

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y
BIOQUÍMICA



**Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado
recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autora:

Rosales Tamara, Liz Evelin

Asesor

Cacha Salazar Carlos Esteban

(Código ORCID: 0000-0002-3169-5891)

Huaraz – Perú

2022

INDICE DE CONTENIDOS

INDICE DE TABLAS	ii
PALABRA CLAVE	iii
TITULO	iv
RESUMEN	v
ABSTRACT.....	vi
INTRODUCCIÓN	1
METODOLOGÍA	12
Tipo y Diseño de investigación	12
Población - Muestra y Muestreo	13
Técnicas e instrumentos de investigación.....	14
Procesamiento y análisis de la información.....	15
RESULTADOS	17
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN	33
CONCLUSIONES	35
RECOMENDACIONES.....	36
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	37
ANEXOS	46

INDICE DE TABLAS

Figura 1	Variable cuidado recibido: factor fiabilidad	17
Figura 1	Clase de satisfacción del usuario según encuesta.	18
Figura 2	Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión fiabilidad.	19
Figura 3	Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión Recursos humanos.	20
Figura 4	Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión Elementos tangibles.	21
Figura 5	Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión sensibilidad.	22
Figura 6	Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión seguridad.	23
Figura 7	Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión empatía.	24
Figura 8	Clase de satisfacción VS cuidado recibido en establecimiento farmacéutico	25
Figura 9	Variable cuidado recibido: factor fiabilidad	26
Figura 10	Variable cuidado recibido: factor Recursos humanos	27
Figura 11	Variable cuidado recibido: factor Elementos tangibles	28
Figura 12	Variable clase de satisfacción: factor Sensibilidad	29
Figura 13	Variable clase de satisfacción: factor Seguridad	30
Figura 14	Variable clase de satisfacción: factor Empatía	31
Tabla 1	Coefficiente de correlación entre todas las dimensiones de las variables cuidado recibido y clase de satisfacción	32

1 Palabra clave

Tema	Satisfaction level
Especialidad	Farmacia y Bioquímica

Keywords

Subject	Phytochemistry
Speciality	pharmacy and biochemistry

Línea de investigación

Línea de investigación	Farmacia clínica y comunitaria
Área	Ciencias médicas y de la salud
Subárea	Ciencias de la salud
Disciplina	Ciencias del cuidado de la salud y servicios (Administración de hospitales y financiamiento)

2 Título

Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

3 Resumen

El presente trabajo de investigación buscó evaluar la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022. La investigación fue de tipo básica, correlacional, causal y transversal. La población estuvo conformada por 270 usuarios de la botica Regina's y la muestra estuvo conformada por 100 usuarios. Se empleó la técnica de la encuesta y el instrumento fue un cuestionario validado de 20 ítems, se encontró una elevada satisfacción tanto para la clase de satisfacción (55,2% totalmente satisfechos y 27,6% satisfechos), y cuidado recibido (totalmente satisfechos 28,9 y satisfechos 43,4%). Además, el cuidado recibido y la clase de satisfacción, tiene una elevada correlación ($Rho= 1$), sobre todo entre los ítems 1, 3, 6 confrontados con los ítems 18-19. Por tanto, se puede concluir que existe relación entre la clase de satisfacción de usuarios y el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

Palabras clave: clase de satisfacción, cuidado recibido, correlación.

4 Abstract

The present research work sought to evaluate the class of user satisfaction due to the care received at Regina's Pharmacy, Huaraz-2022. The research was basic, correlational, causal and cross-sectional. The population consisted of 270 users of the Regina's pharmacy and the sample consisted of 100 users. The survey technique was used and the instrument was a validated 20-item questionnaire, high satisfaction was found for both the satisfaction class (55.2% totally satisfied and 27.6% satisfied), and care received (totally satisfied). 28.9 and satisfied 43.4%). In addition, the care received and the satisfaction class have a high correlation ($Rho= 1$), especially between items 1, 3, 6 compared to times 18-19. Therefore, it can be concluded that there is a relationship between the user satisfaction class and the care received at the Regina's Pharmacy, Huaraz-2022.

Keywords: satisfaction class, care received, correlation.

