

UNIVERSIDAD PRIVADA DE HUANCAYO
“FRANKLIN ROOSEVELT”
RESOLUCIÓN DEL CONSEJO DIRECTIVO NRO 078-2019-SUNEDU/SD
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÈUTICAS Y BIOQUÍMICA



TESIS
“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN A LA
BOTICA DEL AHORRO, SANTA ANITA 2021”

PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE
QUÍMICO FARMACÉUTICO

PRESENTADO POR:
Bach. Fiestas Bancayan, Mayra Yanina
Bach. Landeo Orejon, María Isabel

ASESOR:
Mg. Q.F. Julio Luis Díaz Uribe

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:
SALUD PÚBLICA.

HUANCAYO - PERÚ
MARZO 2022

Dedico a mis hijas, Ariana valentina y Aitana Nathaniel mi principal motivación. Para trabajar fuertemente y seguir con el objetivo de alcanzar mis metas.

A mi compañero de vida Percy. Siempre con su apoyo incondicional.

A mis padres y hermanos. Porque ellos son parte de todo lo que pueda lograr en la vida. Los amo

Muchas gracias mi familia.

Mayra

Gracias a mi padre Raúl, hermanos e hijos, Jorge Hernando y Julio Cesar, por ser el motor de mi vida y agradecer a Dios por darme la oportunidad de continuar prosperando día a día para obtener todas mis metas

María.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a catedráticos de la Escuela profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica por las instrucciones impartidas durante mis años de estudio.

A nuestro asesor Mg Q.F. Julio Luis Diaz Uribe, por apoyarnos, así como horas ofrecidas para lograr terminar la actual indagación.

También mis compañeros de estudio por todas sus experiencias compartidas durante los años de estudio.

A los usuarios de la Botica del Ahorro del distrito de Santa Anita, Lima que ofrecieron su tiempo para contestar las interrogantes de forma franca y cordial ayudando así en el logro del entendimiento formado en actual indagación.

TRIBUNAL DE SUSTENTACIÓN

Mg. Q.F. Cano Pérez, Carlos Alfredo

PRESIDENTE

Mg. Q.F. Rojas Aire, Carlos Max

SECRETARIO

Mg. Q.F. Díaz Uribe, Julio Luis

ASESOR

MANIFESTACION DE LEGITIMIDAD

Soy, el bachiller Mayra Yanina FIESTAS BANCAYAN con Documento Nacional de Identidad N°44437196 de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, autora de la Tesis titulada: “Nivel de satisfacción de usuarios que asisten a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021”

EXPRESÓ QUÉ:

El argumento de tesis es genuino, existiendo consecuencia de energía propia, que jamás ha existido plagiado, que jamás he usado ideas, enunciaciones, citas integrales e laminas variadas, obtenidas de cualquier tesis, libro, apartado escritos, etc., (en transcripción digitalizada o impresa), sin indicar de manera transparente y precisa su procedencia o escritor; tanto en el contenido del argumento, imágenes, esquemas, tablas u demás que posean legalidad de escritor. En este aspecto, soy sensato de que al no cumplir la legalidad de escritor y crear copia, son elemento de castigos académicos y/o procesales.

Huancayo, 06 de Enero del 2022



.....
Mayra Yanina FIESTAS BANCAYAN

D.N.I. N°44437196

MANIFESTACION DE LEGITIMIDAD

Soy, el bachiller María Isabel LANDEO OREJON con Documento Nacional de Identidad. N° 41228316 de la Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, autora de la Tesis titulada: “Nivel de satisfacción de usuarios que asisten a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021”

EXPRESÓ QUÉ:

El argumento de tesis es genuino, existiendo consecuencia de energía propia, que jamás ha existido plagiado, que jamás he usado ideas, enunciaciones, citas integrales e laminas variadas, obtenidas de cualquier tesis, libro, apartado escritos, etc., (en transcripción digitalizada o impresa), sin indicar de manera transparente y precisa su procedencia o escritor; tanto en el contenido del argumento, imágenes, esquemas, tablas u demás que posean legalidad de escritor. En este aspecto, soy sensato de que al no cumplir la legalidad de escritor y crear copia, son elemento de castigos académicos y/o procesales.

Huancayo, 06 de Enero del 2022



María Isabel LANDEO OREJON

D.N.I. N° 41228316

Índice

| | |
|---|-----|
| Carátula | I |
| Dedicatoria | Ii |
| Agradecimientos | Iii |
| Página del jurado | Iv |
| Declaratoria de autenticidad | V |
| Índice | Vii |
| RESUMEN | X |
| ABSTRACT | Xi |
| I. INTRODUCCIÓN | 12 |
| II. METODOLOGÍA | 23 |
| 2.1. Tipo y diseño de investigación | 23 |
| 2.2. Operacionalización de la variable | 24 |
| 2.3. Población, muestra y muestreo | 25 |
| 2.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos. | 26 |
| 2.5. Procedimiento | 26 |
| 2.6. Método de análisis de datos | 26 |
| 2.7. Aspectos éticos | 27 |
| III. RESULTADOS | 28 |
| IV. DISCUSIÓN | 38 |
| V. CONCLUSIONES | 41 |
| VI. RECOMENDACIONES | 42 |
| REFERENCIAS BIBIOGRAFICAS | 43 |
| ANEXOS | 46 |

Índice de Tablas

| | Pág. |
|--|------|
| Tabla N° 01. Datos Generales de los participantes | 28 |
| Tabla N° 02. Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica del Ahorro, Santa Anita | 29 |
| Tabla N° 03. Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de las preguntas referidas a la atención farmacéutica recibida | 30 |
| Tabla N° 04. Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de la atención farmacéutica recibida. | 30 |
| Tabla N° 05. Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de las preguntas referidas a la dispensación del medicamento. | 32 |
| Tabla N° 06. Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de la dispensación del medicamento. | 33 |
| Tabla N° 07. Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de las preguntas referidas al servicio recibido. | 34 |
| Tabla N° 08. Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca del servicio recibido. | 34 |
| Tabla N° 09. Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro de Santa Anita, acerca de las preguntas referidas a las condiciones brindadas. | 36 |
| Tabla N° 10. Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de las condiciones brindadas. | 37 |

Índice de Gráficos

| | | Pág. |
|----------------------|---|------|
| Gráfico N°01. | Nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica del Ahorro, Santa Anita | 29 |
| Gráfico N°02. | Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de la atención farmacéutica recibida. | 31 |
| Gráfico N°03. | Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de la dispensación del medicamento. | 32 |
| Gráfico N°04. | Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca del servicio recibido. | 35 |
| Gráfico N°05. | Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de las condiciones brindadas. | 37 |

RESUMEN

La actual indagación posee por finalidad. Tasar escala de agrado de estos clientes que asisten a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021. La responsabilidad que los clientes otorgan a las boticas y establecimientos exige a tener una preparación profesional frecuente para contestar a la seguridad que se deposita y de esta manera generar un buen nivel de aceptación frente a los servicios brindados. **Métodos**, Clase de indagación, prospectivo, colateral y observativo; modelo no empírico - característico. La localidad fue compuesta por estos clientes de la Botica del Ahorro del distrito de Santa Anita, Lima 2021; la modelo estuvo constituida de forma no aleatoria por beneficio, compuesta por 132 clientes. El método usado fue sondeo y esta herramienta usada era un balotario con 20 preguntas referidas a la satisfacción de los usuarios de la Botica, la validación se realizó por Criterio de Peritos y esta confianza, con una prueba piloto por Alfa de Cronbach (calcula la confianza y estabilidad interior de un nivel), surgiendo el instrumento de elevada confianza. La encuesta fue desarrollada durante el mes de octubre del 2021. **Resultados**. Un 41,67% de los usuarios que asisten a Botica del Ahorro, tiene una escala de agrado Medio respecto a dichos servicios recibidos, el 27,27% posee una escala de agrado Elevado, y 31,06% tiene una escala de agrado Bajo, respecto a las dictámenes de estos clientes frente a Asistencia Farmacéutica recibida , 46,6% de los encuestados tiene una opinión Regular, el 31,82% tiene una opinión Mala, y el 21.21% tiene una opinión Buena, respecto a las opiniones frente a la dispensación del medicamento, el 41,67% de los encuestados tiene una opinión Regular, el 34,09% tiene una opinión Mala, y el 24% tiene una opinión Buena, respecto a las opiniones frente al Servicio Recibido, el 49,24% de los encuestados tiene una opinión Regular, el 26,52% tiene una opinión Mala, y el 24,24% tiene una opinión Buena, finalmente respecto a las opiniones frente a las Condiciones Brindadas el 46,97% de los encuestados tiene una opinión Regular, el 30,3% tiene una opinión Mala, y el 22,72% tiene una opinión Buena. **Conclusión**. De acuerdo al estudio realizado se logró determinar que los usuarios que acuden a la Botica del Ahorro del distrito de Santa Anita tienen una escala de agrado Intermedio relacionado a todos los servicios recibidos.

Palabras Clave

Nivel de satisfacción, Atención Farmacéutica, Dispensación del medicamento, Servicio recibido.

ABSTRACT

The current inquiry has as its purpose. Assess the satisfaction scale of these clients who attend the Del Ahorro pharmacy, Santa Anita 2021. The responsibility that clients grant to the pharmacies and establishments requires frequent professional preparation to respond to the security that is deposited and in this way generate a good level of acceptance of the services provided. **Methods**, kind of inquiry, prospective, collateral and observational; non-empirical model - characteristic. The town was made up of these clients from the Botica del Ahorro of the district of Santa Anita, Lima 2021; the model was constituted in a non-random way by benefit, composed of 132 clients. The method used was survey and this tool used was a ballotary with 20 questions referring to the satisfaction of the users of the Botica, the validation was carried out by Expert Criterion and this confidence, with a pilot test by Cronbach's Alpha (calculates the confidence and internal stability of a level), emerging the instrument of high confidence. The survey was developed during the month of October 2021. **Results**. 41.67% of the users who attend Botica del Ahorro have a Medium satisfaction scale with respect to said services received, 27.27% have a High satisfaction scale, and 31.06% have a Low satisfaction scale , regarding the opinions of these clients regarding Pharmaceutical Assistance received, 46.6% of those surveyed have a Regular opinion, 31.82% have a Bad opinion, and 21.21% have a Good opinion, with respect to the opinions against to the dispensing of the medicine, 41.67% of those surveyed have a Regular opinion, 34.09% have a Bad opinion, and 24% have a Good opinion, regarding the opinions regarding the Service Received, 49, 24% of the respondents have a Regular opinion, 26.52% have a Bad opinion, and 24.24% have a Good opinion, finally regarding the opinions regarding the Conditions Provided, 46.97% of the respondents have a Fair opinion, 30.3% have a Bad opinion, and 22.72% have a Good opinion. **Conclusion**. According to the study carried out, it was determined that the users who go to the Botica del Ahorro of the Santa Anita district have an Intermediate satisfaction scale related to all the services received.

