

NOMBRE DEL TRABAJO

Informe final de tesis (1).docx

RECUENTO DE PALABRAS

7416 Words

RECUENTO DE PÁGINAS

51 Pages

FECHA DE ENTREGA

Aug 29, 2024 5:56 PM GMT-5

RECUENTO DE CARACTERES

41383 Characters

TAMAÑO DEL ARCHIVO

2.5MB

FECHA DEL INFORME

Aug 29, 2024 5:57 PM GMT-5**● 17% de similitud general**

El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 17% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● Excluir del Reporte de Similitud

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS

**“CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS
USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA FARMALIDER EN EL AÑO 2024”**

TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO QUÍMICO FARMACÉUTICO

PRESENTADO POR:

Bach. SANCHEZ MANRIQUE, Fredd Erikson

Bach. VARGAS VARGAS, Estefany

ASESORA:

Mg: Calle Vilca, Mónica Alejandra

LINEA DE INVESTIGACIÓN:

SALUD PÚBLICA

HUANCAYO-PERÚ

2024

DEDICATORIA

A Dios por inspirarme y ayudarme a superar los problemas, a mis seres más queridos mis padres, quienes siempre me apoyaron en los estudios, a mi asesora la Mg. Mónica Calle Vilca quien me aconsejo y guío para alcanzar todas mis metas propuestas, a mis compañeros de trabajo y amigos que siempre ofrecieron sus más cordiales palabras de aliento y apoyo para continuar y nunca detenerme.

Erikson

A Dios ante todo por mostrarme, guiarme en cada paso y decisión que tomé, para culminar mi carrera profesional de químico farmacéutico, a mis padres que son mi gran fuerza, voluntad, sustento e inspiración de mejorar día con día, por la confianza que me entregaron, a mis familiares quienes me incentivaron y motivaron llegar a este logro donde pude terminar satisfactoriamente mis estudios superiores.

Estefany

AGRADECIMIENTO

Agradecemos a Dios por brindarnos salud y bienestar, para llegar hasta este punto importante en nuestras vidas, guiándonos como un soporte y fuerza, acompañándonos en las adversidades y en los momentos de mucha fatiga.

A nuestras familias que nos apoyaron con una total confianza en todo lugar, con palabras que brindan una fuerza emocional en los momentos más grises y sin salidas.

Agradecemos a la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, por habernos brindado los conocimientos y experiencias a lo largo de nuestra carrera para un desarrollo profesional como químico farmacéutico.

Queremos agradecer de manera especial, a la Mg. Mónica Alejandra Calle Vilca quien fue nuestro asesor en el presente trabajo de investigación, quien se encargó de guiar con paciencia y suma dedicación para el progreso y el sustento de nuestra tesis.

JURADOS:

MIEMBRO PRESIDENTE

MIEMBRO SECRETARIO

MIEMBRO VOCAL

MIEMBRO SUPLENTE

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo: Bach. Sanchez Manrique Fredd Erikson de Nacionalidad Peruana, con DNI:71374405; Tesista de la Universidad Privada de Huancayo de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, autor de la tesis titulada:

“Calidad de atención y nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER en el año 2024”

DECLARACIÓN BAJO JURAMENTO

QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. El cuál es el resultado del esfuerzo personal, que no ha sido copiado, donde afirmo y ratifico en lo expresado, consciente de las posibles sanciones universitario y/o legal, firmo el presente documento el día 10 del mes de Julio del 2024.

The image shows a handwritten signature in black ink, which appears to be 'Erikson', and a black ink fingerprint to its right. Both are positioned above a horizontal line.

Bach. SANCHEZ MANRIQUE Fredd Erikson
DNI: 71374405

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo: Bach. Vargas Vargas Estefany de Nacionalidad Peruana, con DNI: 71815841; Tesista de la Universidad Privada de Huancayo de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, autor de la tesis titulada:

“Calidad de atención y nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER en el año 2024”

DECLARACIÓN BAJO JURAMENTO

QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTÉNTICA Y VERAZ. El cuál es el resultado del esfuerzo personal, que no ha sido copiado, donde afirmo y ratifico en lo expresado, consciente de las posibles sanciones universitario y/o legal, firmo el presente documento el día 10 del mes de Julio del 2024.



Bach. VARGAS VARGAS Estefany

DNI: 71815841

1	INDICE	Pág.
	RESUMEN	viii
	ABSTRACT	ix
	I. INTRODUCCIÓN	10
	II. MÉTODO	15
	2.1. Tipo y diseño de investigación	15
	2.2. Operacionalización de variables	16
	2.3. Población, muestra y muestreo	17
	2.4. Técnicas e instrumento de recolección de datos, validez y confiabilidad	17
	2.5. Procedimiento	18
	2.6. Método de análisis de datos	19
	2.7. Aspectos éticos	19
	III. RESULTADOS	20
	IV. DISCUSIÓN	32
	V. CONCLUSIONES	34
	VI. RECOMENDACIONES	35
	REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	36
	ANEXOS	40

RESUMEN

La presente investigación tiene por objetivo, determinar la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo del año 2024, una metodología del tipo correlacional causal, de diseño no experimental de corte transversal, la población estuvo conformada por 300 usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo del año 2024, la muestra fue de 169 usuarios encuestados, que fue obtenida a través de un muestreo probabilístico, aleatorio simple, el instrumento fue validada por juicios de expertos, además de realizar una confiabilidad, con la prueba piloto y el estadístico Alfa de Cronbach, los resultados fueron, la relación entre calidad de atención con el nivel de satisfacción fue una correlación positiva moderada con valor de 0.835 estadísticamente significativa, la calidad de atención que manifestaron los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER, fue regular en las dimensiones confiabilidad y empatía, y fue buena en las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad y tangibilidad, y el nivel de satisfacción que manifestaron los usuarios fue buena en las dimensiones como confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y tangibilidad, se concluyó que, la relación entre calidad de atención y el nivel de satisfacción en la botica FARMALIDER es alta, ya que los usuarios percibieron una calidad de atención regular, a causa de ello se comprobó un nivel de satisfacción buena por parte de los usuarios.

Palabras clave: Calidad, Atención, Satisfacción.

ABSTRACT

The objective of this research is, determine the relationship between the quality of care and the level of satisfaction of users served at the FARMALIDER pharmacy during the months of March-May 2024, methodology, causal correlational, with a non-experimental cross-sectional design, the population consisted of 300 users served in the FARMALIDER pharmacy during the months of March-May 2024, the sample consisted of 169 surveyed users, which was obtained through a probability sampling, simple random, the instrument was validated by expert judgment, the instrument was validated by expert judgments, in addition to a reliability test, with the pilot test and Cronbach's Alpha statistic, the results were: the relationship between quality of care and level of satisfaction was a moderate positive correlation with a value of 0.835 statistically significant, the quality of attention expressed by the users of the FARMALIDER pharmacy was fair in the dimensions of reliability and empathy, and good in the dimensions of responsiveness, security and tangibility, and the level of satisfaction expressed by users was good in dimensions such as reliability, responsiveness, empathy, security and tangibility, it was concluded that the relationship between quality of care and the level of satisfaction in the FARMALIDER pharmacy is high, It was concluded that the relationship between quality of care and the level of satisfaction in the FARMALIDER pharmacy is high, and that the users perceived a regular quality of care, which led to a good level of satisfaction on the part of the users.

Keywords: Quality, Attention, Satisfaction.



RICARDO BERTOLOTTO ESQUIVEL
TRADUCTOR
CERTIFICADO ICPNA N° 2372
ELASH II C1 N° 2 154573023495

I. INTRODUCCIÓN

La salud se considera un derecho humano básico; permite a las personas realizar actividades personales, académicas, laborales y de otro tipo, por lo que los gobiernos de todo el mundo deben dirigir sus recursos financieros al desarrollo y mejora de los sistemas hospitalarios (1).

Hablar de calidad de la atención es subjetivo porque depende de las percepciones de las personas. Dado que no existe una definición universal, podemos decir que la calidad es la competencia o disposición de los servicios de salud brindados a individuos y poblaciones, para satisfacer el interés y necesidades de una persona, esto aumenta la probabilidad de obtener resultados de salud deseados, periodo de tiempo concreto, con el objetivo de mejorar la calidad de vida, prolongarla y, en muchos casos, prevenir la enfermedad o la muerte, y son consistentes con la práctica basada en evidencia (2).