5 Introducción

5.1. Antecedentes y fundamentación científica

Irureta y Paucar (2022) en su investigación buscaron hallar la relación entre la calidad de servicio y la fidelización de usuarios de un establecimiento farmacéutico en Comas, Perú. El estudio fue observacional básico, descriptivo y correlacional, donde se utilizó una encuesta validada por expertos y con elevada confiabilidad, se aplicó a 120 usuarios del establecimiento farmacéutico, los resultados mostraron que la correlación que existe para la percepción de la calidad de servicio y la fidelización de los usuarios, fue buena en un 78,3% y regular en un 14,2%, también se trabajó con un $p = 0,473$. Se pudo concluir que los usuarios percibieron una buena calidad de servicio, por tanto, una buena fidelización.

Guzmán (2022). Buscó hallar la incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente externo de una botica en Arequipa-Perú. La investigación fue del tipo explicativa y pura. La muestra la conformó 50 usuarios, se confirmó la hipótesis que la calidad de servicio incide directamente con la satisfacción del cliente, planteándose las recomendaciones para mejorar la calidad de servicio, lograr la aceptabilidad y fidelización de los clientes, así mismo mejorar la atención de los profesionales de salud y mejorar los ingresos del establecimiento farmacéutico.

Suasnabar y Chavarria (2022). Evaluaron la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios de una botica de Santa Anita durante la Pandemia del Covid-19, El trabajo de investigación fue básico, deductivo descriptivo, cuantitativo y correlacional, para la recolección de datos se aplicó un cuestionario conteniendo 40 preguntas aplicado a una muestra de 379 usuarios. Los resultados evidenciaron que la calidad del servicio en la cadena de boticas fue de nivel regular (45.4%) y bueno (36.4%), donde el 42,2% estuvieron poco satisfechos y el 34, 6% estuvieron satisfechos.

García (2021). Estudiaron la calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de una cadena de Botica en Barranco, Lima-Perú.. La investigación fue observacional, básica, prospectivo y transversal, La muestra estuvo conformada por 100 usuarios que acuden a adquirir medicamentos en la botica. Los resultados indican una buena calidad de atención con 82% y una satisfacción total del usuario. Se concluyó que existe una buena calidad de atención y elevando nivel de satisfacción.

Pacahuala, (2018). Evaluó el nivel de satisfacción de los clientes debido a la atención brindada a establecimientos farmacéuticos en Huaycán Lima-Perú. La investigación fue no experimental, descriptiva, transversal y correlacional, utilizando como instrumento una encuesta aplicada a 374 usuarios Del total de la población encuestada el 29,41% fueron varones y el 70,59% fueron mujeres. El 70,59% recurrieron a una botica y el 29,41% a una farmacia, por tanto, se concluye que existe una levada satisfacción de los usuarios (57,44%).

Vargas y Caruajulca, (2020), buscaron correlacionar la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en una botica en el distrito de San Juan de Lurigancho. La investigación fue descriptiva, cuantitativa y transversal. La muestra la conformaron 196 usuarios. La técnica utilizada fue la encuesta y el instrumento un cuestionario. Los resultados mostraron una significativa relación entre la satisfacción y calidad de atención, donde en la dimensión de calidad de atención alcanzo un 59.7% de satisfecho y 59.2% muy satisfecho. Se concluye que existe una buena relación entre la satisfacción del cliente y una excelente calidad de servicio.

Briceño, (2020), busco correlacionar el efecto de la dispensación de medicamentos y la satisfacción de sus usuarios de un establecimiento farmacéutico del centro Histórico de Trujillo. La investigación fue no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, se utilizó la técnica de la

encuesta y como instrumento el cuestionario, se contó con una muestra de 378 usuarios. Los resultados encontrados evidenciaron que los usuarios manifiestan una buena satisfacción 60.1%, regular nivel 39.2% y bajo nivel de satisfacción 0.8%, la correlación hallada fue de 0.654 para validación, 0,72 para recepción y de 0,658 para satisfacción y registro. Se concluye que si existe una relación significativa entre las variables estudiadas.