Keywords

Satisfaction level, Pharmaceutical care, Drug dispensing, Service received.

I. INTRODUCCIÓN

Las farmacias en nuestro contexto están establecidas a través de establecimientos sanitarios en el que confluyen todas las dispensaciones de medicamentos de los pacientes, ya sea con o sin receta médica, siendo establecidas en el ámbito público o privado. Uno de los factores más relevantes dentro del servicio que brindan viene hacer la calidad de atención, razón por la cual se vienen implementando diversas estrategias con objetivo de establecer agrado del cliente.

Presentemente, sumergidos como nos hallamos en discusión referente al desarrollo del tipo de agencia de botica, tenemos que tener en cuenta la significación de diferencia y posición como exigencia necesaria hacia esta botica. Esta reciente exigencia se origina al acrecentamiento de competitividad tanto mecánica como, estos finales tiempos, en línea. En consecuencia, la botica se ve necesaria a abandonar detrás el tipo habitual enfocado en entrega, para trasladarse a una botica encaminada al usuario/enfermo, en cual se completa comercialización, entrega con conocimiento y recomendación técnico, asimismo de brindar gran proporción de prestaciones que concedan el importe agregado solicitado por dicho usuario. Para efectuar este cambio de manera agradable viable es aconsejable tener refuerzo de algún informador que brinde una perspectiva 360 niveles referente a fase del supermercado, exigencias del usuario y adelantos en botica. (1)

Además, la asistencia boticaria, según sistemas de salubridad que obtienen dichos clientes, debe estar ofrecida de manera pertinente y eficiente, porque debe patrocinar confianza en dichos usuarios, asimismo debe ofrecerse con colaboración eficiente del boticario, quien debe reforzar la atención al cliente, tanto en entrega de artículos boticarios como rastreo del procedimiento medicinal, de esta forma conseguir que dicho usuario este orgulloso con asistencia ofrecido. (2)

Conforme a Organización Panamericana de la Salud (OPS), los sistemas boticarios son un grupo de trabajos evolucionados por servicio de salubridad, que posee como finalidad avalar una asistencia completa, incesante, con relación a sus exigencias y dificultades de salubridad, para eso contamos con medicinas como componentes fundamentales y corresponden atenuar su suministración de manera razonable, y además con integrantes de sanidad que trabajan en hospitales. (3)

Para la presente investigación se recalca los siguientes antecedentes nacionales:

Caruajulca, R.; Vargas, R. (2020), realizaron el estudio: Eficacia de asistencia boticaria y agrado del comprador en farmacia Roció, San Juan de Lurigancho, 2020. La finalidad fue:

Establecer la correspondencia entre eficacia de asistencia boticaria y agrado del comprador en Farmacia Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020. El presente trabajo realizado utiliza guía cantidad, no empírico y de modelo estadístico no empírico, el modelo fue de 196 usuarios que asisten a la Farmacia Rocío, utilizándose el Balotario de Eficacia de asistencia boticaria y el Balotario de Agrado al usuario. Los indagadores concluyen: Hay una correspondencia estadística importante entre Eficacia de asistencia boticaria y Agrado al usuario, asimismo, en gran porción de estos usuarios que asisten a farmacia Rocío, se muestra una eficacia de Asistencia boticaria buena y una Complacencia al usuario, muy agradecidos. (4)

Montenegro, L. (2018), efectuó la indagación: Dictamen de agrado en clientes de boticas y droguerías – Chiclayo. Perú. El objetivo fue: detallar los informes de agrado de clientes que asisten a boticas y establecimientos de Chiclayo. La indagación fue de clase cantidad con procedimiento Estadístico. En el presente trabajo concluye: Se halló un elevado nivel de complacencia hacia dichos clientes de farmacias y establecimientos de la ciudad de Chiclayo, con relación a inspección ejecutada a dichos centros, que fue calculada en tres inconstantes planteadas (asistencia boticaria, entrega y eficacia de asistencia). (5)

Asimismo, indicamos los sucesivos datos mundiales:

Del Salto, E. (2014), desarrolló la investigación: Tasación de eficacia de asistencia y agrado del cliente que acude a cita en dependencia clínico del instituto Nacional Mejía en etapa 2012. La finalidad de dicho estudio explorativo es establecer la correspondencia inmediata que hay entre eficacia de asistencia del hospital por parte del conjunto clínico y agrado de estos alumnos, catedráticos y administradores que asisten por ayuda clínica. Para dicha indagación se solicitará un modelo observativo de clase epidémico metódico colateral de etapa que acceda detallar la proporción de agrado del cliente del Departamento Clínico del Instituto Nacional Mejía. El indagador concluye: Los clientes del Departamento Clínico se hallan agradecidos de dicha asistencia entre 88,97% y 94,36 % del total de esta localidad del Instituto Nacional Mejía, Más del 50% de estos clientes fueron asistidos sin Informe médico, Se observó que anterior a asistencia clínica no tomaron funciones activas en cantidades enormes de estos usuarios atendidos (32%). (6)

Caicedo, M. (2016), realizó la siguiente indagación: La eficacia en asistencia y su resultado en agrado del usuario de sucesión de boticas franquiciadas Cruz Azul de ciudad de Ambato. El Objetivo de esta investigación fue: Establecer el grado de complacencia y eficacia de asistencia a los usuarios de estas boticas franquiciadas Cruz Azul de la ciudad de Ambato con la finalidad de saber las exigencias, expectativas y apreciación de estos usuarios,

tomado labores que accedamos optimizar la importancia en asistencia. La indagación poseerá una investigación cualitativa, puesto que investigaremos origen de estos acontecimientos que originan el objetivo de esta indagación y entendimiento de estos anómalos sociales originados en su entorno. Es específica pues se guía al entendimiento de empleo de eficacia en asistencia y su resultado en agrado del comprador de esta sucesión de boticas franquiciadas Cruz Azul de la ciudad de Ambato, se examinará si esta suposición es comprobada y si hemos conseguido aumentar la apreciación de estos compradores con trato a asistencia proporcionado. Esta investigación concluye: Los encargados de vender, conocen cuál es la categoría de dicha labor, con un fundamento, que procede a formarse la legalidad de asistencia con eficacia, Las extensiones de garantía en asistencia estarán, por su calidad como los 5 decretos de asistencia y agrado del comprador. Su concepto debe estar visiblemente entendida por trabajadores de botica. (7)

Desarrollando el marco teórico de la investigación, señalaremos los siguientes aspectos:

La botica de asistencia.

Las recientes boticas encaminadas a prestaciones se mantienen en un desconocido clase de comprador inclinado en exploración de felicidad y saber de su salubridad para atenderla y fortalecerla. Esta clase de comprador, dominador en supermercado, está en perseverante exploración de recientes prácticas, prestaciones y propuestas dirigidas a su bienestar. Son indagadores de conocimiento, tanto *offline* como en línea y, asimismo, grandiosos prescriptores, por ende, consiguen trascender exageradamente sugestivos hacia la botica. Al momento colocar en funcionamiento las prestaciones más notables, debemos tener presente los sucesivos elementos para consolidar su triunfo. (1)

- **Entorno**

Uno de estos factores más significativos es considerar al momento de determinar las prestaciones excelentes para esta botica son las labores de nuestra rivalidad, y clase de comprador que asiste a nosotros o que deseamos atraer. Si disponemos con dicha información nos confirmaremos de complacer las exigencias y expectativas de estos compradores, asimismo de determinar desacuerdos con estas labores de rivalidad. Por ejemplo, si poseemos con mayor cantidad de familiares adolescentes en nuestros entornos, los mercados o tiendas sobre nutrición pueril o asistencia en gestación lograrían poseer numerosa aprobación, pero es grandiosamente significativo comprobaremos de no efectuar una tienda con alguna materia semejante o parecido al ejecutarlo por una botica colindante. Luego que dicha rivalidad en zona, asimismo correspondemos facilitar

asistencia al recuperarse en línea, que marcha acrecentando y inquietando a porciones semejantes. No obstante, el comercio en línea ha conducido a diversas boticas a una “contienda de costos” en que siente que dichas propuestas son elementos más significativos para obtener conservar compradores. La forma de luchar con esta reciente manera de comercio es brindar ese que nunca se consigue obtener en línea: asistencia y prestaciones. (1)

- **Personal**

Si deseamos brindar la excelente eficacia doble en asistencia es indispensable poseer con excelentes competitivos, maestros en su área, que contribuyan la especialidad obligatoria para guiar y recomendar a estas compradoras. Si queremos aplicar una prestación de alimentación, será recomendable tener un dietista graduado. (1)

- **Recursos de botica**

En dicho momento de instaurar prestaciones debemos tener presente que solicita un gasto primero por parte de dicha botica, porque estos acostumbran poseer una gran aprobación si son gratis para el comprador, asimismo de ofrecer sitio, turno para efectuar, cercano al fomento de estos. Sin embargo, eso no simboliza que estas prestaciones no ocasionan bienes hacia botica, porque acostumbran aparecer frecuentados de acrecentamiento del dígito de acciones, de estas cantidades por acciones y compradores leales, si estos mezclamos con campaña de artículos sobre operación determinada, además aligeraremos giro de almacenamiento. En consecuencia, los precios de estas prestaciones eternamente corresponden ser estimados una financiación obligatoria, efectiva hacia la botica. (1)

Calidad de Atención.