La calidad de la atención es el alcance de los servicios de salud proporcionados a individuos, donde aumentan las probabilidades de obtener el éxito en salud anhelado y se basa en métodos para medir el nivel de satisfacción que espera un cliente estos incluyen: encuestas, lealtad, índice de reclamos/queja, entrevistas, la conexión con la organización y/o asociación, estos atraen nuevos clientes referenciados (3).

En los países en desarrollo, la restauración de la salud personal es necesaria de forma gratuita a través de planes apoyados por el Estado, como el seguro integral médico, según el cual las personas se clasifican como vulnerables y en situación de pobreza y situaciones extremas, en este sentido, la prestación de servicios por parte de las instituciones de salud es una prioridad competitiva, indicando que su estructura organizacional y funciones deben basarse en las necesidades de la población y tratar de satisfacerlas, debe haber una estrecha coincidencia entre las expectativas y la percepción del paciente de recibir dicha atención (4).

Mientras los países trabajan para lograr la salud global, se debe considerar cuidadosamente la calidad de la atención y los servicios de salud, ya que entre 5,7 y 8,4 millones de personas mueren cada año a causa de la deficiente atención de salud. La mortalidad en estos países llega al 15%, y la atención de baja calidad les cuesta a estos países entre 1,4 y 1,6 billones de dólares en pérdida de productividad anualmente (5).

En “Punjab, Pakistán”, los servicios en farmacia son insatisfactorias debido a la preocupación por la escasez de farmacéuticos, esto afectando en la oportunidad para entregar medicamentos seguros y lo más cercanos posible a las enfermedades que se desea

combatir, para minimizar los efectos negativos que puedan afectar negativamente al paciente, así como la falta de horarios de consulta (6).

En el Perú, la deficiencia en servicios de salud, especialmente con las instalaciones del Ministerio de Salud (MINSA), se percibe una cierta insatisfacción de los usuarios por la falta o insuficiencia de elementos tangibles. Hay muchas historias en Perú que ilustran cómo estos errores continúan afectando la vida de las personas, aunque algunos casos son más notorios. La Encuesta Nacional de Hogares (ENAH) 2022 muestra que 7 de cada 10 personas que necesitan atención médica no la reciben, un 35% cita los retrasos como el principal motivo, mientras que motivos como la distancia y la falta de seguro representan solo el 13% cada uno. y 3% (7).

Por ello, el MINSA ha desarrollado lineamientos técnicos y prácticos, para evaluar la satisfacción del usuario en instituciones de salud y soporte médico, ya que se ha dado pasos importantes para medir la calidad en los últimos años, y recomienda el uso de medidas de satisfacción del usuario. Ante la alta demanda de atención en los centros de salud, observan que la insatisfacción de los usuarios va en aumento, debido a esto es que se utilizan varios métodos para medir, por ejemplo, el modelo “SERVQUAL”, donde mide la calidad de la atención en torno a la percepción y expectativas de los usuarios, que participen al recibir atención en estos servicios de salud, las opiniones y los niveles de satisfacción de los usuarios, son herramientas poderosas para mejorar la gestión y calidad del servicio en cualquier parte que se encuentre un centro sanitario(8).

Entre los antecedentes nacionales más importantes, se puede mencionar los siguientes: Reyes *et al.*(9), en la tesis “Calidad de atención y satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023”, con el objetivo “determinar la relación que existe entre la calidad de atención y satisfacción del cliente del servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023”, un estudio cuantitativo con diseño no experimental transversal, descriptivo y correlacional, con una muestra de 384 usuarios, obtuvo resultados de mala calidad de atención y baja satisfacción.

Bautista y Villacencio(10), en el estudio de “calidad de la atención y satisfacción de los usuarios de boticas del condado de San Juan de Miraflores 2023”, que busco “determinar la relación entre la calidad de atención con la satisfacción de los usuarios de boticas en el condado de San Juan de Miraflores 2023”, del tipo correlacional, hipotético deductivo, cuantitativo, no experimental y observacional, donde encontraron una correlación significativa positiva de 0,803 y un p valor menor a 0.05.

Zegarra y Cruz(11), con la investigación “Calidad de atención y satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma de Huancabamba, Piura en el año 2022”, tuvo como objetivo “determinar la relación entre la calidad de servicio farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma de Huancabamba, Piura en el año 2022”. Este fue un estudio descriptivo correlacional, observacional, transversal en el que participaron 278 usuarios que asisten al establecimiento así observaron una correlación positiva y moderada, entre calidad de servicio farmacéutico y la satisfacción de los usuarios en la botica Enmifarma.

Castañeda y Retamozo(12), en setiembre de 2021 realizaron la tesis, “Calidad de atención y satisfacción del cliente en el ámbito de los servicios farmacéuticos del policlínico SISOL, la victoria”, con el objetivo “Determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en la farmacia del Policlínico SISOL, en el distrito de La Victoria, setiembre, 2021”, de enfoque cuantitativo, del tipo correlacional, transversal con un diseño no experimental y una muestra de 217 clientes, donde su resultado fue que existe relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción.

E importantes antecedentes internacionales, podemos mencionar los siguientes:

Rodríguez (13), realizó la tesis “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”, con el objetivo de “evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila”, el cual utilizó el método deductivo, de tipo descriptivo y obtuvo como resultado que la dimensión seguridad fue la más alta en nivel de satisfacción.

Ayele *et al.*(14), presentaron la investigación “Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia”, con el objetivo de “medir la satisfacción de los pacientes con el servicio de farmacia, un estudio transversal conformado con 422 pacientes”, que obtuvo un resultado en el cual la satisfacción de los pacientes en el servicio de farmacia es muy baja.

Bratkowska *et al.*(15), “Quality of pharmaceutical services in independent pharmacies and pharmacy chains in poland from the patient perspective”, con el objetivo de “evaluar la satisfacción de los pacientes con los servicios prestados en farmacias independientes y

cadena de farmacia en Polonia”, del tipo descriptivo con una muestra de 163 pacientes, y encontraron que el nivel de satisfacción de los pacientes es positivo.

Noboa (16), en su tesis “Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas”, se dispuso a “determinar los factores que influyen dentro de la percepción de la calidad de atención de los servicios de salud”, del tipo descriptivo, corte transversal con enfoque mixto, el cual resultó que hubo un nivel alto de satisfacción de los usuarios.

La calidad del servicio se refiere al nivel de excelencia del servicio de una empresa que cumple con requisitos tales como “capacidad de respuesta, confiabilidad, seguridad, empatía y elementos tangibles” esto ayuda a determinar qué tan buena es la calidad del servicio, y qué se puede lograr obtener a través de los comentarios de los clientes, encuestas y evaluaciones del servicio (17), algunos de los privilegios de realizar y medir la satisfacción del consumidor incluyen: evitar la disminución de usuarios o clientes, extiendes el ciclo de vida del cliente, generas comentarios positivos, generas más lealtad y mejor ingreso económico, obtienes buenas referencias de la empresa (18), y el modelo “Servqual” es la herramienta diseñada para medir una brecha entre los partícipes que buscan opinar, sobre cómo se sienten con el servicio que están recibiendo y percibiendo para medir y renovar, esto ayuda a comprender los aspectos insatisfechos, deficientes en la cual los clientes describen su insatisfacción(19).

Para este documento se requirió entender los siguientes enfoques conceptuales:

Capacidad de respuesta: La capacidad de respuesta del sistema de salud se refiere a las interacciones de los clientes con su sistema de salud, sobre como dieron respuestas a sus dudas, que tan rápido y buena fue las soluciones posibles que dio un profesional, para confirmar o negar las expectativas que tenían a un inicio (20).

Confiabilidad: En el cuidado de la salud, la confiabilidad se refiere al bajo riesgo de errores y equivocaciones en un proceso, como atención, recomendaciones, y más consejos profesionales que podría dañar a los pacientes (21).

Tangibilidad: La tangibilidad es un rol muy indispensable con respecto a la calidad que brinda un servicio. Ya que se basa en los aspectos observables y que se pueda tocar de un lugar de trabajo donde los clientes puedan sentir, observar y medir. Los elementos físicos que incluyen factores como la apariencia, limpieza, iluminado de las instalaciones y el equipo, así como el entorno físico, que puede ser la ubicación, y forma del local, de donde

se realiza el almacenamiento, lugar de la preparación, el puesto donde se dispensa los medicamentos y los productos sanitarios (22).