Garate, (2019), buscó determinar la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas relacionado con la gestión farmacéutica. El tipo de investigación fue descriptivo, transversal y prospectivo, la muestra seleccionada fue de 396 pacientes a quienes se les aplicó un cuestionario. Los resultados mostraron una edad promedio de 43 años y un 75% del sexo femenino, ingreso económico de s/561.98, mostrando satisfacción con el horario de atención (94.9%), personal de farmacia (86.1%), y precio (91.4%), así mismo un 98% volvería a la farmacia y un 93.9% lo recomendarían, relacionado con buen clima laboral 81.8%, dentro de los puntos deficientes se encontró que los usuarios manifestaron la falta de stock, uso de nombres comerciales en las recetas (30%), mejora de infraestructura (81.8%), espera promedio de 5 minutos, concluyendo que existe elevado nivel de satisfacción debido a la buena gestión del establecimiento farmacéutico.

5.2. Marco teórico

5.2.1. Clase de satisfacción

El nivel de satisfacción o clase de satisfacción está definido como el estado emocional debido al juicio de aceptación, grado de satisfacción donde se ha cubierto las expectativas de los usuarios relacionados con las variables como son: las ventas, el producto, cultura de la empresa, además las empresas se enfocan en el cliente, definen sus necesidades y

expectativas, fidelizando al cliente y por ende aumentando la oferta de las necesidades de los clientes (Martínez et al., 2019).

5.2.1.1. Sensibilidad

Se define como la predisposición para brindar ayuda oportuna a los usuarios y brindarles un servicio de calidad con rapidez según los requerimientos y expectativas de los usuarios. Se debe de considerar una atención pronta, así como la absolución de consultas y quejas de los usuarios de los servicios (Zeithami, 2009).

5.2.1.2. Seguridad

Está relacionado con el nivel de conocimiento de la materia, es decir el conocimiento de los medicamentos, reacciones adversas y orientación a los usuarios, demostrando confianza y credibilidad (Zeithami, 2009).

5.2.1.3. Empatía

Involucra una atención personalizada hacia los usuarios, según los requerimientos y gusto de cada usuario (Zeithami, 2009).

La empatía está definida como el servicio individualizado y cuidadoso que recibe el usuario, donde éstos usuarios deben de sentirse comprendidos e importantes. La organización desarrolla un gran compromiso con su cliente, esto sucede cuando conoce los requerimientos y características y especiales requerimientos de todos sus clientes (Zeithaml y Bitner, 2002).

5.2.1.4. Cuidado recibido

El cuidado recibido en salud está relacionado con el incremento de la probabilidad de alcanzar resultados sanitarios relacionados con los conocimientos de los profesionales de salud. Siendo indispensable tener en cuenta las dimensiones de promoción de la salud, la prevención, tratamiento, rehabilitación y la paliación, logrando una mejora continua que busque satisfacer las necesidades de la población (OMS, 2020).

5.2.1.5. Fiabilidad

Está relacionado con el desarrollo de un servicio formal y exacto es decir un servicio efectivo desde el momento que inicia la atención. En este momento el cliente puede detectar la capacidad y conocimientos de los profesionales de la empresa.

La confiabilidad se relaciona con el cumplimiento de las promesas por parte de la empresa, es decir de la recepción del producto solicitado, la prestación del servicio, solución de problemas y precios competitivos. Estas experiencias gratificantes permiten que le cliente se fidelice con la empresa generado un buen precedente y futuras compras (Zeithaml y Bitner, 2002).

5.2.1.6. Recursos Humanos

El recurso humano juega un rol fundamental dentro de la calidad de servicio brindado, ya que se constituye en una estrategia básica para cubrir las necesidades y expectativas de los usuarios, garantizando en todo momento la calidad de los servicios que ofertan. Se debe tener en cuenta que el servicio se brinda a personas y

realizado por personas, por tanto, se debe considerar el factor humano, siendo un parámetro crítico. Siendo determinante la percepción que nos queda del servicio recibido por el personal de la empresa (Hernández, 2009).

5.2.1.7. Elementos tangibles

Está relacionado con el espacio físico donde se desarrolla la experiencia de compra, la pulcritud del personal, contar con ambientes adecuados y los materiales de comunicación. También juegan un rol fundamental las imágenes del servicio, los espacios distribuidos, los equipos y materiales utilizados que brindan una experiencia satisfactoria a los clientes. Aunque existen empresas que no consideran relevante esta dimensión, pero buscan elevar su calidad de servicio incorporando otros componentes de atención a los usuarios (Zeithaml y Bitner, 2002).