“Cuando utilizamos la palabra eficacia, acostumbramos fantasear un superior artículo o prestación, que efectúa o traspassa dichas perspectivas. Estas perspectivas se fundamentan en utilización que pretendemos proporcionar y costo de comercialización.” (8)

La apreciación es origen que establece la eficacia, en donde este distribuidor de prestación crea prácticas en este comprador sobre asistencia, el grupo de éstas proporciona como efecto perspectivas y dicho comprador las divisa como excelentes o malignas se relaciona fundamentalmente al juicio y evaluación del comprador para dicha eficacia en asistencia. (8)

- **Atributo de Calidad.**

Son “extensiones” del artículo o asistencia recogido que este comprador aprecia de manera singular y logra entender con luminosidad por espaciado. Regularmente el comprador es apto de ver sin problema entre 5 y 7 caracteres, existiendo entre estos los concernientes con

el costo, la accesibilidad, eficacia interior del “artículo” (exigencias suficientemente imparciales); el pedazo creará alusión a dichas expectativas. (9).

- **Características a tener presente para precisar las evaluaciones**

Factibilidad del comprador a prestación.

Aptitudes metodológicas del trabajador: confiable y garantía

Exteriores concernientes con el artículo.

Apariencias palpables de servicio de asistencia.

- **La Sucesión de Beneficios del Prestación.**

Con la finalidad que exista una efectiva acción eficiente entre trabajador, comprador, corresponden acatarse algunos métodos o caminos que producirán como efecto complacencia tanto a trabajador y comprador. (10), cita que están cinco elementos que constituyen dicha sucesión:

- Eficacia de asistencia íntimo: elección y educación académica del trabajador, un ambiente de labor de eficacia y estable colaboración a los concernientes con dichos usuarios.
- Trabajadores de prestaciones productores y orgullosos: trabajadores más complacidos, honrados y empleadores.
- Gran mérito de asistencia: innovación de mérito hacia comprador y asistencia de prestaciones más capaz y eficientemente.
- Compradores fieles y complacidos: Los usuarios complacidos que continúan estando fieles, conciben adquisiciones reiteradas y sugieren a demás compradores.
- Sanos lucros y desarrollo por prestación: ocupación preferente de compañía de prestaciones.

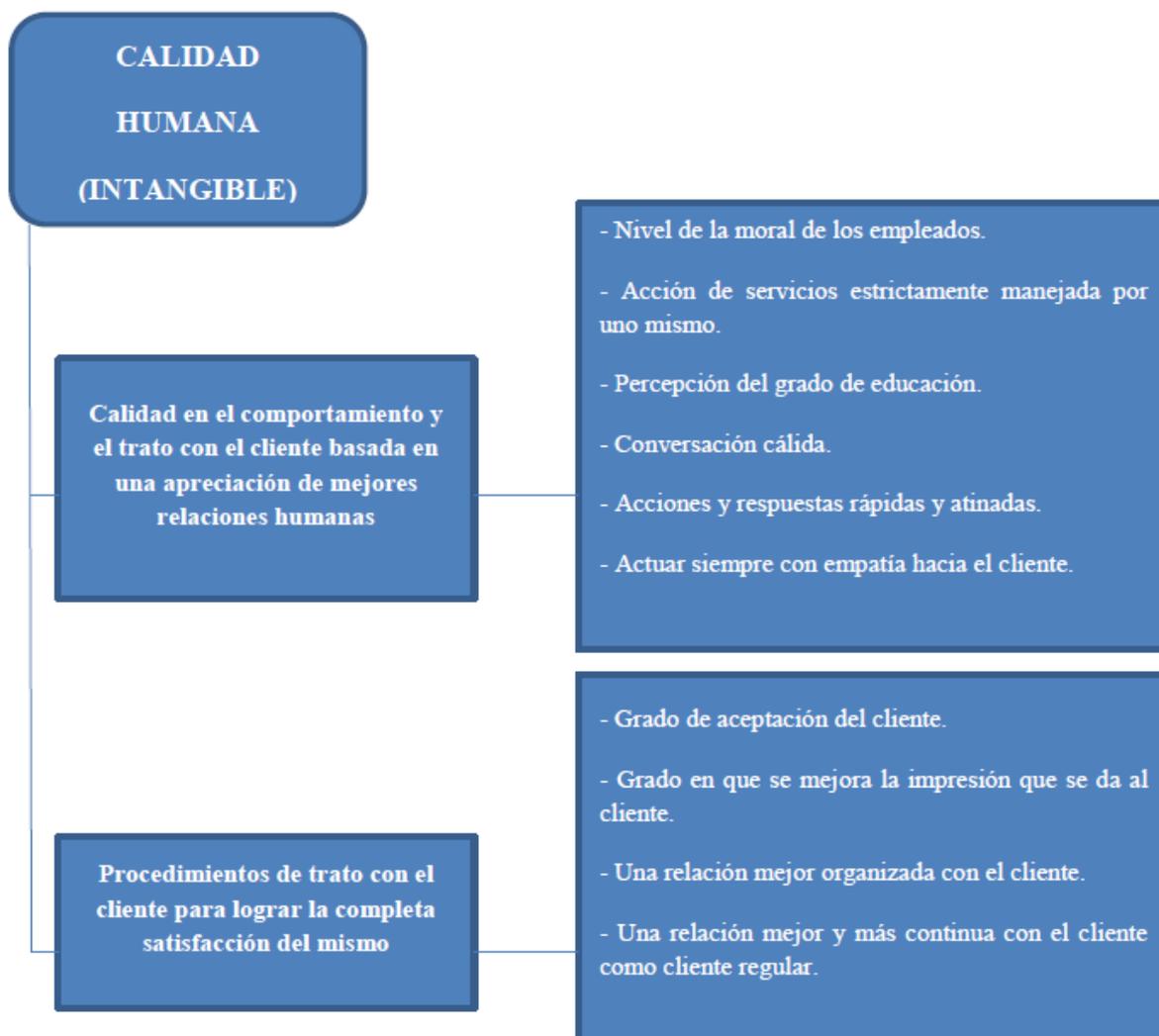
Administración de eficacia sobre prestación.

“La eficacia de asistencia de una compañía se coloca a experiencia en cada choque de prestación. Si estos trabajadores se manifiestan molestos, no consiguen contestar interrogaciones simples, o dialogan entretanto las compradoras aguardan, esto lo razonaran dos períodos anteriormente de retornar a crear transacciones con esta compañía.” (11)

Cuando se dialoga de trámite de eficacia sobre asistencia, se implica ciertos elementos como: las apreciaciones, expectativas, conducta de dichos usuarios a través de extensiones de eficacia. Operando estos elementos alcanzaremos la complacencia del comprador. No obstante (12) subraya que, hacia obtener la complacencia del comprador de dicha asistencia, el trabajador “debe poseer la amplitud de descubrir el nivel de instrucción de este

comprador” y de esta forma brindar artículos y prestaciones conforme a su instrucción, que no solo está relacionada por su educación estudiosa, sino por mayoría de prácticas obtenidas en lapso de existencia, traza el sucesivo esquema:

Gráfico N° 1. Aseguramiento de la Calidad Humana



Elaborado por: Marlon Caicedo (7)

La eficacia de estas asistencias boticarios es una ansiedad perseverante del mercadeo boticario concernientes por estos competitivos. Se efectúan permanentemente ahíncos perseverantes en excelentes praxis de orden, entrega, en donde el trabajador debe ser apropiadamente capacitado, estando la apreciación de estos compradores, quienes establezcan la eficacia ofrecida (13).

Las prestaciones en departamentos boticarias envuelven extensa categoría en naciones como Cuba, donde hay 2141 boticas colectivas. En ellas por ejemplo se venden medicamentos

inspeccionados, medicinas con prescripción clínica y demás conjunto de medicamentos determinados como artículos de comercio independiente, en consecuencia, la asistencia acerca de ellos debe estar de elevada eficacia. La mayoría de compradores de estas boticas muestran malestares que requieren alguna receta que mengüe el padecimiento o asista su malestar, puesto que al no obtener una apropiada asistencia acrecienta su sentimentalismo y su apreciación referente a asistencia (13).

Complacencia del Comprador

Se relaciona a dicha satisfacción del comprador, en ocupación de sus probabilidades, por asistencia y del empleador de sanidad por dichas situaciones donde ofrece asistencia. Consigue ser:

Complacencia repleta: Puesto que estas posibilidades del comprador están tapadas en mayoría.

Complacencia media: Dado que dichas posibilidades del comprador permanecen tapadas completamente.

Descontento: Cuando las posibilidades del comprador no estar tapadas. (14)

La complacencia del comprador es dicha satisfacción que posee un comprador con relación a dicho artículo que adquirió o prestación que recibió, y ha completado o excedido sus expectativas (15); definición concordante con la de Guzmán (2006), quien manifiesta que dicho agrado es la apreciación que efectúa el usuario relacionado al artículo o prestación, en palabras de si aquel artículo o asistencia contesto a sus exigencias, expectativas. Los sentimientos de estos consumidores asimismo logran dañar sus impresiones de agrado hacia dichos artículos y prestaciones; estas impresiones consiguen estar sólidas o estar anticipadamente, como el aspecto de ímpetu o complacencia en su existencia. (16)

La complacencia del comprador procede como registrador que accede calcular la eficacia que ofrecemos al cliente, así pues, en toda compañía el comprador es base primordial, puesto que dependerá sus entradas y beneficios (17).

En toda compañía nacional o personal es significativo el agrado del comprador, por eso es significativo que un Departamento Boticaria incluya con una excelente diligencia, almacenamiento de medicinas, excelentes costos, trato cordial y lugar apropiado, cuya finalidad primordial será recobro del enfermo (18)

La eficacia que ofrecemos en centros médicos se debe tasar, ya que hay varios elementos como almacenamiento de medicina, la relación del trabajador y periodo de asistencia ofrecida, que marchan a incurrir en recobro y agrado del enfermo. Para dicho comprador, la

eficacia necesita de varios elementos, aunque, el más significativo es su interrelación con dicho farmacéutico; asimismo necesita de demás presencias como: periodo de aguardo, el acuerdo merecedor, el secreto en dicha asistencia, el acceso a prestaciones y que consiga la asistencia que aguardamos (19).