Escala Likert: Esta es una escala calificadora que a menudo encontramos en formularios, ya que estos miden como se sienten, y que tan de acuerdo están las personas. Esto es realmente útil si se desea comprender el valor de una empresa, según la idea de sus consumidores (23).

Dadas las eventualidades se propone el siguiente problema general, ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo – mayo del año 2024?

El presente trabajo se sustenta por los constantes problemáticas actuales referentes a la calidad de atención en profesionales de la salud, donde a pesar de años de avances tecnológicos aún existe personas insatisfechas en la atención de su salud, es por ello que se busca brindar a detalle aspectos importantes que valoran las personas, en torno a la calidad de atención y el nivel de satisfacción que desean obtener en cualquier establecimiento de salud, esto medirá la calidad de atención que brindan nuestros profesionales de la salud, y el nivel de satisfacción que los usuarios demandan, para fomentar el rol del Químico Farmacéutico en aspectos como la adherencia al tratamiento, capacitación y mejorar el buen trato a los pacientes.

Con el objetivo principal, Determinar la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo – mayo del año 2024, con los siguientes objetivos específicos: Determinar la calidad de atención en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo – mayo del año 2024, Determinar el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo – mayo del año 2024.

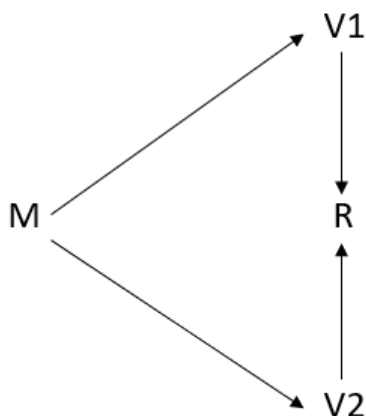
Con la siguiente hipótesis general: HIPÓTESIS ALTERNA H_a : “Existe una relación positiva entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo - mayo del año 2024”.

II. MÉTODO

2.1. Tipo y diseño de investigación

Este trabajo es cuantitativo en el sentido de que es continuo y demostrativo, forma parte de una idea definida, para luego derivar objetivos e interrogantes de investigación, hipótesis sobre las preguntas y se utilizan métodos estadísticos para analizar los resultados de la medición, donde se hace una serie de inferencias y obtener el resultado.(24)

Con un diseño no experimental, porque el fenómeno se observa y analiza en su forma natural, transversal correlacional-causal, con datos recolectados en un solo momento en el tiempo, con el único propósito de describir y analizar, interrelación e incidencia en un momento específico para buscar la relación entre variables, sea correlación o causalidad y se pretende responder interrogantes de investigación como es: ¿Cuánto mejor es la calidad de atención mayor es la satisfacción?, que tiene como objetivo comprender el grado de correlación que existe entre dos variables.(24)



Donde:

M = Muestra

V1 = Observación de la V1

V2= Observación de la V2

R = Correlación entre variables

2.2. Operacionalización de variables

VARIABLE	DEFINICIÓN COCEPTUAL	DIMENSIONES	INDICADOR	ITEM	ESCALA
Calidad de atención	Opinión de los usuarios acerca del trato a su persona del personal de la botica FARMALIDER.	Confiabilidad	- Atención sin exclusión - Buena respuesta ante quejas y reclamos	Muy mala – 1 Mala – 2 Regular – 3 Buena – 4 Excelente – 5	ORDINAL
		Capacidad de Respuesta	- Atención rápida y buena - Capacidad de brindar alternativas		
		Empatía	- El trato al usuario - La tolerancia del profesional		
		Seguridad	- Confianza y seguridad ante el usuario		
		Tangibilidad	- Impacto visual del establecimiento - Orden y limpieza del establecimiento		
Nivel de satisfacción	Valor percibido de los usuarios con respecto a la botica FARMALIDER.	Confiabilidad	- Atención sin exclusión - Buena respuesta ante quejas y reclamos	Muy mala – 1 Mala – 2 Regular – 3 Buena – 4 Excelente – 5	ORDINAL
		Capacidad de Respuesta	- Atención rápida y buena - Capacidad de brindar alternativas		
		Empatía	- El trato al usuario - La tolerancia del profesional		
		Seguridad	- Confianza y seguridad ante el usuario		
		Tangibilidad	- Impacto visual del establecimiento - Orden y limpieza del establecimiento		

2.3. Población, muestra y muestreo (incluir criterios de selección)

La población estuvo constituida por 300 usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo – mayo del año 2024.

$$n_0 = \frac{Z^2 N \cdot P \cdot Q}{Z^2 P \cdot Q + (N - 1) E^2}$$

Donde:

n = Tamaño de la muestra para poblaciones finitas.

$Z\alpha = 1,96$ (con 95% de confiabilidad).

N = Total de los usuarios de la farmacia.

P = proporción esperada de 0,5

Q = 1 – p (en este caso 1-05 = 0,5)

E = precisión (5%).

Remplazando:

$$n_0 = \frac{1.96^2 300 \cdot 0.5 \cdot 0.5}{1.96^2 0.5 \cdot 0.5 + (300 - 1) 0.05^2}$$
$$n_0 = 169$$

Se estimo 169 usuarios, para el cálculo de la muestra que fue elegida por un muestreo probabilístico, aleatorio simple, con un nivel de confianza del 95 %.

Criterios de inclusión:

- a) Usuarios con la mayoría de edad (+18).
- b) Usuarios que acepten el consentimiento informado.
- c) Usuarios que hayan recibido la atención de la botica.

Criterios de exclusión:

- a) Usuarios con alguna discapacidad cognitiva.
- b) Usuarios que no tengan grado de consanguinidad con ningún trabajador de la botica FARMALIDER.

2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos, validez y confiabilidad

La técnica es la encuesta, ya que se intenta comprender las respuestas de un grupo de personas identificadas en una muestra derivadas de una población, porque es una herramienta para un trabajo cuantitativo, necesaria para provocar respuestas demandantes para la investigación, la cual puede ser autogestionado (asincrónico) y cuando el investigador se encuentra presente (sincrónico).(25)

Como instrumento se utilizó el cuestionario, que consiste en probar conjuntos de preguntas esto con la finalidad de medir variables,(24) donde se tomó en cuenta el modelo Servqual, las variables calidad de atención y nivel de satisfacción.

La validación fue por juicio de expertos realizado en la universidad privada de Huancayo Franklin Roosevelt, en la escuela de farmacia y bioquímica, por 3 especialistas de grado Magister.

En cuanto a la confiabilidad se efectuó una prueba piloto, para utilizar una medida de la consistencia interna, con el estadístico alfa de Cronbach, donde un resultado de fiabilidad igual a 0, significa que habrá mayor error en el instrumento, y 1 representa un máximo de confiabilidad,(24) el cual se obtuvo una confiabilidad de 0.866, para las variables calidad de atención y nivel de satisfacción el cual tiene la siguiente formula:

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left(\frac{\sum_{i=1}^K \sigma_{Y_i}^2}{\sigma_X^2} \right)$$

Alfa de Cronbach

Estadísticas de fiabilidad

Alfa de Cronbach N de elementos

0,866	20
-------	----

2.5. Procedimiento

Para proceder con la investigación y conseguir la recolección de datos se requirió las siguientes indicaciones:

- Se dio a conocer el trabajo de investigación al dueño del establecimiento, explicando la anonimidad, razón, detalles del desarrollo de la encuesta, para esperar su conformidad u observaciones.
- Posteriormente se solicitó documentos de presentación de proyecto a la universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, junto a la elección del asesor de tesis.
- Una vez la autorización para la ejecución del proyecto de tesis este conforme, se procede a incentivar a las personas a participar de la encuesta, a través de cortesías u otros, donde se les informa sobre el consentimiento informado, el cual se firmará por los usuarios, esperando su cooperación y posteriormente pueda proceder a rellenar las encuestas.
- Luego de haber recolectado los datos, por los medios expresados, se desempeñará una base de datos, que se iniciará con el programa Excel versión 2019, para luego ser manipulados y procesados en el programa estadístico SPSS versión 27.