5.3. Justificación

El presente trabajo, se justifica teóricamente ya que los resultados que se encuentren en la presente investigación servirán como referente científico, relacionado a la clase de satisfacción del usuario y el cuidado recibido en los establecimientos farmacéuticos. Así también servirá como antecedentes para futuros trabajos en esta línea de investigación. Los resultados encontrados servirán de precedentes a las empresas de este rubro para que adopten medidas de para mejorar el cuidado que recibe el cliente durante la atención al cliente.

También se justifica de manera metodológica, ya que se pondrá a disposición un instrumento que es un cuestionario ajustado validado por expertos, así mismo con instrumento que estadísticamente haya demostrado

validez y confiabilidad, relacionado con la evaluación de la clase de satisfacción del usuario y la calidad de atención brindada al cliente, sirviendo como instrumento a disposición de futuras investigaciones.

También se justifica socialmente ya que permitirá que los dueños tomen medidas, para que todo su personal mejore el cuidado de la atención a sus clientes, mejorando la satisfacción de los clientes ante la atención en los establecimientos farmacéuticos, a favor de la comunidad al brindar una buena experiencia a sus usuarios.

5.4. Problema

Actualmente las empresas se encuentran revalorando la atención al cliente ya que se ha constituido en un pilar importante para el desarrollo empresarial, ya que debido a la utilización de medios presenciales y digitales es importante la calidad con que se aborda la cliente y la calidad y calidez de servicio, dando una experiencia satisfactoria a los clientes y por ende fidelizándolo, otro punto importante es la seguridad y conocimiento que demuestra el personal, dando la confianza a los usuarios, el establecimiento, equipamientos y precio también cumplen su rol en la decisión de compra, todos estos factores deben de ser estudiados para mejorar la calidad de atención y por ende los ingresos en la empresa, por tales motivos nos planteamos como problema: ¿Cuál será la relación entre la clase de satisfacción de los usuarios, debido al cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022?, el presente estudio permitirá que las empresas del rubro de la salud trabajen sobre la mejora continua de su negocio y la calidad de atención.

5.5. Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones (factores)	Indicadores	Tipo de escala de medición
<p>Cuidado recibido: Se define como un conjunto de acciones realizado por los colaboradores de establecimientos de salud, para brindar una atención, técnica, y humanística. Con el fin de satisfacer las necesidades de sus usuarios, con seguridad, eficacia y eficiencia (MINSA, 2012)</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> - El personal realiza recomendaciones acertadas - El personal conoce y responde adecuadamente a las preguntas formuladas. - El personal trata con respeto, privacidad y confidencialidad. 	<p>ORDINAL</p> <ul style="list-style-type: none"> -Totalmente en desacuerdo -En desacuerdo -Ni de acuerdo ni en desacuerdo -De acuerdo -Totalmente de acuerdo
	Recursos Humanos	<ul style="list-style-type: none"> - El personal inspira confianza. - El personal brinda indicaciones referente a los medicamentos. - El personal brinda tiempo necesario para atender consultas. 	
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> - Las instalaciones son adecuadas y modernas. - Equipos y materiales adecuados y modernos. - Propaganda y ofertas influyen en la compra. - Personal uniformado e identificado. 	
Clase de Satisfacción:	Sensibilidad	<ul style="list-style-type: none"> - Precios competitivos. - Atención oportuna. 	<p>ORDINAL</p> <ul style="list-style-type: none"> -Totalmente

Medida del cumplimiento de un servicio o producto que busca satisfacer las percepciones y expectativas y percepciones de sus usuarios (Cabello, 2012).		<ul style="list-style-type: none"> - Tiempo de atención adecuado. - Buena atención. 	<p>satisfecho</p> <p>-Satisfecho</p>
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> - El personal explica de manera comprensible el tratamiento a recibir el usuario. - El personal soluciono oportunamente los problemas suscitados durante la atención. - Establecimiento cuenta con los medicamentos que busca el usuario. 	<p>-Ni</p> <p>Satisfecho ni insatisfecho</p> <p>-Satisfecho</p> <p>-Totalmente Satisfecho</p>
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> - Horario de atención adecuado. - El personal trata con amabilidad respeto y paciencia al usuario. - Personal muestra interés en solucionar el problema de salud del usuario. 	

5.6. Hipótesis

5.6.1. Hipótesis alternativa:

Ha= Existe una relación significativa entre clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la Botica Regina's. Huaraz 2022.

5.6.2. Hipótesis nula:

Ho= No existe una relación significativa entre clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la Botica Regina's. Huaraz 2022.