La general complacencia del comprador necesita de la garantía propuesta del artículo y eficacia de prestación, y perspectivas que consiguen suceder, como la post comercio o post asistencia. Si estas expectativas no recubren lo requerido, no poseerá agrado al comprador y ello perjudica a dicha compañía. Ciertos escritores, piensan que la sistemática que aconsejamos para saber o calcular la apreciación del comprador acerca de cuidado o eficacia de asistencia recogida, es aquel que afilia métodos de indagación de clase atributivo y cantidad, y utilización, perfección de herramientas que comprendan componentes que consigan avalar una apropiada asistencia en fundamento a su práctica (20)

Perspectiva del Comprador

Conciérne a prestación que brinda el hospital respecto a lo que aguarda el comprador. Está descrito por los datos que posee referente a asistencia ofrecida, la manera de informarse con dichas compradoras, optimizar las prestaciones dadas, así como responsabilidad que poseemos con dicho comprador, que prontamente expresará un dictamen acerca del grado de asistencia tomado (21).

Comprador

El comprador es el individuo más significativo de toda institución, es dicha persona que posee exigencias, ansiedades así mismo consigue la relación amable, educado que se consiga ofrecer, es aquel individuo que traslada sus exigencias, aspiraciones y es nuestro cometido agradarlo (21).

Tipo Servqual

Servqual, accede calcular y ponderar la eficacia de asistencia dada al comprador, reconocer las exigencias de estos compradores. Servqual contiene averiguación referente al dictamen que posee el comprador referente a asistencia recogido, la clase de asistencia del trabajador, expectación de estos trabajadores, especialmente la apreciación del comprador referente a prestación tomado, que accede optimizar las prestaciones dados y poseer superioridad hacia demás compañías. El tipo Servqual establece que hacía dicho comprador le es más posible

tasar la eficacia de prestación, que eficacia de dichos artículos, puesto que origina gran impresión al instante de esta adquisición, ya que eternamente el comprador está equiparando dicha asistencia que brinda una u demás compañía, y es esta que establece la opción del comprador (22).

Frente a ello, Servqual referente a eficacia de prestación, se fundamenta en lo sucesivo:

- La prestación de eficacia está descrita como desigualdad entre lo ofrecido y perspectiva de estos compradores.
- Establece elementos variados como práctica de prestaciones cedidos y difusión entre compradores (19).
- El tipo SERVQUAL contiene cinco extensiones referentes a agrado del comprador y eficacia de asistencia:

Confiable: es la responsabilidad de dicha compañía que proporciona la asistencia para el comprador, cumplir con estos ofrecimientos brindados concernientes a desembolso de artículos, precio, solución de dificultades.

Delicadeza: Se relaciona a voluntad del trabajador para ayudar a estos compradores en cualquier instante pertinente, especialmente en asistencia referente a exigencias, y remediar cierta dificultad que consiguiera darse.

Confianza: concerniente a seguridad que pone el comprador para el practicante o trabajador que ofrece la asistencia.

Simpatía: seguridad entre comprador y trabajador preparado por asistencia personificada que se ofrece, complaciendo al comprador.

Componentes palpables: acomodable con estas infraestructuras como algún sector apropiado, dispositivos e subestructura, y caracterización, exposición de trabajadores 30

Este presente estudio permitirá evaluar el nivel de complacencia de estos compradores que asisten a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, y determinar los elementos que median en asistencia de farmacia, y con estos efectos conseguidos empezar reglas correctoras de mejora acerca de aquellos elementos que envuelvan la no satisfacción de estos compradores. Este análisis ayudará a manifestar reglas de propósito, ejecutando modelos y maniobras en atención al usuario, merecedor para optimizar la eficacia de prestación y agrado de estos compradores de la botica.

La situación establecida nos conlleva a expresar la sucesiva interrogación de indagación: ¿Cuál es el grado de complacencia de los compradores que asisten a botica Del Ahorro Santa Anita 2021? Así mismo generamos los siguientes problemas específicos: ¿Cuál es dictamen

de agrado de compradores que asisten a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo a asistencia boticaria recogida?, ¿Cuáles son las dictámenes de agrado sobre compradores que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, conforme a la entrega de medicina?, ¿Cuáles son las dictámenes de agrado sobre compradores que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo al servicio recibido? y ¿Cuáles son las dictámenes de agrado de compradores que asisten a botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo a las condiciones brindadas?.

La finalidad de la presente indagación será: Evaluar el nivel de agrado de estos compradores que asisten a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021. Poseyendo como finalidades determinados: Establecer las opiniones de agrado de compradores que acuden a farmacia Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo a la atención boticaria recogida, Determinar dictámenes de agrado sobre compradores que acuden a botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo a entrega de medicina, Determinar las dictámenes de agrado de usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo al servicio recibido y Determinar los dictámenes de agrado de compradores que asisten a farmacia, de acuerdo a las condiciones brindadas.

Suposición No emplea por ser una indagación característica univariable.

II. MÉTODOS

2.1. Clase y modelo de indagación

- Observativo puesto que dicho indagador se restringe a acopiar los antecedentes conseguidos, así como brinda el ambiente, sin estar descompuestos; los antecedentes que se exponen son exclusivos no reproducidos en un venidero.
- Prospectivo como los antecedentes que se requieren hacia la indagación son acopiados exclusivamente con intención de análisis.
- Colateral puesto que cálculo de inconstante o inconstantes será ejecutada un solo momento.
- Característico puesto que accede saber particularidades y antecedentes de localidad de análisis a comienzos del modelo. El estudio descriptivo está fundado un solo inconstante.

El modelo de indagación es no empírico, encauzado en establecer el grado de complacencia de compradores que asisten a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021.

2.2. Operacionalización de la variable.

| VARIABLE | DEFINICIÓN CONCEPTUAL | DEFINICIÓN OPERACIONAL | EXTENSIONES | GUÍAS | GRADO DE MEDIDA | ITEM |
|--|---|--|--------------------------------|--|---|------|
| Nivel de satisfacción de los usuarios. | Es el nivel de agrado que poseen estos usuarios, relacionado a asistencia recogido por empleadores del centro boticario | La variable se operacionalizará mediante un balotario, el cual será organizado con interrogaciones de tipo cerradas. | Atención farmacéutica recibida | ➤ Confianza en su Químico Farmacéutico | ➤ Completamente en disconformidad. (1) ➤ En oposición. (2) ➤ Conforme. (3) ➤ Completamente aceptada. (4) | 1 |
| | | | | ➤ Amabilidad y respeto | | 2 |
| | | | | ➤ Horario de atención | | 3 |
| | | | | ➤ Cuidado y precaución | | 4 |
| | | | | ➤ Confidencialidad | | 5 |
| | | | Dispensación del medicamento | ➤ Stock de medicamentos. | ➤ Completamente en disconformidad. (1) ➤ En oposición. (2) ➤ Aceptado. (3) ➤ Completamente conforme. (4) | 6 |
| | | | | ➤ Calidad de medicamentos | | 7 |
| | | | | ➤ Entrega de medicamentos | | 8 |
| | | | | ➤ Orientación | | 9 |
| | | | | ➤ Charla educativa | | 10 |
| | | | | ➤ Conocimiento del medicamento | | 11 |
| | | | | ➤ Alternativas de tratamiento. | | 12 |

| | | | | | | |
|--|--|--|-----------------------|---|--|---|
| | | | Servicio recibido | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Tiempo de atención ➤ Dudas y consultas ➤ Quejas ➤ Expectativas de servicio | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Completamente en disconformidad. (1) ➤ En disconformidad. (2) ➤ Conforme. (3) ➤ Completamente aceptado. (4) | <p>13</p> <p>14</p> <p>15</p> <p>16</p> |
| | | | Condiciones brindadas | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Instalaciones de la farmacia ➤ Identificación del personal ➤ Señalizaciones de la farmacia ➤ Limpieza de la farmacia | <ul style="list-style-type: none"> ➤ Completamente en disconformidad. (1) ➤ En disconformidad. (2) ➤ Conforme. (3) ➤ Completamente aceptado. (4) | <p>17</p> <p>18</p> <p>19</p> <p>20</p> |

2.3. Localidad, modelo y muestreo

La localidad estará conformada de 200 clientes recurrentes a botica Del Ahorro, Santa Anita 2021.

Para establecer dimensión del modelo se utilizará la ecuación de localidades limitadas con grado de confianza del 95%, con borde de falla del 5%. Que es el sucesivo:

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

Donde:

n = Dimensión del modelo para localidades limitadas.

N = General de localidad sobre enfermos internados.

Z_α = 1,96 (con 95% de confianza)

p = cantidad aguardada de 0,5

q = 1 – p (en este caso 1-05 = 0,5)

e = exactitud (5%).

Sustituyendo:

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

$$n = 132$$

La muestra es 132 usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, que serán elegidos mediante el muestreo probabilístico.

Juicios incluidos:

- Personas ascendentes de 18 años.
- Personas que aceptaron rubricar la aprobación comunicada

Juicios excluidos:

- Clientes mínimos de 18 años.
- Clientes que estén participando en otros estudios en marcha
- Usuarios que no sepan leer y escribir

2.4. Métodos e herramientas sobre acopio de antecedentes

El método utilizado fue reportaje, que tuvo como herramienta el Balotario. (Anexo 1), que constituye de 20 interrogaciones cerradas, que determinaron la escala de agrado de los usuarios que asisten a Botica del Ahorro, la clasificación de estos niveles de

satisfacción se realizó a través de la escala de Stanones; las preguntas 1, 2, 3, 4 y 5 determinaron veredictos de agrado de los clientes de Botica del Ahorro acerca de la Atención Farmacéutica recibida, las preguntas 6, 7, 8, 9, 10, 11 y 12 determinaron los dictámenes de agrado de los clientes respecto a Entrega de medicina, estas preguntas 13, 14, 15 y 16 determinaron las opiniones de los usuarios acerca de las Condiciones Brindadas por la Botica. La clasificación de las opiniones de los usuarios se estableció como malas, regulares y buenas y se establecieron a través de la escala de Stanones. La herramienta estará aprobado por 3 educativos peritos de la Escuela Profesional de Botica y Bioquímica de la Universidad Franklin Roosevelt (Anexo 3)

2.5. Procedimiento:

El empleo de herramienta sobre acopio de antecedentes se realizará en siguiente orden.

