisfacción con los servicios de la farmacia.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS

1. Mamani, M. y Flores I. Evaluación de la Satisfacción de Usuarios Ambulatorios Atendidos en la Farmacia del Hospital Militar Central “coronel EP Luis Arias Schreiber” Hmc-Lima-Perú. [Título Profesional de Químico Farmacéutico] Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2016.
2. Diaz, K. Lloclla C. Calidad de Servicio para Fidelizar al Cliente Externo de la Botica Econosalud, Chiclayo – 2017. [Título Profesional de Licenciado en Administración] Universidad Señor de Sipán; 2017.
3. Gómez, A. Ramírez, L. Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Rev Médica Multimed. 2017;16(2).
4. Gonzales R et al. La calidad de la atención en salud. Suplemento oral. 2008. 1–19 p.
5. Díaz, D. y Torres M. Satisfacción del cliente con la Atención Brindada en una Cadena de Boticas del Distrito de Magdalena del Mar. Lima 2017. [Título Profesional de Químico Farmacéutico] Universidad Wiener; 2017.
6. Álvarez F. Calidad y auditorio en salud. kimpres Ltda. 2010;4(1):1–354.
7. Hurtado, E. Dolcini A y YF. Atención de la Salud. Código Ética para el Equipo Salud. 2011;2(1):1–2.
8. aiteco consultores. Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio. España; 2011.
9. Kotler, P. y Keller K. Dirección de Marketing. 12th ed. S.A. México: Pearson Educación; 2006.
10. Grande I. Marketing de los Servicios. 3rd ed. Editorial E, editor. España; 2000.
11. Anlas I. et al. Satisfacción del Cliente en la atención del servicio de farmacia ambulatoria de la clínica internacional sede san Borja 2013. [Título Profesional de Químico Farmacéutico] Universidad Wiener; 2013.

12. Caruajulca, R. y Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020. [Título Profesional de Químico Farmacéutico] Universidad María Auxiliadora; 2020.
13. García G. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021. [Título Profesional de Químico Farmacéutico] Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2021.
14. Lozano F. Calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca 2022. [Título Profesional de Químico Farmacéutico] Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt; 2022.
15. López T. Buenas prácticas de dispensación y satisfacción del usuario externo – servicio farmacia – Hospital de Paita – 2018. [Título Profesional de Químico Farmacéutico] Universidad San Pedro; 2018.
16. Alcivas S. Satisfacción de los Usuarios en Relación a la Calidad de los Servicios Farmacéuticos en el Hospital General Guasmi Sur. [Magister en Gerencia en Servicios de la Salud] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019.
17. Rodríguez A. Evolución de la Calidad Atención y la Satisfacción de los usuarios de la Farmacia Institucional del Hospital Teófilo Dávila de la Ciudad de Machala. [Magister en Gerencia en Servicios de la Salud] Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018.
18. Guija M, Guija R. Metodología de la investigación Científica. 1st ed. Lima: Editorial USMP; 2019. 166 p.
19. Cegarra J. Metodología de la investigación científica y tecnológica. 1st ed. Madrid: Diaz de Santos; 2004. 372 p.
20. Guerrero G, Guerrero M. Metodologia de la Investigacion. 4 ed. Mexico: Grupo Editorial Patria; 2014.
21. Hernández, R. Fernández, C. y Baptista P. Metodología de la investigación. 5th ed. Buenos aires: McGraw-Hill; 2010.
22. Hernandez R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas

- cuantitativa, cualitativa y mixta. 1st ed. Mexico: Mc Graw Hill; 2018. 751 p.
23. Gallardo E. Metodología de la Investigación. 1 ed. Huancayo: Universidad Continental; 2017. 96 p.
 24. Foisy A et al. Metodología de la investigación en podología (3/3): pruebas clínicas y cuestionarios. EMC - Podol [Internet]. 2021;23(2):1–18. Available from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1762827X21450947>
 25. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. Universidad Cesar Vallejo; 2018.
 26. Ioachimescu O. Metodología de la investigación médica, ¿A dónde vas? J Investig Med [Internet]. 2021;69(1):2–3. Available from:
<https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33318056/>
 27. Foisy A et al. Metodología de la investigación en podología (1/3): del diseño a la redacción. EMC - Podol [Internet]. 2021;23(2):1–13. Available from:
<https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1762827X21450911>
 28. Arroyo M. Metodología de la Investigación en las Ciencias Empresariales. 1 ed. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2020.
 29. Hernandez R, Mendoza C. Metodología de la Investigación. Ciudad de México: Mc Graw Hill; 2018. 714 p.
 30. Torres, D. & Normando D. Metodología de la investigación Bioestadística: conceptos esenciales para el clínico. Dental Press J Orthod [Internet]. 2021;26(1):1–26. Available from: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33729294/>
 31. Caruajulca, R. y Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020. [Título Profesional de Químico Farmacéutico] Universidad María Auxiliadora; 2020.
 32. Vargas, C. y Yauris V. Calidad de percibida y satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en los establecimientos farmacéuticos de la av. Los tulipanes, San Juan de Lurigancho. [Título Profesional de Químico Farmacéutico] Universidad María Auxiliadora; 2021.