2.6. Método de análisis de información

La variable calidad de atención y nivel de satisfacción fue evaluada por estadística descriptiva e inferencial, a través de porcentajes y frecuencias, donde el diseño de las tablas y figuras serán con el programa IMB-SPSS versión 27, y el estadístico inferencial será la correlación de Pearson, ya que las variables presentes son de intervalos o razón, es decir que busca analizar la relación entre las 2 variables conocida como “coeficiente producto-momento”(22), con un nivel de significancia de 95% con la fórmula siguiente:

$$r = \frac{N\Sigma xy - (\Sigma x)(\Sigma y)}{\sqrt{[N\Sigma x^2 - (\Sigma x)^2][N\Sigma y^2 - (\Sigma y)^2]}}$$

Correlación de Pearson

2.7. Aspectos éticos

Este estudio se apegó a los principios establecidos en el Código de Ética en Investigación de la Universidad Privada Franklin Roosevelt de Huancayo; observando lo dicho a lo largo del documento y enfatizando las siguientes expresiones:

Consentimiento informado y Respeto.

Además, se tuvieron en cuenta los siguientes principios éticos de los protocolos antiplagio:

Autonomía, Responsabilidad, Juicio Razonable y Sentido de justicia.

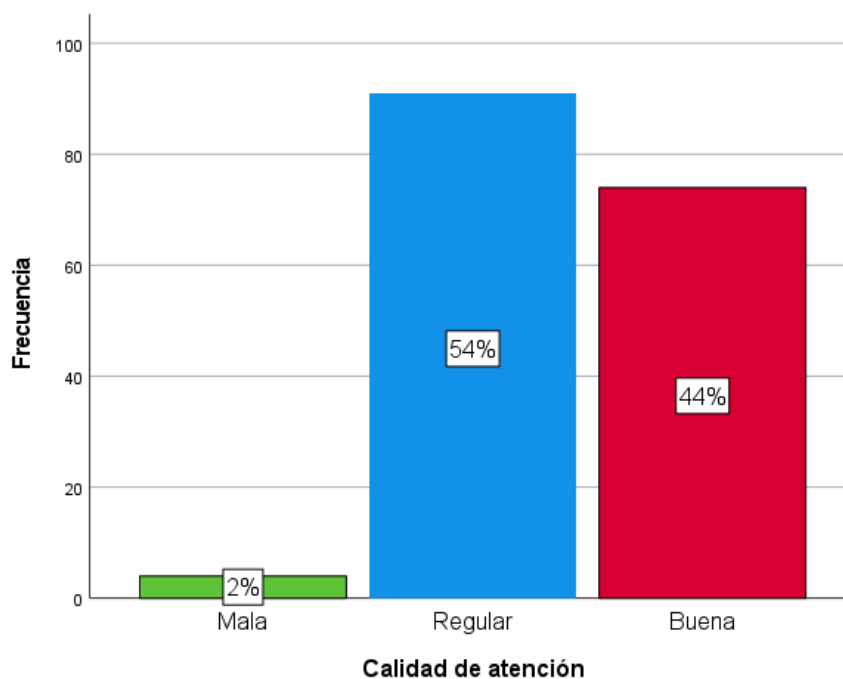
Según algunas definiciones de deshonestidad encontramos el Plagio.

III. RESULTADOS

Tabla 1: Calidad de atención en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo 2024

Calidad de atención	Número de usuarios	Porcentaje
Buena	74	44%
Regular	91	54%
Mala	4	2%
Total	169	100%

Gráfico 1: Calidad de atención en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo 2024



n= 169

Fuente: elaboración propia

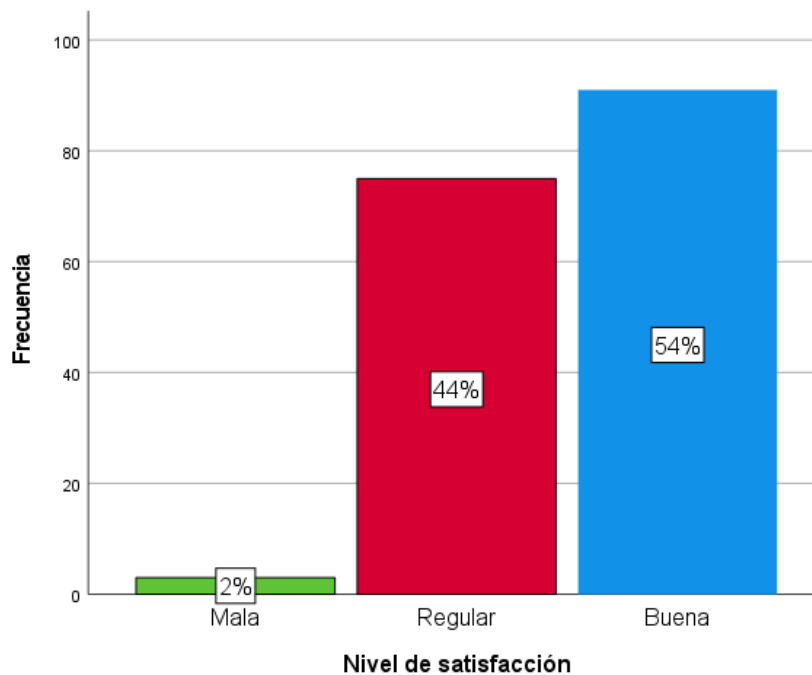
Interpretación:

En la tabla y gráfico 1, se aprecia que más del 50% de usuarios perciben una calidad de atención regular, y solo un 2% perciben una mala calidad de atención en la botica FARMALIDER.

Tabla 2: Nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo 2024

Calidad de atención	Número de usuarios	Porcentaje
Buena	91	54%
Regular	75	44%
Mala	3	2%
Total	169	100%

Gráfico 2: Nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo 2024



n= 169

Fuente: elaboración propia

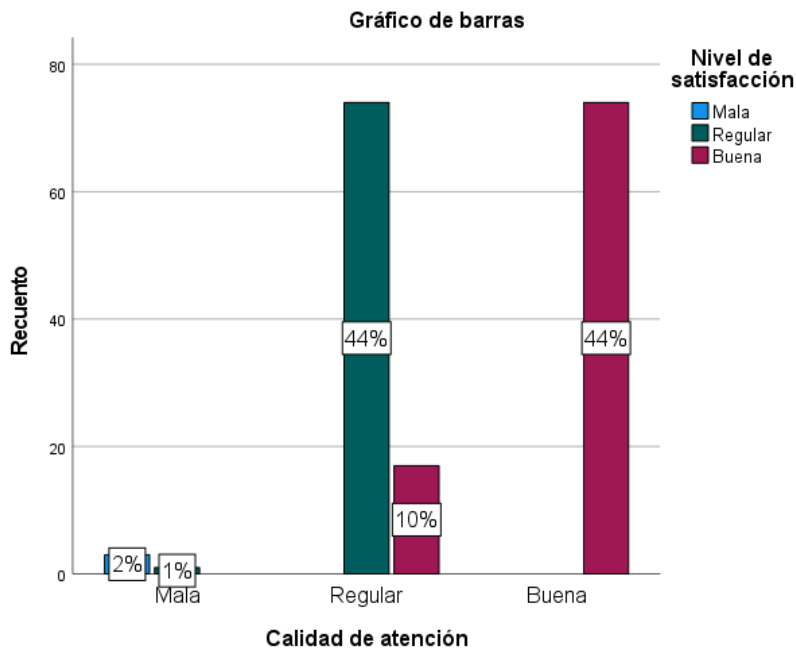
Interpretación:

En la tabla y gráfico 2, se puede apreciar que más del 50% usuarios tuvieron un nivel de satisfacción buena, un 44% regular y tan solo el 2% no estuvieron satisfechos.

Tabla 3: Relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo 2024

		Nivel de satisfacción			
		Mala	Regular	Buena	Total
Calidad de atención	Mala	3	1	0	4
	Regular	0	74	17	91
	Buena	0	0	74	74
Total		3	75	91	169

Tabla 3: Relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo 2024



n= 169

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la tabla y gráfico 3, se observa que los usuarios según la calidad de atención con el nivel de satisfacción, del 54% que percibió una calidad de atención regular, un 10% tuvieron un nivel de satisfacción buena, y 1% de los usuarios que percibieron una calidad de atención mala, tuvieron un nivel de satisfacción regular.