- Se validará el instrumento.
- Se aplicará la aprobación y balotario digitalizado a usuarios de la Botica Del Ahorro.
- Se elaborará las tablas de cálculos conseguidas y se analizarán los antecedentes mediante el sistema descriptivo SPSS25.
- Presentaremos los cuadros y esquemas de estos efectos conseguidos.

2.6. Método de análisis y procesamiento de datos.

El análisis descriptivo fue desarrollado puntualizando las propiedades concretas concernientes a inconstante y con cada una de extensiones estimadas en análisis.

La variable nivel satisfactorio de estos usuarios fue determinada con las 20 preguntas del cuestionario en que se determinó una puntuación concreta que cambio entre 1 y 4, si de estar contestadas con la puntuación máxima se lograra una puntuación de 80. Posteriormente se usó la graduación de Stanones para lograr ordenar los puntos obtenidos como Alto, Mediano, Bajo. Para lograr emplear la graduación de Stanones se encontró el cociente algorítmico y la dispersión típica de porcentajes generales, se utilizó una invariable de 0,75 y se encontraron los términos de distancias reunidas.

a = Cociente - 0,75 (DS) ... (Accedió establecer el término menor)

b = Cociente + 0,75 (DS) ... (Accedió establecer el término alto)

Grado:

Nivel Elevado: 67 - 77 puntos

Nivel Intermedio: 45 - 66 puntos

Nivel Malo: 26 - 44 puntos

2.7. Formas moralistas

El actual análisis se explica empleando la indagación sin peligro, esto es, análisis en los que no se efectúa ninguna participación o cambio intencional de inconstantes orgánico, funcionales, psíquicas o comunitarias de personas que colaboran en análisis, se tendrán en cuenta: encuestas, balotarios y demás los cuales no se reconozcan ni se empleen apariencia sensible de comportamiento.

III. EFECTOS.

Tabla N° 01

Datos Generales de los participantes

| <i>Sexo</i> | | |
|-------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Masculino | 57 | 43,2 |
| Femenino | 75 | 56,8 |
| Total | 132 | 100,0 |

| <i>Grupo de edad</i> | | |
|----------------------|------------|------------|
| | Frecuencia | Porcentaje |
| Entre 18 y 25 años | 40 | 30,3 |
| Entre 26 y 35 años | 52 | 39,4 |
| Mayor de 35 años | 40 | 30,3 |
| Total | 132 | 100,0 |

| <i>Nivel de Educación</i> | | |
|---------------------------|--------------|------------|
| | Periodicidad | Proporción |
| Sin Educación | 5 | 3,8 |
| Primaria | 28 | 21,2 |
| Secundaria | 58 | 43,9 |
| Superior | 41 | 31,1 |
| Total | 132 | 100,0 |

Interpretación:

La tabla 01 nos indica los antecedentes totales de clientes que asisten a Botica Del Ahorro del distrito de Santa Anita, el género que prevalece en los encuestados son mujeres con 56,8% y el masculino representa 43,2%, dentro del grupo de edad tenemos que el 39,4% está entre 26 y 35 años, el 30,3% está entre 18 y 25 años, y también el grupo de edad que tienen más de 35 representa el 30,3%; En el grado de instrucción de los participantes sobresale el nivel Secundario con un 43,9% Superior representa el 31,1%, Primaria con un 21,2% y Sin Instrucción con apenas 3,8%.

Tabla N° 02

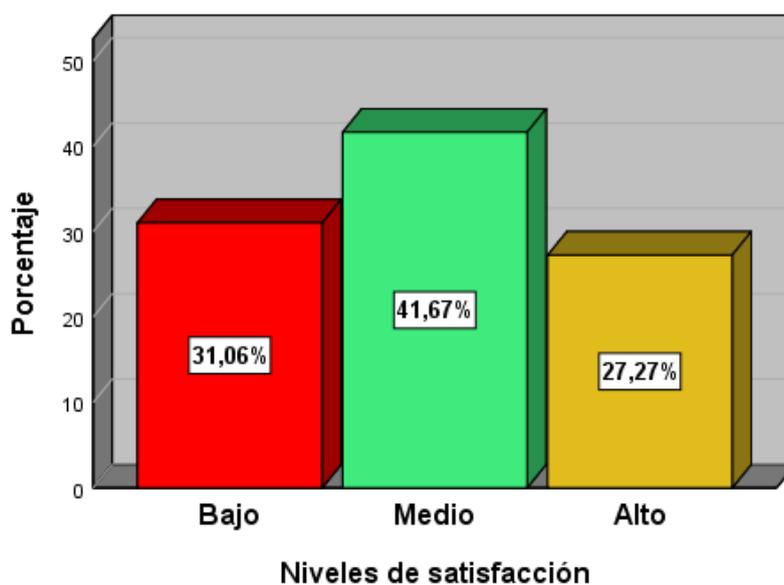
Escala de agrado de estos usuarios asistentes a Farmacia del Ahorro, Santa Anita

Niveles de satisfacción

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 41 | 31,1 |
| Regular | 55 | 41,7 |
| Bueno | 36 | 27,3 |
| Total | 132 | 100,0 |

Gráfico N° 01

Escala de agrado de dichos usuarios asistentes a Farmacia del Ahorro, Santa Anita



Interpretación:

La tabla N° 02 y gráfico N° 01 nos muestran los niveles de agrado de clientes que asisten a Botica Ahorro del distrito de Santa Anita, el 41,67% posee una escala de agrado Medio, el 31,06% posee una escala de agrado Bajo y 27,27% posee una escala de agrado Alto, podemos resaltar el hecho de que más de esta cuarta parte de los encuestados posee una escala inferior de agrado.

Tabla N° 03

Opinión de satisfacción de clientes de esta Botica del Ahorro santa Anita, acerca de las preguntas referidas a la atención farmacéutica recibida.

Preguntas referidas a la opinión acerca de la atención farmacéutica

| | 1. ¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de la Botica? | 2. ¿El personal de la Botica, le atiende con amabilidad, respeto y paciencia? | 3. ¿Cree usted que el horario de atención de la Botica, es la adecuada? | 4. El personal de la Botica, ¿le atiende con cuidado y precaución? | 5. El personal de la Botica, ¿respeto la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción? |
|---------------------------------|---|---|---|--|---|
| Totalmente en desacuerdo | 13,6% | 22,9% | 29,8% | 10,6% | 1,9% |
| En desacuerdo | 35,6% | 21,8% | 23,4% | 27,3% | 24,2% |
| De acuerdo | 32,6% | 28,8% | 30,3% | 29,5% | 29,5% |
| Totalmente de acuerdo | 18,2% | 26,5% | 26,5% | 32,6% | 40,3% |
| Total | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Interpretación:

La tabla N° 03 nos muestra las preguntas referidas a la opinión de clientes que asisten a Botica del Ahorro del distrito de Santa Anita, podemos resaltar que el 29,8% de los encuestados está totalmente en desacuerdo con el horario de atención de la botica, también un 22,9% manifiesta su total desacuerdo frente a la atención con amabilidad, respeto y paciencia del personal que labora en la botica, asimismo un 13,6% de los encuestados manifiesta que está en total desacuerdo con la confianza que transmite los químicos farmacéuticos y los técnicos de la botica.

Tabla N° 04

Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de la atención farmacéutica recibida.

Opinión acerca de la Atención

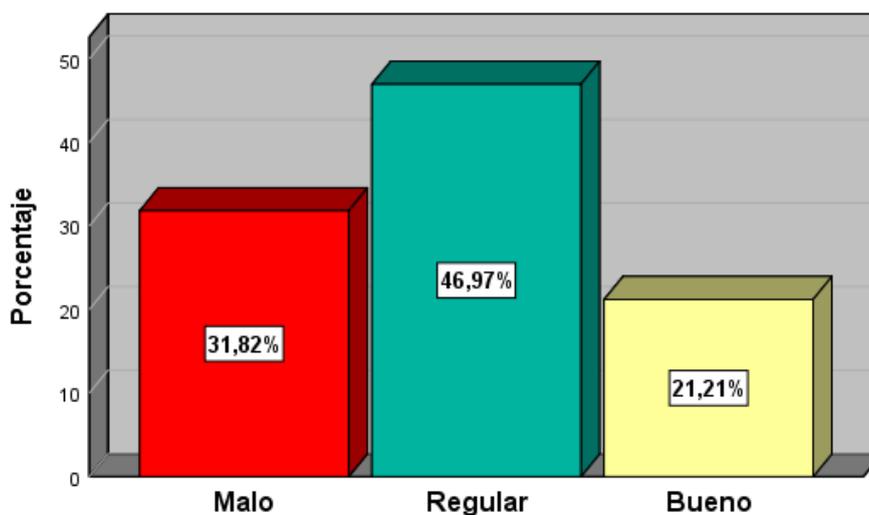
Farmacéutica

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 42 | 31,8 |
| Regular | 62 | 47,0 |
| Bueno | 28 | 21,2 |
| Total | 132 | 100,0 |

Gráfico N° 02

Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de la atención farmacéutica recibida.

Opinion acerca de la Atención Farmaceutica



Interpretación

La tabla N° 04 y gráfico N° 02, nos muestran las opiniones de los usuarios de la Botica del ahorro del distrito de Santa Anita, el 46,6% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca atención farmacéutica recibida, el 31,82% tiene una opinión Mala, y el 21.21% tiene una opinión Buena.