5.7. Objetivos

5.7.1. Objetivo general

- Determinar la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la Botica Regina's. Huaraz 2022.

5.7.2. Objetivos específicos

1. Medir la clase de satisfacción de los usuarios de la Botica Regina's. Huaraz-2022.
2. Medir el cuidado recibido a los usuarios de la Botica Regina's. Huaraz 2022.
3. Identificar la relación entre la clase de satisfacción y el cuidado recibido, en la atención por los usuarios de la Botica Regina's. Huaraz 2022.

6 Metodología

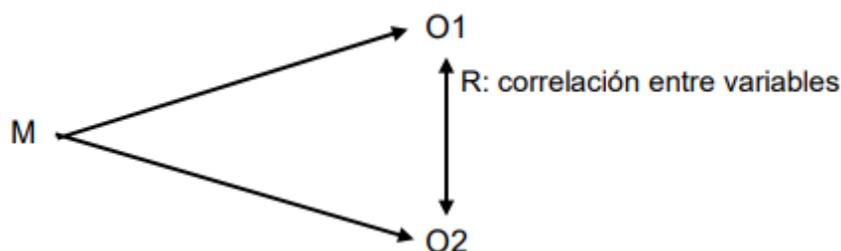
a) Tipo y diseño de investigación

Tipo de investigación:

El presente trabajo de investigación es de naturaleza básica ya que brindará información, nueva y relevante referente a la relación existente entre la clase de satisfacción y la atención recibida en los establecimientos de salud, como es en este caso un establecimiento farmacéutico, así mismo permitirá aumentar el conocimiento relacionado a sus variables de estudio. (CONCYTEC, 2018).

Diseño de la investigación:

La investigación fue no experimental, ya que no existe la posibilidad de manipular su variable independiente, además no se recrearía ninguna situación, sino que se observan situaciones ya existentes. Además, permite observar los acontecimientos en su contexto original y su posterior análisis. Su diseño será transeccional, correlacional y causal, ya que recopilan la información en un solo momento, así mismo tiene como fin la descripción de sus variables y analiza sus incidencias y su interrelación. Además, permite poder estudiar agrupaciones de personas, objetos e indicadores (Hernández et al., 2014).



M: Usuarios atendidos en la Botica Regina's.

O1: Clase de satisfacción

O2: Calidad de servicio

R: correlación entre las variables O1 y O2

b) Población, muestra y muestreo

Población

La población se define como el conjunto de sujetos con características idóneas, pudiendo estar conformadas por personas, registros, pruebas de laboratorio, maquinarias, entre otros (Arias, et al., 2016).

En el presente estudio la población fue finita y estuvo representada por 270 usuarios atendidos en la Botica Regina's.

Criterios de inclusión

- Se incluirán a los usuarios que acuden a la Botica Regina's durante los meses de mayo-agosto del 2022.
- Se incluyen a los usuarios que acuden a la Botica Regina's y concretan la compra de algún producto farmacéutico.

Criterios de exclusión

Se excluirán aquellos usuarios que acuden a la Botica Regina's, pero no concretan la compra de algún producto farmacéutico

Muestra

La muestra se define como un conjunto o una parte de una población que es motivo de estudio, estas unidades consideran criterios de inclusión y exclusión, el número de individuos debe de ser representativo y factible de (Hernández, et al., 2014). En nuestro estudio empleamos la ecuación para poblaciones finitas, con un intervalo de confianza del 95%, siendo el error del 5%, y con valores de P y Q del 50%, arrojando como resultado de 100 clientes (anexo 5).

Técnica de muestreo

Siendo el levantamiento de información, es un proceso ordenado y planificado, permite reunir información adecuada con el tema investigado (Hernández, et al., 2014). Utilizándose para el presente trabajo, la técnica la encuesta, y se consideró como instrumento el cuestionario el que fue adaptado considerando la investigación de Pacahuala, 2018, por tanto, consideramos necesario realizar su validación previa a la aplicación, utilizando para tal caso el método de juicio de expertos, donde se aplicó a 7 expertos quienes concluyeron que la encuesta era válida, además de aplicar la validación estadística mediante el alfa e crombach, cuyo valor fue del 0.72 (validez fuerte).