33. Cueva, E y Yance L. calidad de atención y satisfacción de los usuarios en los establecimientos farmacéuticos de la urbanización los pinos, San Juan de Lurigancho, agosto-setiembre, 2021. [Título Profesional de Químico Farmacéutico] Universidad María Auxiliadora; 2021.
34. Toaquiza N. Nivel de Satisfacción del Usuario Externo en la Farmacia de la Fundación Internacional Buen Samaritano Paul Martel (2016). [Grado Académico de Magister en Gerencia de Instituciones de Salud] Universidad Técnica de Ambato; 2016.
35. Quispe M. Calidad de Atención y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, 2021. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión de los servicios de la Salud] Universidad César Vallejo; 2021.
36. Ayala C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020. [Tesis para obtener el grado de Maestra en Gestión Pública] Universidad César Vallejo; 2021.

ANEXOS

ANEXO A. Instrumento de recolección de datos

CUESTIONARIO DE LA CALIDAD DE ATENCION FARMACEUTICA

Sr(a) o Srta. saludamos cordialmente, somos egresadas de la carrera de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora, en esta oportunidad se aplicará una encuesta en la cual permitirá conocer la calidad de atención farmacéutica con la atención brindada en la botica Rossi II de la urbanización Filadelfia San Martín de Porres, Lima 2022. Le agradecemos colaborar con nuestra investigación respondiendo cada pregunta: además se debe precisar que la presente encuesta será estrictamente anónima y confidencial.

DATOS GENERALES DEL ENCUESTADO:

1. Condición del encuestado

a) Usuario () b) Acompañante ()

2. Sexo

a) Femenino () b) Masculino ()

3. Edad ()

INSTRUCCIONES GENERALES:

Por favor responda con total sinceridad, este cuestionario sobre la Calidad de atención farmacéutica, marcar con una x los recuadros enumerados según su criterio y de acuerdo a la escala de cada pregunta.

Si tu respuesta es **Muy malo**, marcar el número "1"

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

Si tu respuesta es **Ni bueno, ni malo**, marcar el número "3"

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

Si tu respuesta es **Muy bueno**, marcar el número "5"

INSTRUCCIONES GENERALES:

EVALUACION DE LA CALIDAD DE SATISFACCION AL CLIENTE					
Califique las percepciones que se refieren a como usted ha recibido, la atención en el Servicio de Farmacia. Utilice una escala del 1 al 5. Considera a 1 como la menor calificación y 5 como la mayor calificación.					
	1	2	3	4	5
FIABILIDAD					
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?					
2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llegó a la botica?					
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?					
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/odiferenciación, con respecto a otros clientes?					
CAPACIDAD DE RESPUESTA					
5. ¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?					
6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?					
7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?					
8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?					
SEGURIDAD					
9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?					
10. El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?					
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?					
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?					
EMPATÍA					
13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?					
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
15. El personal de la botica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?					
16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?					
TANGIBILIDAD					
17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?					
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?					
19. ¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?					
20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?					

Por favor responda con total sinceridad, este cuestionario sobre la Satisfacción al cliente, marcar con una x los recuadros enumerados según su criterio y de acuerdo a la escala de cada pregunta.