Tabla N° 05

Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de las preguntas referidas a la dispensación del medicamento.

Interrogaciones referidas a opinión acerca de la dispensación del medicamento.

| | 6. ¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le recetó el médico? | 7. ¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad? | 8. El personal de la Farmacia, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica? | 9. El personal de la Farmacia, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a usar? | 10. El personal de la Farmacia, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)? | 11. El personal de la Farmacia, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando? | 12. El personal de la Farmacia, ¿le ofrece opciones al procedimiento, e conocimiento preparatoria, |
|-------------------------------------|--|---|---|--|---|--|--|
| Completamente disconformidad | 3,8% | 12,1% | 1,4% | 7,6% | 32,9% | 11,4% | 9,1% |
| En disconformidad | 28,0% | 27,3% | 36,4% | 28,0% | 24,8% | 28,8% | 35,6% |
| Conforme | 38,6% | 32,6% | 39,5% | 40,2% | 18,8% | 37,1% | 31,1% |
| Completamente conforme | 29,5% | 28,0% | 22,7% | 24,2% | 23,5% | 22,7% | 24,2% |
| General | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Interpretación:

La tabla N° 05 nos muestra las preguntas referidas a entrega de medicina de usuarios acudiendo a Farmacia del Ahorro del distrito de Santa Anita, podemos resaltar que el 32,9% de interrogados está completamente en disconformidad el hecho de que la botica brinda alguna charla educativa mientras es atendido, también un 11,4% manifiesta su total desacuerdo frente a la seguridad y dominio que demuestran el personal de atención, con respecto a la medicación que se le está brindando.

Tabla N° 06

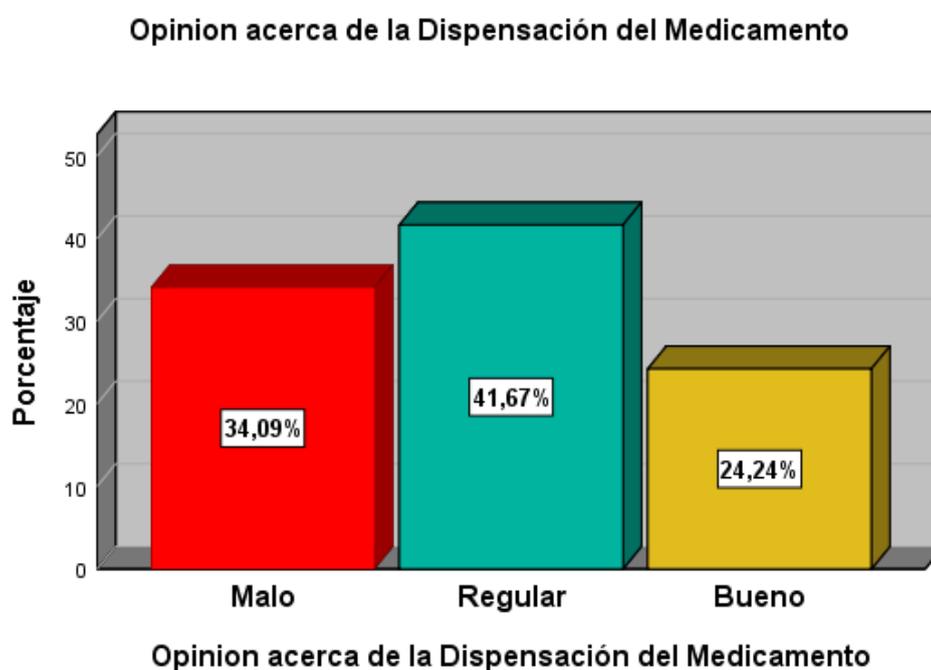
Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de la dispensación del medicamento.

Opinión acerca de la Dispensación del Medicamento

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 45 | 34,1 |
| Regular | 55 | 41,7 |
| Bueno | 32 | 24,2 |
| Total | 132 | 100,0 |

Gráfico N° 03

Opinión de agrado de clientes de Botica del Ahorro santa Anita, sobre dispensación del medicamento.



Interpretación

La tabla N° 06 y gráfico N° 03, nos muestran las opiniones de los usuarios de la Botica del ahorro del distrito de Santa Anita, el 41,67% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca de la Dispensación del Medicamento, el 34,09% tiene una opinión Mala, y el 24% tiene una opinión Buena.

Tabla N° 07

Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de las preguntas referidas al servicio recibido.

Preguntas referidas a la opinión acerca del servicio recibido.

| | 13. ¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta? (fi%) | 14. ¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación? (fi%) | 15. ¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud? (fi%) | 16. El servicio recibido respondió a mis expectativas / estoy satisfecho con el servicio recibido. (fi%) |
|--|---|--|---|--|
| Completamente en disconformidad | 9,8% | 10,6% | 12,1% | 8,3% |
| En oposición | 27,3% | 31,8% | 36,4% | 31,8% |
| Conforme | 35,6% | 34,1% | 28,0% | 37,9% |
| Completamente conforme | 27,3% | 23,5% | 23,5% | 22,0% |
| General | 100,0% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Interpretación:

La tabla N° 07 nos muestra las preguntas referidas al servicio recibido, de clientes que asisten a Botica del Ahorro del distrito de Santa Anita, podemos resaltar que el 12,1% está en total desacuerdo con la pregunta referida a la solución con prontitud de las quejas de los usuarios, también el 10,6% manifiesta su total desacuerdo frente a la resolución de las dudas y consultas frente a su medicación, asimismo el 9,8% de los encuestados está en total desacuerdo frente al tiempo recibido para su atención.

Tabla N° 08

Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca del servicio recibido.

Opinión acerca del Servicio Recibido

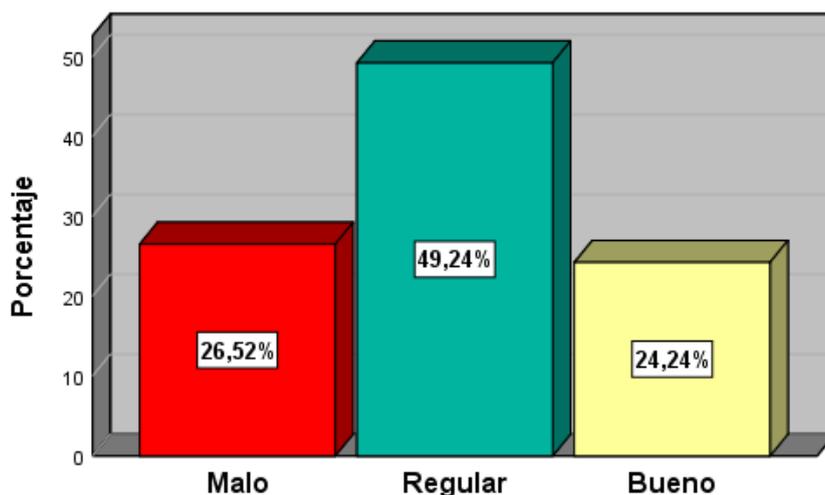
| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 35 | 26,5 |
| Regular | 65 | 49,2 |
| Bueno | 32 | 24,2 |
| Total | 132 | 100,0 |

Gráfico N° 04
Opinión de
usuarios de la Botica

satisfacción de los
del Ahorro santa

Anita, acerca del servicio recibido.

Opinion acerca del Servicio Recibido



Interpretación

La tabla N° 08 y gráfico N° 04, nos muestran las opiniones de los usuarios de la Botica del ahorro del distrito de Santa Anita, el 49,24% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca del Servicio Recibido, el 26,52% tiene una opinión Mala, y el 24,24% tiene una opinión Buena.

Tabla N° 09

Opinión de agrado de beneficiarios de esta Botica del Ahorro de Santa Anita, acerca de preguntas referidas a las condiciones brindadas.

Interrogaciones referidas a opinión acerca de las condiciones brindadas

| | 17. ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para asistencia de estos pacientes? | 18. ¿El personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado? | 19. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la Farmacia, fueron adecuados para orientar a los usuarios o pacientes en su atención? | 20. ¿La Farmacia, se encontró limpia, y cuenta con un lugar agradable para la atención de los clientes? |
|--------------------------------------|---|--|---|---|
| Completamente en discrepancia | 5,3% | 9,8% | 9,8% | 11,4% |
| En disconformidad | 34,8% | 32,6% | 31,8% | 31,1% |
| De acuerdo | 31,8% | 29,5% | 40,2% | 32,6% |
| Completamente de acuerdo | 25,8% | 28,0% | 18,2% | 25,0% |
| Total | 2,3% | 100,0% | 100,0% | 100,0% |

Interpretación:

La tabla N° 09 nos muestra las preguntas referidas a las condiciones brindadas, de estos clientes que asisten a Botica del Ahorro del distrito de Santa Anita, podemos resaltar que el 11,4% está en total desacuerdo con la pregunta referida a la limpieza y el ambiente cómodo para la atención que brinda la botica, También un 9,8 % está en total desacuerdo con la señalización que existe en la botica, asimismo un 9,8% está en total desacuerdo con el uniforme del personal de la botica.

Tabla N° 10

Opinión de satisfacción de los usuarios de la Botica del Ahorro santa Anita, acerca de las condiciones brindadas.