Tabla 4: Correlación entre calidad de atención con el nivel de satisfacción en la botica FARMALIDER

	Correlación de Pearson	Sig.
calidad - satisfacción	0,835	< 0,001

n= 169

Fuente: elaboración propia

Interpretación:

En la tabla 4, se aprecia la correlación entre las dos variables principales, con un resultado de Correlación positiva considerable con valor de 0.835, con un nivel de significancia menor a 0.001, el intervalo de confianza tomado en cuenta fue del 95%, entonces se llega a afirmar que existe una relación entre la calidad de atención percibida por los usuarios y el nivel de satisfacción que tuvieron los usuarios de la botica FARMALIDER.

IV. DISCUSIÓN

Aunque el acceso a la salud ha mejorado en los últimos años, aún existen desafíos significativos, como en la calidad dispar de los servicios de salud, la disparidad en calidad de atención entre establecimientos públicos y privados es evidente, contar con personal bien capacitado dificultaría el acceso a servicios de salud de calidad, a pesar de las distintas formas de mejorar la formación profesional de la salud, persisten problemas en la capacitación continua, actualización de conocimientos y habilidades puede igual afectar la calidad de atención, además la falta de recursos y presupuesto insuficiente limitan a los establecimientos en contar con todo lo necesario, influyendo en la capacidad de stock y limitándolo logísticamente.

En este estudio se planteó el siguiente objetivo general, determinar la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo del año 2024, el cual se encontró una relación entre calidad de atención con el nivel de satisfacción con una correlación positiva considerable con un valor de 0.835, que se trabajó con un riesgo de 5%, con una significancia menor a 0.001,

Estos resultados son similares con el trabajo de Bautista y Villavicencio (10), los cuales encontraron una correlación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y el grado de satisfacción en usuarios de boticas, igualmente con el trabajo de Castañeda y Retamozo (12), que obtuvieron una correlación estadísticamente significativa entre calidad de atención y nivel de satisfacción, con valores de 0.873 con una significancia menor a 0.001.

Sin embargo, se encontró diferencias con trabajos como el de Reyes *et al.*(9) El cual menciona que la correlación encontrada entre calidad de atención y la satisfacción del cliente fue baja con un valor de 0.307 siendo estadísticamente significativa, además del trabajo de Zegarra y Cruz (11), que solo obtuvieron una correlación media con valor de 0.641 siendo estadísticamente significativa y trabajando con riesgo del 5%, esto puede estar relacionado al lugar donde se realizó la investigación, y otras características del establecimiento, como el acceso a los recursos, una buena gestión y administración, así como la capacitación del personal que labora o accesos a una tecnología médica avanzada. Con el objetivo específico determinar la calidad de atención en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo – mayo del año 2024, fueron medidas a través de las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad,

tangibilidad, donde el 54% de los usuarios percibieron una calidad de atención regular, en la botica FARMALIDER.

De manera que en el objetivo específico determinar el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo – mayo del año 2024, fue positiva en las diferentes dimensiones como la confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad, tangibilidad, ya que el 54% de la opinión de los usuarios fue buena. Estos resultados se asemejan con Bratkowska *et al.* (15), que encontró que el nivel de satisfacción en establecimientos farmacéuticos es alto donde el 93,9 % estaban satisfechos con su visita a la farmacia, independientemente del tipo, ya que los usuarios mostraron interés alto en la calidad de atención, en los servicios de farmacia, educación sanitaria, exámenes y sesiones de formación para grupos concretos de los usuarios, también con el trabajo de Noboa (16), que encontró que la percepción de la calidad es considerada un factor importante para la satisfacción del usuario, donde encontró que la dimensión capacidad de respuesta tuvo una calificación regular, la dimensión seguridad fue de calificación excelente, la dimensión empatía afirmaron buena.

Sin embargo, difiere con la investigación de Ayele *et al.* (14) El cual en su estudio los niveles de satisfacción resultaron ser muy bajos donde solo el 46.19 % del total quedaron satisfechos, lo cual es inaceptable y que se debe trabajar aún más en la calidad de atención en todas sus dimensiones, también se diferencia con Rodríguez, (13) que resulto una moderada satisfacción de parte de los usuarios donde menos del 50 % estuvieron satisfechos con la atención de las farmacias, por ejemplo en la dimensión confiabilidad, el personal fue deficiente y no cumple con una buena calidad de atención, en la dimensión capacidad de respuesta, donde no hubo soluciones, y desconocimiento de sobre la disponibilidad y usos de medicamentos, esto puede deberse a la geografía donde se realizó la investigación, el acceso a la educación y tecnologías avanzadas, etc.

V. CONCLUSIONES

1. La relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo del año 2024, es una correlación positiva considerable de 0.835 con una significancia menor a 0.001.
2. La calidad de atención en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo del año 2024, fue que un 54% de usuarios manifestaron percibir una calidad de atención regular en las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y tangibilidad.
3. El nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo-mayo del año 2024, fue de un 54% de usuarios que manifestaron estar satisfechos, en las dimensiones confiabilidad, capacidad de respuesta, empatía, seguridad y tangibilidad.

VI. RECOMENDACIONES

1. Se debería mantener y mejorar la calidad de atención en todas las dimensiones evaluadas, como confiabilidad donde se debe asegurar los productos y servicios sean consistentes y fiables, con un seguimiento para verificar que los usuarios reciban los medicamentos correctos y buen estado, capacitaciones al personal para aumentar la rapidez y eficacia, garantizar que se cumplan con los POE, desde la dispensación y privacidad de datos de los usuarios.
2. Se debe incrementar el nivel de satisfacción con encuestas regulares para obtener retroalimentación directa de los usuarios sobre las áreas específicas que requieren mejorar, con programas de fidelización recompensando a los usuarios frecuentes, como descuentos y ofertas, además de la incorporación de tecnología para mejorar la experiencia del usuario.
3. Se recomienda establecer un sistema de monitoreo y evaluación continuo para asegurar que las mejoras que se implementen en el establecimiento estén funcionando, como los indicadores de rendimiento relacionados con la calidad de atención y la satisfacción del usuario, auditorías internas periódicas para verificar que todos los procedimientos se sigan correctamente y para identificar áreas adicionales de mejora.

REFERENCIAS BIBLIOGRAFICAS:

1. Pérez M, Orlandoni G, Ramoni J, Valbuena M. Percepción de la calidad en la prestación de servicios de salud con un enfoque seis sigma. Rev Cubana Salud Pública [revista en Internet]. 2018 [citado 10/07/2019];44(2):[aprox. 13p].
Disponible en: Available from:
http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662018000200325&lng=es
2. IUV Universidad. Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud. 2018 May 22 Revista Mexicana [cited 2024 Feb 28]; Available from:
<https://blog.iuv.edu.mx/2018/05/22/importancia-de-la-calidad-en-la-atencion-en-los-servicios-de-salud/>
3. Torres I. 7 métodos para medir la satisfacción del cliente. Iveconsultores [Internet]. 2022 España [cited 2024 Mar 6]; Available from:
<https://iveconsultores.com/satisfaccion-del-cliente/>
4. Gallardo A, Reynaldos K. Calidad de servicio: satisfacción usuaria desde la perspectiva de enfermería. Enferm Glob [revista en Internet]. 2014 [citado 23/07/2019];13(36):[aprox. 13p]. Disponible en: Available from:
http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1695-61412014000400020&lng=es
5. OMS. Calidad de la atención. 2024 EE.UU. [cited 2024 Feb 28]; Available from:
https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1
6. Alanazi s, Shah S, Abbas G, Hussain M, Saleem A, Khurram R, et al. Assessing Patient Satisfaction with Community Pharmacy Services: A Large Regional Study at Punjab, Pakistan. Patient Prefer Adherence [Internet]. 2023 [cited 2024 Feb 28];17:13–22. Available from:
<https://www.dovepress.com/assessing-patient-satisfaction-with-community-pharmacy-services-a-larg-peer-reviewed-fulltext-article-PPA>
7. Aguirre G. Salud en el Perú: De la cobertura en papel a la cobertura real. América Latina y el Caribe [Internet]. 2023 Oct 25 [cited 2024 Feb 28]; Available from:
<https://blogs.worldbank.org/es/latinamerica/cobertura-salud-peru#:~:text=La%20Encuesta%20Nacional%20de%20Hogares,y%20el%203%20%25%2C%20respectivamente>

8. MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo. [Internet]. Lima-Perú; 2012. Available from:
<http://www.minsa.gob.pe>
9. Reyes S, Guisenia L, Contreras B, Karen R. Calidad de atención y satisfacción del cliente en el servicio de farmacia de un centro de salud, Rimac-2023 [Internet]. Rimac; 2023 [cited 2024 Feb 27]. Available from:
<http://repositorio.unid.edu.pe/handle/unid/357>
10. Bautista A, Villavicencio E. Calidad de atención y Grado de satisfacción de los usuarios de boticas en el distrito de San Juan de Miraflores. Lima 2023 [Internet]. Lima; 2023 [cited 2024 Feb 14]. Available from:
<https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/10497>
11. Zegarra A, Cruz K. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción de los usuarios en la botica Emifarma, Huancabamba – Piura 2022” [Internet]. Lima-Perú; 2022 Nov. Available from:
<https://orcid.org/0000-0002-9605-8594>
12. Castañeda G, Retamozo M. Calidad de atención y satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en la farmacia del policlínico SISOL, La Victoria, Setiembre, 2021 [Internet]. Lima; 2021. Available from:
<https://orcid.org/0000-0002-4266-0299>
13. Rodríguez Á. 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 [Internet]. MACHALA; 2021 Feb [cited 2024 Feb 27]. Available from:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/bitstream/3317/15918/1/T-UCSG-POS-MGSS-293.pdf>
14. Ayele Y, Hawulte B, Tilaye F, Vijai B, Yadeta D. Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. SAGE Open Med. 2020 Nov [cited 2024 Feb 27] 20;8:1–7. Disponible en:
<https://journals.sagepub.com/doi/epub/10.1177/2050312120922659>

15. Bratkowska K, Religioni U, Krysiński J, Merks P. Quality of pharmaceutical services in independent pharmacies and pharmacy chains in poland from the patient perspective. Patient Prefer Adherence. 2020 Dec [cited 2024 Feb 27] 14;14:2459–67. Disponible en:
<https://www.tandfonline.com/doi/full/10.2147/PPA.S284014>
16. Noboa C. Calidad de atención y satisfacción del usuario en el área de emergencia del Hospital Básico Naval de Esmeraldas. 2021 Mar Ecuador [cited 2024 Feb 27];62. Available from:
<https://repositorio.pucese.edu.ec/bitstream/123456789/2488/1/Noboa%20mora%20clara.pdf>
17. Process Street. How to Measure Service Quality and Customer Satisfaction. process.st [Internet]. 2024 [cited 2024 Mar 3]; Available from:
<https://www.process.st/how-to/measure-service-quality-and-customer-satisfaction/#:~:text=It%20includes%20various%20elements%20such,%2C%20surveys%2C%20and%20service%20evaluations.>
18. Peterson K. Customer Satisfaction: Tips to Utilize the Benefits of It. QuestionPro [Internet]. 2024 EE.UU. [cited 2024 Mar 6]; Available from:
<https://www.questionpro.com/blog/importance-and-benefits-of-customer-satisfaction/>
19. QuestionPro. Servqual: What it Is + How To Understand the Model. 2024 EE.U. [cited 2024 Mar 3]; Available from:
<https://www.questionpro.com/blog/servqual/>
20. Mirzoev T, Kane S. What is health systems responsiveness? Review of existing knowledge and proposed conceptual framework [Internet]. Vol. 2, BMJ Global Health. BMJ Publishing Group; 2017 [cited 2024 Mar 3]. Available from:
<https://gh.bmj.com/content/2/4/e000486>
21. National Institute for Children’s Health Quality. An Introduction to Measuring Reliability. 2024 Article EE.UU. [cited 2024 Mar 3]; Available from:
<https://nichq.org/insight/introduction-measuring-reliability#:~:text=Reliability%20measures%20how%20consistent%20the,example%2C%20is%20considered%20very%20reliable>

22. PubGenius. What is the role of tangibility in service quality? . SCISPACE [Internet]. 2024 [cited 2024 Mar 3]; Available from:
<https://typeset.io/questions/what-is-the-role-of-tangibility-in-service-quality-31p3484ayb>
23. Solmaz. Likert Scale: Examples and Definition. Mentimeter [Internet]. 2023 Apr 21 [cited 2024 Mar 3]; Available from:
<https://www.mentimeter.com/es-ES/blog/awesome-presentations/likert-scale-definition-and-how-to-use-it>
24. Hernández R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta [Internet]. 2018 [cited 2024 Mar 9]. Available from:
<https://virtual.cuautitlan.unam.mx/rudics/?p=2612>
25. Supo J. Seminarios de Investigación Científica. Libro 2014 Synopsis pág. 1-3 [cited 2022 Sep 24]; Available from:
<https://www.studocu.com/pe/document/universidad-andina-nessor-caceres-velasquez/metodologia-del-trabajo-universitario/metodologia-de-la-investigacion-dr-supo/18409899>

ANEXOS

ANEXO 1: MATRIZ DE CONSISTENCIA

TÍTULO: Calidad de atención y nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER en el año 2024.

AUTORES: VARGAS VARGAS, Estefany – SANCHEZ MANRIQUE, Fredd Erikson

PROBLEMA	OBJETIVOS	HIPOTESIS	VARIABLES	METODOLOGÍA
<p>Problema general. ¿Cuál es la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo – mayo del año 2024?</p>	<p>Objetivo general. Determinar la relación entre la calidad de atención con el nivel de satisfacción en usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo – mayo del año 2024.</p> <p>Objetivos específicos:</p> <p>a) Determinar la calidad de atención en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo – mayo del año 2024.</p> <p>b) Determinar el nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER durante los meses marzo – mayo del año 2024.</p>	<p>Hipótesis general:</p> <p>Existe una relación positiva entre las variables calidad de atención y nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER en el año 2024.</p>	<p>Variable Independiente: Calidad de atención</p> <p>Definición conceptual Opinión de los usuarios acerca del trato a su persona del personal de la botica FARMALIDER.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad - Capacidad de respuesta - Empatía - Seguridad - Tangibilidad <p>Variable Dependiente: Nivel de satisfacción</p> <p>Definición conceptual Valor percibido de los usuarios con respecto a la botica FARMALIDER.</p> <p>Dimensiones:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Confiabilidad - Capacidad de respuesta 	<p>1.- Método, tipo, nivel y diseño</p> <p>Método: científico Tipo: cuantitativo Alcance: correlacional Diseño: No experimental</p> <p>2.- Población y muestra</p> <p>La población es de 300 usuarios atendidos en la botica FARMALIDER en el año 2024. La muestra se estimó 169 usuarios, de acuerdo a la formula del muestreo aleatorio simple para poblaciones finitas, probabilísticamente con un nivel de confianza del 95 %.</p> <p>3.- Prueba de Hipótesis</p> <p>a) Correlación de Pearson.</p> <p>4.- Técnicas e instrumentos de recolección de datos</p>

			<ul style="list-style-type: none">- Empatía- Seguridad- Tangibilidad	La técnica es la encuesta y el instrumento de recolección de datos es el cuestionario.
--	--	--	--	--

ANEXO 2: CUESTIONARIO CONSENTIMIENTO INFORMADO

1.- HOJA INFORMATIVA

La presente investigación está siendo elaborada por los Bachilleres: Vargas Vargas, Estefany y SANCHEZ Manrique Fredd Erikson, que tiene por objetivo Determinar la relación entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción en la botica FARMALIDER. La investigación consiste en el llenado de 01 cuestionario para ser respondido en un tiempo de 5 minutos, cuyas respuestas consisten en marcar una casilla, de dicho cuestionario.

La participación en este estudio es estrictamente voluntaria y no le generará ningún gasto económico ni tampoco recibirá pago por su participación durante la investigación. La información que se recoja será confidencial y no se usará para ningún otro propósito fuera de los de esta investigación. La encuesta será codificada usando un número de identificación, por lo tanto, serán anónimas. Si tiene alguna duda sobre esta investigación, puede hacer preguntas en cualquier momento durante su participación. Si alguna de las preguntas durante la encuesta le parece incómodas, usted tiene el derecho de hacérselo saber al investigador o de no responderlas.