- 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"

CUESTIONARIO DE SATISFACCION DEL CLIENTE

	1	2	3	4
HUMANÍSTICA				
1. El personal de la botica, ¿le atiende con cuidado y precaución?				
2. El personal de la botica, ¿le brinda un trato amable y cortes?				
3. El personal de la botica, ¿respeta la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción?				
4. El personal de la botica, ¿respeta el orden de llegada de los clientes?				
5. El personal de la botica, ¿se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA				
6. El personal de la botica, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7. El personal de la botica, ¿le orientó sobre los medicamentos que va ausar?				
8. El personal de la botica, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)?				
9. El personal de la botica, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10. El personal de la botica, ¿le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
ENTORNO				
11. ¿Ud. considera que la botica está limpia y ordenada?				
12. ¿Ud. considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13. ¿Ud. considera que la botica presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes del servicio?				
14. ¿Ud. considera que la botica, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los clientes?				
15. ¿Ud. considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?				

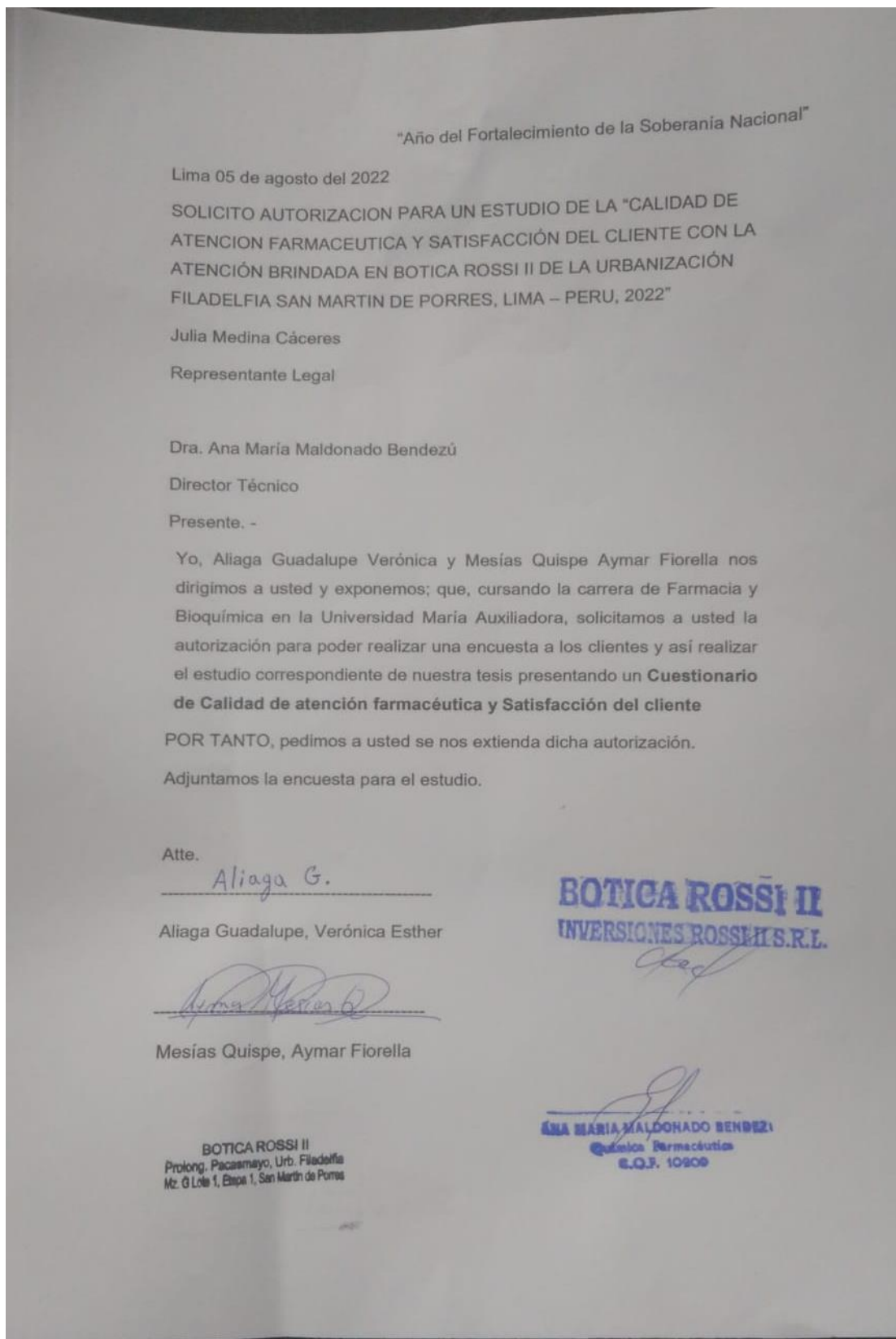
ANEXO B: Operacionalización de las variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Calidad de atención farmacéutica	Calidad de atención farmacéutica, se define como el resultado de un proceso de Evaluación donde el cliente compara sus expectativas frente a sus percepciones.	Se desarrolla usando el instrumento de un cuestionario para medir las dimensiones de calidad: elementos tangibles, capacidad de respuesta, fiabilidad, seguridad y empatía que estará constituido por 20 preguntas.	1. Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> Atención correcta y sin errores Atención según el horario establecido Atención según el orden de llegada. Atención sin discriminación 	1 2 3 4	Muy malo Malo Ni bueno, ni malo Bueno Muy bueno	1 2 3 4 5
	La medición de la calidad se realiza mediante la diferencia del servicio que espera la cliente buena, regular o mala y el que recibe de la empresa. De esta manera, el cliente valorará negativamente o positivamente la calidad del servicio en el que las percepciones que ha obtenido sean inferiores o superiores a las expectativas que tenía (18).	Es el nivel de la calidad de atención Farmacéutica brindada a los clientes y que deben satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.		2. Capacidad de Respuesta	<ul style="list-style-type: none"> Atención rápida Solución inmediata a su problema o dificultad Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces Permanencia constante del personal en su servicio 	5 6 7 8	Muy malo Malo Ni bueno, ni malo Bueno Muy bueno
			3. Seguridad		<ul style="list-style-type: none"> Confianza hacia el personal que le atendió Conocimientos sólidos del personal que le atendió Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención 	9 10 11 12	Muy malo Malo Ni bueno, ni malo Bueno Muy bueno