Opinión acerca de las Condiciones

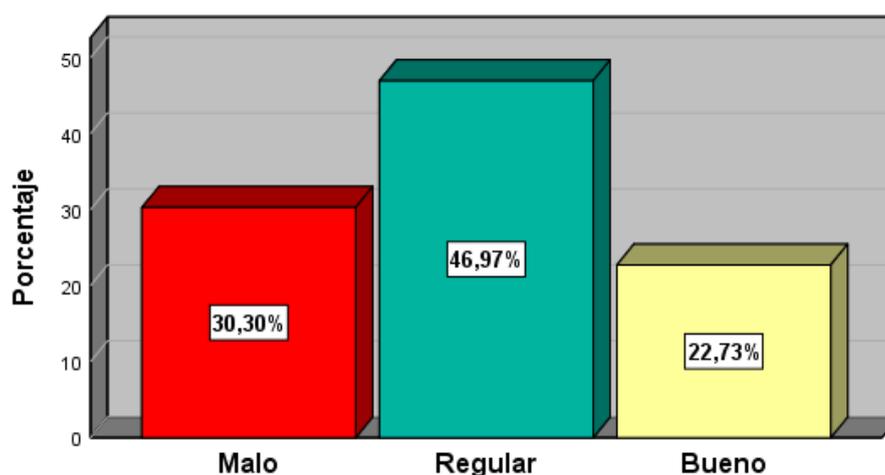
Brindadas

| | Frecuencia | Porcentaje |
|---------|------------|------------|
| Malo | 40 | 30,3 |
| Regular | 62 | 47,0 |
| Bueno | 30 | 22,7 |
| Total | 132 | 100,0 |

Gráfico N° 05

Opinión de agrado de clientes de esta Botica del Ahorro santa Anita, acerca de condiciones brindadas.

Opinion acerca de las Condiciones Básicas



Interpretación

La tabla N° 10 y gráfico N° 05, nos muestran las opiniones de los usuarios de la Botica del ahorro del distrito de Santa Anita, el 46,97% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca de las Condiciones Brindadas en el establecimiento, el 30,3% tiene una opinión Mala, y el 22,72% tiene una opinión Buena.

IV. DISCUSIÓN

La Dirección General de Medicinas, Materias y narcóticos (Digemid) establece que estas boticas y boticas necesariamente deben contar con un químico farmacéutico durante la atención, para de esta forma brindar información y orientación a estos clientes respecto al uso apropiado de estas medicinas que ofrecen para garantizar de esta manera su eficacia, garantía y efectividad para el mejoramiento sanitario de la población en general. Esta consideración dada nos lleva a plantearnos el siguiente objetivo en el presente estudio: Evaluar escala de agrado de estos usuarios que asisten a Farmacia del Ahorro, Santa Anita 2021. Este instrumento fue aplicado a 132 usuarios que frecuentan la botica y además accedieron a desarrollar la encuesta.

Dentro de los resultados obtenidos podemos resaltar que la mayor parte de la población encuestada fueron mujeres con un 56,8%, y el masculino representa 43,2%, dentro del grupo de edad tenemos que el 39,4% está entre 26 y 35 años, el 30,3% está entre 18 y 25 años, y también el grupo de edad que tienen más de 35 representa el 30,3%; En el grado de instrucción de los participantes sobresale el nivel Secundario con un 43,9% Superior representa el 31,1%, Primaria con un 21,2% y Sin Instrucción con apenas 3,8%.

Para el estudio de los efectos que se obtuvieron en la presente investigación se tuvo en cuenta la variable escala de agrado de estos usuarios que asisten a Farmacia del Ahorro Santa Anita, se tuvo en cuenta a los 132 encuestado, para establecer escala de agrado se usó nivel de Stanones, debido a este proceso pudimos destacar que estos interrogados en su mayoría con un 41,67% tiene escala de agrado Intermedio, el 27,27% tiene escala de agrado Elevado, también se resalta el hecho de que 31,06% tiene un nivel de satisfacción Bajo, es decir este porcentaje de usuarios no está satisfecho con los servicios que ofrece la botica. (Tabla N° 02 y Gráfico N° 01)

En general se encuentra un elevado nivel de agrado de clientes actualmente tercera porción de interrogados tienen nivel de satisfacción ente bueno y medio.

Montenegro, L. (2018), en indagación: Dictámenes de agrado en clientes de boticas y establecimientos – Chiclayo. Perú.concluye que, se halló un elevado nivel de agrado por clientes de farmacias y droguerías de la ciudad de Chiclayo, referente a inspección ejecutada a dichas empresas, que fueron calculadas en tres inconstantes planteadas (asistencia boticaria, entrega y eficacia de prestación). (5)

Caruajulca, R.; Vargas, R. (2020), en su investigación: Eficacia de asistencia boticaria y complacencia del usuario en farmacia Roció, San Juan de Lurigancho, 2020, concluyen: Está

una correspondencia estadística importante entre Eficacia de asistencia boticaria y Complacencia al usuario, asimismo, en gran porción de usuarios que asisten a farmacia Rocío, se muestra una eficacia de asistencia boticaria buena y una Complacencia al usuario, tremendamente orgullosos.

Caicedo, M. (2016), en su indagación: La eficacia en asistencia y su resultado en agrado del usuario de sucesión de boticas franquiciadas Cruz Azul de la ciudad de Ambato concluye: Los encargados de comercios, conocen cuál es la naturaleza de su labor, con un comienzo, que llega a establecerse el régimen de asistencia con eficacia, Las extensiones de la eficacia en la asistencia estarán, por su categoría como las 5 prescripciones de asistencia y agrado del usuario. Su concepto debe estar visiblemente entendida por estos trabajadores de la botica.

La variable Nivel de Satisfacción fue dividida en las siguientes dimensiones:

La tabla N° 04 y gráfico N° 02, nos muestran las opiniones de los usuarios de la Botica del ahorro del distrito de Santa Anita, el 46,6% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca atención farmacéutica recibida, el 31,82% tiene una opinión Mala, y el 21.21% tiene una opinión Buena, dentro de los aspectos que más desacuerdo generaron en los usuarios están en hora de asistencia de la Farmacia y a asistencia con amabilidad respeto y paciencia. La tabla N° 06 y gráfico N° 03, nos muestran las opiniones de los usuarios de la Botica del ahorro del distrito de Santa Anita, el 41,67% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca de la Dispensación del Medicamento, el 34,09% tiene una opinión Mala, y el 24% tiene una opinión Buena. Dentro de los aspectos que más desacuerdo generaron en los usuarios están las charlas educativas que brindan mientras asisten a clientes y la seguridad, dominio del trabajador al momento de atención.

La tabla N° 08 y gráfico N° 04, nos muestran las opiniones de los usuarios de la Botica del ahorro del distrito de Santa Anita, el 49,24% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca del Servicio Recibido, el 26,52% tiene una opinión Mala, y el 24,24% tiene una opinión Buena. Dentro de los aspectos que más desacuerdo generaron en los usuarios están la solución de las quejas con prontitud y la resolución de las consultas sobre la medicación

La tabla N° 10 y gráfico N° 05, nos muestran las opiniones de los usuarios de la Botica del ahorro del distrito de Santa Anita, el 46,97% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca de las Condiciones Brindadas en el establecimiento, el 30,3% tiene una opinión Mala, y el 22,72% tiene una opinión Buena. Dentro de los aspectos que más desacuerdo generaron en los usuarios están el ambiente cómodo para la atención y la señalización de la Botica.

V. CONCLUSIONES

- De acuerdo al estudio realizado se logró determinar que el 41,67% de clientes que asisten a Farmacia del Ahorro del distrito de Santa Anita, tienen un nivel de satisfacción Medio respecto a todos los servicios prestados, el 31,06% tiene un nivel de satisfacción Bajo y el 27,27% posee un grado de complacencia elevada.
- De acuerdo a población encuestada determinamos que 46,6% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca Atención Farmacéutica recibida, el 31,82% tiene una opinión Mala, y el 21.21% tiene una opinión Buena.
- De acuerdo a la población encuestada se determinó que el 41,67% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca de la Dispensación del Medicamento, el 34,09% tiene una opinión Mala, y el 24% tiene una opinión Buena.
- De acuerdo a la población encuestada se determinó que el 49,24% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca del Servicio Recibido, el 26,52% tiene una opinión Mala, y el 24,24% tiene una opinión Buena.
- De acuerdo al estudio realizado se determinó que el 46,97% de los encuestados tiene una opinión Regular acerca de las Condiciones Brindadas en el establecimiento, el 30,3% tiene una opinión Mala, y el 22,72% tiene una opinión Buena

VI. RECOMENDACIONES

- Respecto al grado de complacencia de estos usuarios acerca de asistencias proporcionados, se recomienda considerar los resultados a la administración de la Botica, para tomar acciones que puedan superar las dificultades encontradas.
- Se recomienda a la administración de la Botica del Ahorro efectuar aprendizajes persistentes a totalidad de trabajadores, de tal forma podamos fortalecer las capacidades de desempeño profesional.
- Se recomienda al profesional químico farmacéutico encargado de los diferentes establecimientos, este frecuentemente capacitado para brindar atención tanto a los usuarios como a los técnicos que laboran con ellos, para que se brinde una mejor atención al usuario.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Importancia del desarrollo de servicios para la farmacia. [revista en internet]. 2017 [Acceso 10 de junio de 2021] Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-profesional-3-articulo-importancia-del-desarrollo-servicios-farmacia-X0213932417620568>
2. Gómez A, Ramírez L Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Rev Médica Multimed [revista en internet]. 2017; 16(2): [Acceso 12 de junio de 2021]. Disponible en: <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,%2C%20los%20comportamient%20os%2C%20los%20compromisos%2C>
3. Organización Panamericana de Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS [internet]. 2013. [Acceso 10 de junio de 2021]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
4. Caruajulca, R. ; Vargas, R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Roció, San Juan de Lurigancho, 2020 [Tesis] Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021
5. Montenegro, L. Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo. Perú 2018 [Tesis] Chiclayo: Universidad Católica Santo domingo de Mogrovejo; 2021
6. Del Salto, E. Evaluación de la calidad de atención y satisfacción del usuario que asiste a la consulta en el departamento médico del instituto Nacional Mejía en el periodo 2012 [Tesis] Quito: Universidad Central del Ecuador; 2021
7. Caicedo, M. La calidad en la atención y su efecto en la satisfacción del cliente de la cadena de farmacias franquiciadas Cruz Azul de la ciudad de Ambato,2016 [Tesis] Ambato: Universidad Técnica de Ambato; 2021
8. Besterfield, D. (2009). Control de calidad. México: Pearson Educación.
9. Pérez Fernández de Velasco, J. A. (2010). Gestión por procesos. Madrid: Esic Editorial.