Cuando los resultados de este estudio sean publicados, no se mostrará ninguna información que permita conocer su identidad. No se recopilarán correos electrónicos ni alguna información virtual que lo haga identificable. Al marcar “Sí”, usted declara haber leído en consentimiento informado y haber entendido el procedimiento que se empleará durante el estudio. Además, que usted es libre de decidir no participar.

Por tanto, Identificado (a) con DNI N.º -----, autoriza a los investigadores se considere como parte de este estudio.

SI () NO ()

De haber respondido como SI, ahora puede pasar a responder el cuestionario anónimo.

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE
SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA
FARMALIDER EN EL AÑO 2024**

PRESENTACIÓN: La presente encuesta, forma parte de un trabajo de investigación calidad de atención y nivel de satisfacción en los usuarios atendidos en la botica FARMALIDER. La información recopilada es estrictamente con fines académicos y carácter anónimo, desarrollado por Bachilleres de la UPH“Franklin Roosevelt” de la E.P de CCFF Y BQ. Se requiere que usted responda con veracidad marcando con aspa según se requiera.

INSTRUCCIÓN: Subraye o encierre en un círculo la alternativa que considere correcta.

DIMENSION: CALIDAD DE ATENCION:

A. Confiabilidad

1. La atención debe ser sin exclusión o rechazo alguno en relación a otros clientes
Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()
2. La botica debe contar con procesos para atender quejas o reclamos de los usuarios
Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

B. Capacidad de respuesta

3. El profesional debe explicar de manera comprensible y clara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud
Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()
4. El establecimiento debería ofrecer alternativas, cuando no cuente con algún producto
Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

C. Empatía

5. El trato de todos los trabajadores de la botica debe ser con amabilidad, respeto y paciencia
Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()
6. El profesional es respetuoso y tolerante, frente a los distintos puntos de vista del usuario
Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

D. Seguridad

7. El profesional que lo atiende deja en claro todas sus dudas
Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()
8. El profesional que lo atiende le inspira confianza
Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

E. Tangibilidad

9. El establecimiento tiene equipos y materiales necesarios para su atención
Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()
10. El establecimiento debe encontrarse limpio y sin riesgos para la salud
Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

DIMENSION: NIVEL DE SATISFACCIÓN

A. Confiabilidad

11. ¿Usted fue atendido sin exclusión o rechazo alguno en relación a otros clientes?

Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

12. ¿La botica cuenta con procesos para atender quejas o reclamos de los usuarios?

Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

B. Capacidad de respuesta

13. ¿El profesional explico de manera comprensible y clara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?

Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

14. ¿El establecimiento le ofrece alternativas, cuando no cuente con el producto que busca?

Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

C. Empatía

15. ¿El trato de todos los trabajadores de la botica lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia?

Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

16. ¿El profesional es respetuoso y tolerante, frente a los distintos puntos de vista del usuario?

Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

D. Seguridad

17. ¿El profesional que lo atendió dejó en claro todas sus dudas?

Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

18. ¿El profesional que le atendió le inspiró confianza?

Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

E. Tangibilidad

19. ¿El establecimiento cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención?

Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

20. ¿El establecimiento se encuentra limpio y sin riesgos para su salud?

Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()

ANEXO 3: VALIDACION POR JUICIO DE EXPERTOS



UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO-"FRANKLIN ROOSEVELT" RESOLUCIÓN N°571-2009-CONAFU

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

Av. Giraldez N°542 - Huancayo

Huancayo, 07 de Marzo del 2024

CARTA Nro.3-2024-FEM/COAM-UPHER

Señor (a): Mg. JOHAN EDGAR RUIZ ESPINOZA

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada **CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA FARMALIDER EN EL AÑO 2024**

Para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,

**Bach. VARGAS VARGAS
ESTEFANY**

DNI: 71815841

**Bach. SANCHEZ MANRIQUE FREDD
ERIKSON**

DNI: 71374405

FORMATO: A

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTO**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN LA BOTICA FARMALIDER EN EL AÑO 2024**

Bach. SANCHEZ MANRIQUE FREDD ERIKSON
Bach. VARGAS VARGAS ESTEFANY

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la ficha de recolección de datos que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

CUESTIONARIO

Se le agradecerá tener la amabilidad de llenar cada dato solicitado con veracidad, con la finalidad de obtener información sobre

DIMENSIÓN I: CALIDAD DE ATENCIÓN	1	2	3	4	5
La atención debe ser sin exclusión o rechazo alguno en relación a otros clientes Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
La botica debe contar con procesos para atender quejas o reclamos de los usuarios Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
El profesional debe explicar de manera comprensible y clara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
El establecimiento debería ofrecer alternativas, cuando no cuente con algún producto Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
El trato de todos los trabajadores de la botica debe ser con amabilidad, respeto y paciencia Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
El profesional es respetuoso y tolerante, frente a los distintos puntos de vista del usuario Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
El profesional que lo atiende deja en claro todas sus dudas Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
El profesional que lo atiende le inspira confianza Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
El establecimiento tiene equipos y materiales necesarios para su atención Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	

El establecimiento debe encontrarse limpio y sin riesgos para la salud Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
DIMENSIÓN II: NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
¿Usted fue atendido sin exclusión o rechazo alguno en relación a otros clientes? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
¿La botica cuenta con procesos para atender quejas o reclamos de los usuarios? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
¿El profesional explico de manera comprensible y clara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
¿El establecimiento le ofrece alternativas, cuando no cuente con el producto que busca? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
¿El trato de todos los trabajadores de la botica lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
¿El profesional es respetuoso y tolerante, frente a los distintos puntos de vista del usuario? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
¿El profesional que lo atendió dejó en claro todas sus dudas? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
¿El profesional que le atendió le inspiró confianza? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
¿El establecimiento cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	
¿El establecimiento se encuentra limpio y sin riesgos para su salud? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				X	


PROMEDIO DE VALORACIÓN

4

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular **4) Buena** 5) Muy buena

Nombres y Apellidos : JOHAN EDGAR RUIZ ESPINOZA
DNI : 43895620
Teléfono/Celular : 979778231
Dirección domiciliaria : JR. MEDUSA NRO. 335 - HUANCAYO
Título Profesional : QUIMICO FARMACÉUTICO
Grado Académico : MAESTRO
Grado : INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA


Firma
Lugar y fecha: Huancayo, 07 de abril 2024.

FORMATO: B
FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA FARMALIDER EN EL AÑO 2024

1.2. Nombre del instrumento : CUESTIONARIO
motivo de evaluación :

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena			
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																X				
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																X				
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																X				
4. Organización	Existe una organización lógica																X				
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																X				
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																X				
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																X				
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																X				
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																X				
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																X				

PROMEDIO DE VALORACIÓN

80

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular **4) Buena** 5) Muy buena

Nombres y Apellidos : JOHAN EDGAR RUIZ ESPINOZA
 DNI N° : 43895620
 Teléfono/Celular : 979778231
 Dirección domiciliaria : JR. MEDUSA NRO 335 - HUANCAYO
 Título Profesional : QUIMICO FARMACEUTICO
 Grado Académico : MAESTRO
 Mención : INVESTIGACIÓN Y DOCENCIA UNIVERSITARIA



Firma

Lugar y fecha: Huancayo, 07 de abril 2024

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT" RESOLUCIÓN N°571-2009-CONAFU

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

Av. Giráldez N°542 - Huancayo

Huancayo, 07 de Marzo del 2024

CARTA Nro.3-2024-FEM/COAM-UPHR

Señor (a): Mg. KAREN JANET AYALA GUEVARA

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada **CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA FARMALIDER EN EL AÑO 2024**

Para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,



Bach. VARGAS VARGAS
ESTEFANY

DNI: 71815841



Bach. SANCHEZ MANRIQUE FREDD
ERIKSON

DNI: 71374405

FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA FARMALIDER EN EL AÑO 2024

Bach. SANCHEZ MANRIQUE FREDD ERIKSON
Bach. VARGAS VARGAS ESTEFANY

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la ficha de recolección de datos que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

CUESTIONARIO

Se le agradecerá tener la amabilidad de llenar cada dato solicitado con veracidad, con la finalidad de obtener información sobre