El instrumento que se utilizó para medir la clase de satisfacción y la atención recibida por el cliente fue el cuestionario, que constó de 20 ítems, donde el cuidado recibido se midió con los ítems 1-10, ésta variable a la vez posee tres dimensiones. Donde las preguntas del 1 al 3 midieron la fiabilidad, del 4 a 6 recursos humanos y del 7 a los 10 elementos tangibles. Mientras que para evaluar la clase de satisfacción del usuario se midió con los ítems del 11-20, divididas en tres dimensiones. Donde los ítems del 11 al 14 midieron la sensibilidad, del 15 al 17 seguridad y del 18 al 20 empatía. La escala que se utilizó para medir el cuidado recibido fue: Totalmente en desacuerdo (1), en desacuerdo (2), ni de acuerdo ni en desacuerdo (3), de acuerdo (4) y totalmente de acuerdo (5); mientras que para medir la clase de satisfacción del usuario será: totalmente insatisfecho (1), insatisfecho (2), ni satisfecho ni insatisfecho (3), satisfecho (4), totalmente satisfecho (5).

c) Técnicas e instrumentos de investigación

La técnica que se utilizó fue la encuesta y el instrumento el cuestionario

d) Confiabilidad y validez del instrumento

La validación por juicio de expertos es un método que busca establecer la confiabilidad de un instrumento, donde se requiere de profesionales especialistas en el área de estudios, que debido a su experiencia conocen el proceso y tienen la posibilidad de sugerir mejoras o ajustes al instrumento, como también tienen la facultad para afirmar que el instrumento es confiable y válido. También se puede afirmar que la confiabilidad se relaciona por la similitud de los resultados que se obtienen cuando se aplica el instrumento a la población en estudio (Hernández, et al., 2014). Asimismo, Oviedo y Campo (2005), establecieron que la confiabilidad y seguridad del instrumento, está relacionado con la aceptación de los resultados según la fiabilidad del instrumento. Por tanto, para nuestra investigación se buscará determinar el Alfa de Cronbach, considerándose valores mayores a 0,70.

e) Procedimiento

Para el desarrollo de este trabajo de investigación se aplicará un cuestionario conformado por 20 ítem además de una escala de Likert que valorará la clase de satisfacción de usuarios de la Botica Regina's. Huaraz 2022, éste cuestionario será validado por expertos. La aplicación del presente cuestionario se realizará presencialmente dentro de la Botica Regina's, y estará a cargo de la tesista Rosales Tamara, Liz Evelin, durante los meses de mayo-agosto del 2022. Los datos serán obtenidos en un único momento, y se procederá al análisis de los datos y su interpretación y su posterior confrontación con investigaciones relacionadas.

f) Procesamiento y análisis de la información

Valderrama (2015), considera que posterior a la recopilación de la información, se debe de proceder a aplicar mecanismos estadísticos para dar solución a nuestro problema, de tal manera permita aceptar o rechazar nuestras teorías planteadas. El análisis inferencial permite realizar la contrastación de nuestra hipótesis, así como comprobar la existencia de la relación entre sus variables y dimensiones

estudio y sus dimensiones, para la contratación de nuestra hipótesis se utilizará una prueba no paramétrica como Rho Spearman, ésta prueba nos permite medir la fuerza positiva o negativa existente entre variables, donde dos parámetros de valor definirán su aceptación o anulación, los valores deberán ser estadísticamente significativos con el valor $p < 0,05$. Se utilizará el Programa estadístico SPSS.