			4. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> • Trato amable y respetuoso al usuario. • Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo. • Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista. • El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad. 	13 14 15 16	Muy malo Malo Ni bueno, ni malo Bueno Muy bueno	1 2 3 4 5
			5. Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> • Impacto visual del servicio de farmacia. • Señalización adecuada para ubicar el servicio • Espacios disponibles y limpios • Sala de espera adecuada y cómoda. 	17 18 19 20	Muy malo Malo Ni bueno, ni malo Bueno Muy bueno	1 2 3 4 5
Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente es la percepción acerca de la atención recibida y de los servicios del establecimiento si cubren o no sus necesidades y expectativas del usuario. Si las expectativas del usuario son inferiores, el cliente queda insatisfecho. Si los resultados están a la altura de las expectativas, el cliente queda satisfecho (6,18).	Se realiza usando la técnica encuesta a través de un cuestionario que está constituido por 15 preguntas, para medir las dimensiones. Es el grado de satisfacción percibido de los clientes, respecto al servicio recibido por parte de	a. Humanística	<ul style="list-style-type: none"> • Atención con cuidado y precaución • Trato, amable y cortés • Respeto por la privacidad y confidencialidad • Respeto por el orden del legado de los pacientes • Personal correctamente uniformado y aseado 	1 2 3 4 5	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	1 2 3 4

		los trabajadores del establecimiento farmacéutico.	b. Tecnológica-Científica	<ul style="list-style-type: none"> • Eficacia en el servicio • Orientación en el servicio • Ofrecimiento de charlas educativas. • Seguridad y dominio de la farmacoterapia • Ofrecimiento de alternativas al tratamiento 	6 7 8 9 10	Insatisfecho Poco Satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	1 2 3 4
			c. Entorno	<ul style="list-style-type: none"> • Limpieza y orden en la farmacia • Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia • Señalización adecuada de la farmacia • Seguridad de la farmacia • Abastecimiento y disponibilidad de los productos 	11 12 13 14 15	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	1 2 3 4

ANEXO C. Carta de aprobación de la Institución, Empresa o Comunidad para la ejecución de la Tesis



ANEXO D. Consentimiento informado

“Año del Fortalecimiento de la Soberanía Nacional”

Lima... de del 202...

SOLICITO AUTORIZACION PARA UN ESTUDIO DE LA “CALIDAD DE ATENCION FARMACEUTICA Y SATISFACCION DEL CLIENTE CON LA ATENCION BRINDADA EN BOTICA ROSSI II DE LA URBANIZACION FILADELFIA, SAN MARTIN DE PORRES-LIMA, 2022”

Dr.