DIMENSIÓN I: CALIDAD DE ATENCION	1	2	3	4	5
La atención debe ser sin exclusión o rechazo alguno en relación a otros clientes Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
La botica debe contar con procesos para atender quejas o reclamos de los usuarios Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El profesional debe explicar de manera comprensible y clara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El establecimiento debería ofrecer alternativas, cuando no cuente con algún producto Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El trato de todos los trabajadores de la botica debe ser con amabilidad, respeto y paciencia Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					

El profesional es respetuoso y tolerante, frente a los distintos puntos de vista del usuario Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El profesional que lo atiende deja en claro todas sus dudas Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El profesional que lo atiende le inspira confianza Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El establecimiento tiene equipos y materiales necesarios para su atención Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El establecimiento debe encontrarse limpio y sin riesgos para la salud Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
DIMENSIÓN II: NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
¿Usted fue atendido sin exclusión o rechazo alguno en relación a otros clientes? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
¿La botica cuenta con procesos para atender quejas o reclamos de los usuarios? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
¿El profesional explico de manera comprensible y clara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
¿El establecimiento le ofrece alternativas, cuando no cuente con el producto que busca? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
¿El trato de todos los trabajadores de la botica lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
¿El profesional es respetuoso y tolerante, frente a los distintos puntos de vista del usuario? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
¿El profesional que lo atendió dejó en claro todas sus dudas? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
¿El profesional que le atendió le inspiró confianza? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
¿El establecimiento cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
¿El establecimiento se encuentra limpio y sin riesgos para su salud? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5) **Muy buena**

Nombres y Apellidos : Karen Janet Ayala Guevara
DNI N° : 40712586 Teléfono/Celular : 988880191
Dirección domiciliaria : Jirón Los Nevados A-13 Urbanización los Andes El Tambo
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister en Administración.
Mención : Maestro en Gestión Empresarial

Firma

Lugar y fecha: Huancayo 07 de marzo del 2024

FORMATO: B
FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación **CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA FARMALIDER EN EL AÑO 2024**

1.2. Nombre del instrumento : **CUESTIONARIO**
 motivo de evaluación

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X		
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X		

PROMEDIO DE VALORACIÓN

85

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5) **Muy buena**

Nombres y Apellidos : Karen Janet Ayala Guevara
 DNI N° : 40712586 Teléfono/Celular : 988880191
 Dirección domiciliaria : Jirón Los Nevados A-13 Urbanización los Andes El Tambo
 Título Profesional : Químico Farmacéutico
 Grado Académico : Magister en Administración.
 Mención : Maestro en Gestión Empresarial



Firma

Lugar y fecha: Huancayo 07 de marzo del 2024

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO "FRANKLIN ROOSEVELT" RESOLUCIÓN N°571-2009-CONAFU

ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y BIOQUÍMICA

Av. Giraldez N°542 - Huancayo

Huancayo, 07 de Marzo del 2024

CARTA Nro.3-2024-FEM/COAM-UPHR

Señor (a): **Dr. IVAR JIMES LAVADO MORALES**

ASUNTO : VALIDEZ DE INSTRUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

Por medio del presente me dirijo a Ud. Para saludarle cordialmente y solicitarle su participación en la validez de instrumentos de investigación a través de "juicio de expertos" del proyecto de investigación que estoy realizando, para obtener el título profesional; teniendo como tesis titulada **CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA FARMALIDER EN EL AÑO 2024**

Para lo cual adjunto:

- Formato de apreciación al instrumento: formato A y B.
- Matriz de consistencia.
- Operacionalización de variables.
- Instrumento de recolección de datos.

Esperando la atención del presente le reitero a Ud. Las muestras de mi especial consideración y estima personal

Atentamente,



Bach. VARGAS VARGAS

ESTEFANY

DNI: 71815841



Bach. SANCHEZ MANRIQUE FREDD

ERIKSON

DNI: 71374405

FORMATO: A

**VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR
JUICIO DE EXPERTO**

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS
ATENDIDOS EN LA BOTICA FARMALIDER EN EL AÑO 2024**

**Bach. SANCHEZ MANRIQUE FREDD ERIKSON
Bach. VARGAS VARGAS ESTEFANY**

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems de la ficha de recolección de datos que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

CUESTIONARIO

Se le agradecerá tener la amabilidad de llenar cada dato solicitado con veracidad, con la finalidad de obtener información sobre

DIMENSIÓN I : CALIDAD DE ATENCION	1	2	3	4	5
La atención debe ser sin exclusión o rechazo alguno en relación a otros clientes Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					x
La botica debe contar con procesos para atender quejas o reclamos de los usuarios Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El profesional debe explicar de manera comprensible y clara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El establecimiento debería ofrecer alternativas, cuando no cuente con algún producto Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El trato de todos los trabajadores de la botica debe ser con amabilidad, respeto y paciencia Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El profesional es respetuoso y tolerante, frente a los distintos puntos de vista del usuario Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El profesional que lo atiende deja en claro todas sus dudas Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El profesional que lo atiende le inspira confianza Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
El establecimiento tiene equipos y materiales necesarios para su atención Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					

El establecimiento debe encontrarse limpio y sin riesgos para la salud Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()					
DIMENSIÓN II: NIVEL DE SATISFACCIÓN	1	2	3	4	5
¿Usted fue atendido sin exclusión o rechazo alguno en relación a otros clientes? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente () ¿La botica cuenta con procesos para atender quejas o reclamos de los usuarios? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente () ¿El profesional explico de manera comprensible y clara sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente () ¿El establecimiento le ofrece alternativas, cuando no cuenta con el producto que busca? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente () ¿El trato de todos los trabajadores de la botica lo trataron con amabilidad, respeto y paciencia? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente () ¿El profesional es respetuoso y tolerante, frente a los distintos puntos de vista del usuario? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente () ¿El profesional que lo atendió dejó en claro todas sus dudas? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente () ¿El profesional que le atendió le inspiró confianza? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente () ¿El establecimiento cuenta con equipos y materiales necesarios para su atención? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente () ¿El establecimiento se encuentra limpio y sin riesgos para su salud? Muy mala () Mala () Regular () Buena () Excelente ()				x	

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5) ~~Muy buena~~

Nombres y Apellidos : LAVADO MORALES IVAR JINES
DNI : 206555225
Teléfono/Celular : 990018724
Dirección domiciliaria : JR GRAU N° 921
Título Profesional : QUIMICO FARMACEUTICO
Grado Académico : DOCTORADO EN FARMACIA Y BIOQUIMICA
Grado : DOCTOR


Dr. IVAR J. LAVADO MORALES
QUIMICO FARMACEUTICO
C.O.F.P. N° 09980
Firma
Lugar y fecha:
8/04/2024

FORMATO: B
FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO
I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : CALIDAD DE ATENCIÓN Y NIVEL DE SATISFACCIÓN EN LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA BOTICA FARMALIDER EN EL AÑO 2024

1.2. Nombre del instrumento : CUESTIONARIO
motivo de evaluación

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																		X			
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																		X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																		X			
4. Organización	Existe una organización lógica																		X			
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																		X			
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																		X			
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																		X			
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																		X			
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																		X			
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																		X			

PROMEDIO DE VALORACIÓN

85

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5) ~~Muy Buena~~

Nombres y Apellidos : LAVADO MORALES IVAR JINES
 DNI N° : JR GRAU N° 931
 Teléfono/Celular : 990018724
 Dirección domiciliaria : JR. GRA N° 921
 Título Profesional : QUIMICO FARMACEUTICO
 Grado Académico : DOCTORADO EN FARMACIA Y BIOQUIMICA
 Mención : DOCTOR



DR. IVAR J. LAVADO MORALES
 QUIMICO FARMACEUTICO
 C. Q. F. S. N.º 09888

Firma
Lugar y fecha:
8/04/2024

● 17% de similitud general

Principales fuentes encontradas en las siguientes bases de datos:

- 17% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

FUENTES PRINCIPALES

Las fuentes con el mayor número de coincidencias dentro de la entrega. Las fuentes superpuestas no se mostrarán.

1

repositorio.uroosevelt.edu.pe

Internet

17%

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

BLOQUES DE TEXTO EXCLUIDOS

FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUDESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FAR...

repositorio.uroosevelt.edu.pe

a la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas yBioquímica de la Universidad...

repositorio.uroosevelt.edu.pe