10. Armstrong, G., & Kotler, P. (2013). Fundamentos de Marketing. México: Pearson Educación.
11. Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. México: Pearson Educación.
12. Uribe, M. (2010). Gerencia del servicio. Alternativa para la competitividad. Bogotá: Ediciones de la U.
13. Sánchez J, Gil M, Recuero L, et al. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. Rev OFIL. 2015; 25(3): 137-144. Disponible en: <http://www.revistadelaofil.org/satisfaccion-percibida-del-servicio-de-farmaciamedicion-analisis-y-mejora/>
14. Castro Prieto, M., Villagarcía Zecereda, H., & Saco Méndez, S. Satisfacción del usuario de los servicios de hospitalización del Hospital Antonio Lorena, Mayo-Agosto de 2003. Recuperado 2011-11-06, Universidad Nacional Mayor de San Marcos Perú. (SITUA - Revista Semestral de la Facultad de Medicina Humana - UNSAAC), de http://sisbib.unmsm.edu.pe/bvrevistas/situa/2004_n23/enPDF/a09.pdf
15. Tapia, G. (2010). Satisfacción del Cliente del nivel de la Calidad del Servicio de las Entidades Bancarias Estatales. Perú. Obtenido en diciembre 28, 2015, desde: <http://www.monografias.com/trabajos93/satisfaccion-cliente-74-nivel-calidad-del-servicio/satisfaccion-cliente-nivel-calidad-delservicio.shtml>
16. Guzmán, C. (2006) Título: Factores de satisfacción e insatisfacción en la Banca por internet en Chile, obtenido en diciembre 28, 2015. Disponible en http://www.tesis.uchile.cl/tesis/uchile/2006/guzman_c2/html/indexframe.shtm
17. Saldaña O, Sanango M. Calidad de atención científico humanístico que presta el personal de enfermería y su relación con el nivel de satisfacción del usuario del centro de salud de Cojitambo. Azogues, 2014. [Tesis]. Cuenca: Escuela de Enfermería, Facultad de Ciencias Médicas, Universidad de Cuenca; 2015.
18. Ninamang M. Percepción de la calidad de servicio de los usuarios en el consultorio externo de medicina interna del Hospital Nacional Arzobispo Loayza. [Tesis]. Lima:

Escuela de Medicina Humana, Facultad de Medicina, Universidad Nacional Mayor de San Marcos; 2014.

19. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. *Perspectivas*. 2014; 17(33):181-209. Link: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>.
20. Bardales L. Evaluación de la calidad del servicio percibido por los pacientes del Centro de Salud Mórrope periodo noviembre - diciembre 2013. [Tesis] Chiclayo: Escuela de Administración de Empresas, Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2016.
21. Ministerio de Comercio Exterior y Turismo. Manual Buenas Prácticas para la Atención de clientes. Lima: Plan Nacional de Calidad Turística – CALTUR, MINCETUR; 2013.
22. Centro Ecuatoriano para la Promoción y Acción de la Mujer. Manual de atención a los clientes, Estrategias socioeconómicas sostenibles para la igualdad de oportunidades de las y los jóvenes Ecuador. Quito. CEPAM, Fundación de Ayuda contra la Drogadicción; 2013

ANEXOS

ANEXO 1:

**UNIVERSIDAD FRANKLIN ROOSEVELT
FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS**



Cuestionario de satisfacción acerca del servicio de consulta farmacéutica.

Estimado Sr/a:

Nos importaría mucho conocer su opinión con relación al servicio que se le ofreció al acudir a la botica Del Ahorro, se trata de una encuesta anónima, cuyos datos serán utilizados para fines estadísticos y mejora del servicio de atención.

IMPORTANTE: Para todos los ítems se usará la siguiente escala:

| Totalmente en desacuerdo. | En desacuerdo. | De acuerdo. | Totalmente de acuerdo |
|---------------------------|----------------|-------------|-----------------------|
| 1 | 2 | 3 | 4 |

| I. ATENCIÓN FARMACEÚTICA RECIBIDA: | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 1. ¿Tiene confianza en su Químico Farmacéutico y técnicos de farmacia? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 2. ¿El personal de farmacia le atiende con amabilidad, respeto y paciencia? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 3. ¿Cree usted que el horario de atención de la farmacia es la adecuada? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 4. El personal de la Farmacia, ¿le atiende con cuidado y precaución? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 5. El personal de la Farmacia, ¿respeta la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| II. DISPENSACIÓN DEL MEDICAMENTO. | | | | |
| 6. ¿El servicio de farmacia cuenta con los medicamentos que le receto el médico? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 7. ¿Considera usted que los medicamentos dispensados en el servicio de farmacia son de calidad? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 8. El personal de la Farmacia, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 9. El personal de la Farmacia, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a usar? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 10. El personal de la Farmacia, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)? | 1 | 2 | 3 | 4 |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| 11. El personal de la Farmacia, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 12. El personal de la Farmacia, ¿le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| III. SERVICIO RECIBIDO | | | | |
| 13. ¿Cómo considera el tiempo de atención de su receta? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 14. ¿El personal de farmacia resuelve sus dudas y consultas sobre su medicación? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 15. ¿Las quejas de los usuarios son solucionadas con prontitud? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 16. El servicio recibido respondió a mis expectativas / estoy satisfecho con el servicio recibido. | 1 | 2 | 3 | 4 |
| IV. CONDICIONES BRINDADAS | | | | |
| 17. ¿Las instalaciones de la farmacia son ordenadas y cuentan con mobiliarios adecuados para la atención de los pacientes? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 18. ¿El personal de farmacia está correctamente uniformado e identificado? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 19. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la Farmacia, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención? | 1 | 2 | 3 | 4 |
| 20. ¿La Farmacia, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes? | 1 | 2 | 3 | 4 |

Gracias por su tiempo en esta investigación, agradezco su colaboración.

Anexo 2: Consentimiento informado



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

Consentimiento Informado

1. Información

2. El presente trabajo de investigación es titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN A LA BOTICA DEL AHORRO, SANTA ANITA 2021", es conducida por estudiantes de la escuela de Farmacia y Bioquímica con la finalidad de establecer el nivel de satisfacción frente a los servicios prestados por la Botica. Se mantendrá la confidencialidad absoluta de los datos consignados en la escala respectiva.

3. Consentimiento

Acepto participar del estudio por lo que doy mi consentimiento voluntario, Asimismo, todas mis preguntas fueron respondidas y resueltas por los investigadores.

Participante:

Código: Fecha:/...../..... Firma:

Investigador:

Nombres y apellidos:

DNI: Fecha:/...../..... Firma:

Anexo 3.

FORMATO DE VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO

**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
APRECIACIÓN DEL INSTRUMENTO DE RECOLECCIÓN DE DATOS**

Estimado profesional, usted ha sido invitado a participar en el proceso de apreciación de un instrumento de investigación; el presente formato es para que usted pueda hacernos llegar sus apreciaciones respectivas sobre el instrumento de medición; agradecemos de antemano sus aportes que permitirán validar el instrumento y obtener información efectiva.

A continuación, sírvase identificar el criterio y marque con un aspa en la casilla que usted considere conveniente, además puede hacernos llegar alguna otra apreciación en la columna de observaciones. Investigación titulada: "NIVEL DE SATISFACCIÓN DE USUARIOS QUE ASISTEN A LA BOTICA DEL AHORRO, SANTA ANITA 2021"

| Criterios | Apreciación | | Observación |
|--|-------------|----|-------------|
| | SI | NO | |
| 1. El instrumento responde al planteamiento del problema. | | | |
| 2. El instrumento responde a los objetivos de la investigación. | | | |
| 3. El instrumento responde a la Operacionalización de variables. | | | |
| 4. Los Ítems responden a los objetivos del estudio. | | | |
| 5. La estructura que presenta el instrumento es secuencial. | | | |
| 6. Los ítems están redactados en forma clara y precisa. | | | |
| 7. El número de ítems es adecuado. | | | |
| 8. Los ítems del instrumento son válidos. | | | |
| 9. ¿se debe de incrementar el número de ítems. | | | |
| 10. Se debe de eliminar algún ítem. | | | |

Sugerencias para mejorar el instrumento:

.....
.....

Apellidos y Nombres:

Grado Académico y Profesión:

Firma: Fecha:

Anexo 4. MATRIZ DE CONSISTENCIA.

| PROBLEMA GENERAL | OBJETIVO GENERAL | METODOLOGÍA | VARIABLE PRINCIPAL | |
|--|---|--|--|---|
| | | | VARIABLE | DIMENSIÓN |
| <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021?</p> <p>Problemas específicos</p> <p>¿Cuáles son las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo a la atención farmacéutica recibida?</p> <p>¿Cuáles son las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo a la dispensación del medicamento?</p> <p>¿Cuáles son las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo al servicio recibido?</p> <p>¿Cuáles son las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo a las condiciones brindadas?</p> | <p>Evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>Determinar las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo a la atención farmacéutica recibida.</p> <p>Determinar las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo a la dispensación del medicamento.</p> <p>Determinar las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo al servicio recibido.</p> <p>Determinar las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a la botica Del Ahorro, Santa Anita 2021, de acuerdo a las condiciones brindadas.</p> | <p>Nivel de Investigación: Descriptivo</p> <p>Tipo de Investigación: Observacional, Prospectivo, Transversal, Descriptivo.</p> <p>Diseño de investigación: No experimental</p> <p>Población: 200 usuarios de la botica Del Ahorro.</p> <p>Muestra: 132 usuarios de la botica Del Ahorro.</p> <p>Técnicas de procesamiento de datos: Estadística descriptiva e inferencial</p> <p>Técnicas e instrumentos de recolección de datos:</p> <p>Técnica: Encuesta Instrumento: Cuestionario digital (Anexo 01)</p> | <p>Nivel de satisfacción del usuario.</p> | <p>ATENCIÓN FARMACEÚTICA RECIBIDA.</p> |
| | | | | <p>DISPENSACIÓN DEL MEDICAMENTO.</p> |
| | | | | <p>SERVICIO RECIBIDO.</p> |
| | | | | <p>CONDICIONES BRINDADAS.</p> |