Director Técnico

Presente. -

Yo, Aliaga Guadalupe Verónica y Mesías Quispe Aymar nos dirigimos a usted y exponemos; que, cursando la carrera de Farmacia y Bioquímica en la Universidad María Auxiliadora, solicitamos a usted la autorización para poder realizar una encuesta a los clientes y así realizar el estudio correspondiente de nuestra tesis presentando un **Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción del cliente**

POR TANTO, pedimos a usted se nos extienda dicha autorización.

Adjuntamos la encuesta para el estudio.

Atte.

Aliaga Guadalupe, Verónica Esther

Mesías Quispe, Aymar Fiorella

ANEXO E. Acta o dictamen de aprobación de comité de ética

ANEXO F: Validación del instrumento de recolección de datos

UNIVERSIDAD MARIA AUXILIADORA

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tesistas	- Veronica Aliaga Guadalupe - Aymar Fiorella Mesias Quispe
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LA ATENCIÓN BRINDADA EN BOTICA ROSSI II DE LA URBANIZACIÓN FILADELFIA - SAN MARTÍN DE PORRES, LIMA-PERÚ, 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACION

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

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

II. SUGERENCIAS

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

Fecha: 12 de junio del 2022

Validado por:

Firma:



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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tesistas	- Veronica Aliaga Guadalupe - Aymar Fiorella Mesias Quispe
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LA ATENCIÓN BRINDADA EN BOTICA ROSSI II DE LA URBANIZACIÓN FILADELFIA - SAN MARTÍN DE PORRES, LIMA-PERÚ, 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACION

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

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

II. SUGERENCIAS

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

Fecha: Lima, 12 de Abril de 2022

Validado por: Mg. PABLO ANTONIO LA SERNA LA ROSA

Firma:



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

FICHA DE VALIDACIÓN

Nombre del instrumento de evaluación	INSTRUMENTOS DE RECOLECCIÓN DE DATOS
Tesistas	- Veronica Aliaga Guadalupe - Aymar Fiorella Mesias Quispe
Título de investigación: CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE CON LA ATENCIÓN BRINDADA EN BOTICA ROSSI II DE LA URBANIZACIÓN FILADELFIA - SAN MARTÍN DE PORRES, LIMA-PERÚ, 2022	

I. ASPECTOS DE VALIDACION

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

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

II. SUGERENCIAS

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

Fecha: 11 de abril del 2022

Validado por: Siancas Tao, Norío

Firma:



ANEXO G: Evidencia de la ejecución del trabajo de investigación.



Fuente: Las Investigadores en proceso de ejecución de recolección de datos.



Fuente: Las Investigadores en proceso de ejecución de recolección de datos.



Fuente: Las Investigadores en proceso de ejecución de recolección de datos.



Fuente: Las Investigadores en proceso de ejecución de recolección de datos.



Fuente: Las Investigadores en proceso de ejecución de recolección de datos.

ANEXO H. Análisis de confiabilidad

Tabla 13 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 realizó un análisis de confiabilidad del instrumento mediante la prueba de Alfa de Cronbach en una muestra del 10% que correspondió a 28 usuarios, con el fin de determinar la confiabilidad. El análisis se llevó a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS 26, y los resultados obtenidos fueron:

Tabla 14 Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	28	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	28	100,0

Tabla 15 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,923	20

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,923 y de acuerdo con la tabla 13, determina que el instrumento denominado “Calidad de atención farmacéutica”, tiene una fiabilidad de carácter EXCELENTE.

Tabla 16 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 realizó un análisis de confiabilidad del instrumento mediante la prueba de Alfa de Cronbach en una muestra del 10% que correspondió a 28 usuarios, con el fin de determinar la confiabilidad. El análisis se llevó a cabo utilizando el paquete estadístico SPSS 26, y los resultados obtenidos fueron:

Tabla 17 Resumen de procesamiento de casos

	N	%
Válido	28	100,0
Casos Excluido ^a	0	,0
Total	28	100,0

Tabla 18 Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,906	15

Fuente: Elaboración propia

Interpretación: el resultado de la prueba de Alfa de Cronbach fue de 0,906 y de acuerdo con la tabla 16, determina que el instrumento denominado “Satisfacción del cliente”, tiene una fiabilidad de carácter EXCELENTE.