7 Resultados

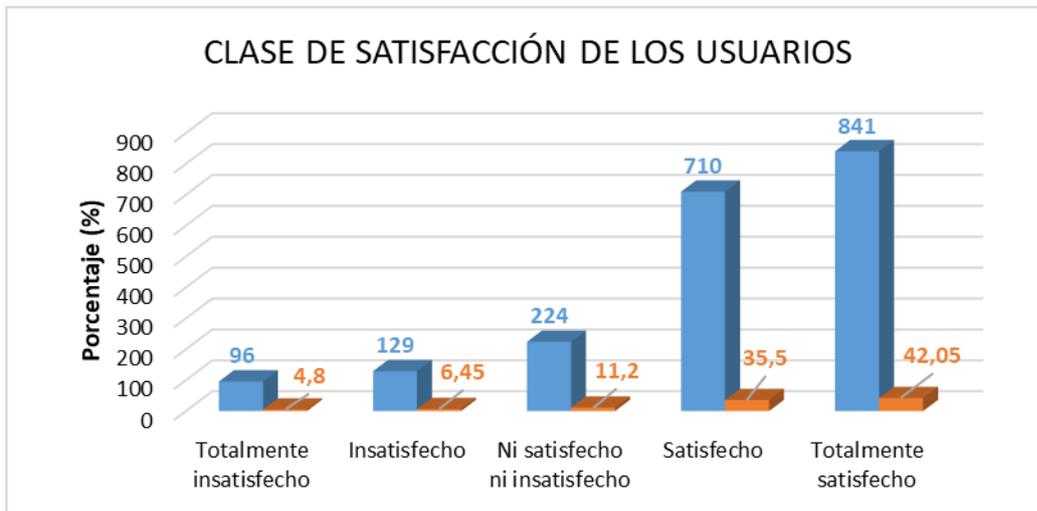


Figura 1. Clase de satisfacción del usuario según encuesta.

La clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022, representa un total de 77,55%, con un 35,50% como SATISFECHO y un 42,05% como TOTALMENTE SATISFECHO. Ni satisfecho ni insatisfecho fue de 11,20%, mientras que el 6,45% calificó como INSATISFECHO y el 4,80% calificó como MUY INSATISFECHO. Donde la botica Regina's requiere mejorar sus dimensiones fiabilidad, elementos tangibles, sensibilidad, seguridad y empatía para mejorar la satisfacción de sus usuarios.

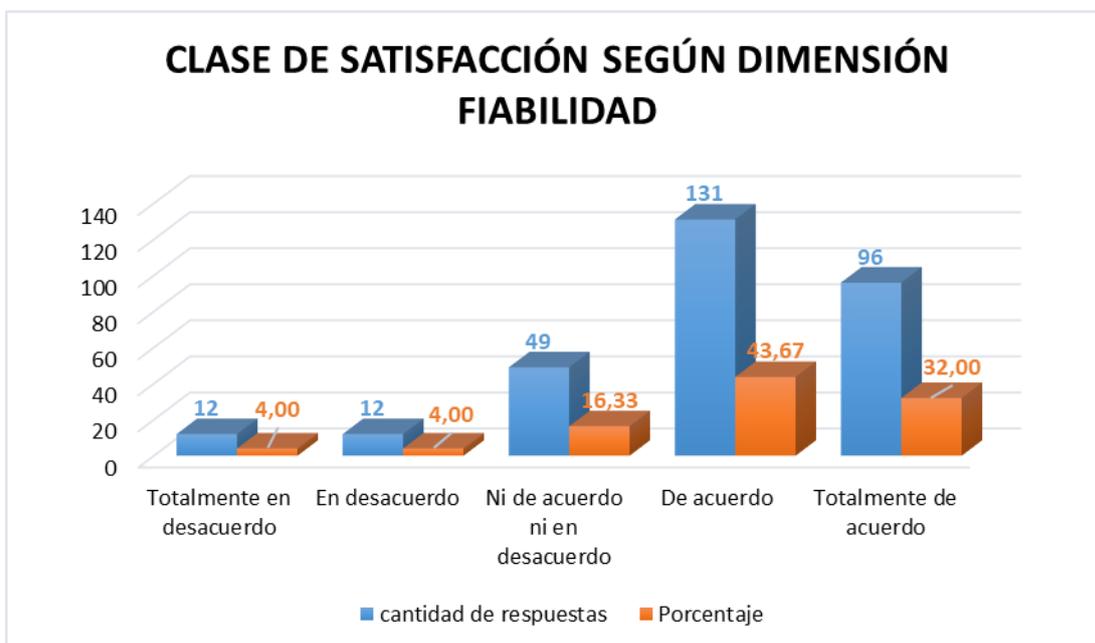


Figura 2: Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión fiabilidad.

El total de respuestas de los encuestados en los 03 ítems respecto a la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022, en la dimensión fiabilidad, calificó con un 32,00% como TOTALMENTE DE ACUERDO y el 43,67% como DE ACUERDO, mientras que el 16,33% calificó como NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO. Sin embargo, un 4% calificó como EN DESACUERDO y un 4% TOTALMENTE EN DESACUERDO, lo cual implicaría una mejora en las recomendaciones brindadas, conocimiento del personal, privacidad y confidencialidad.

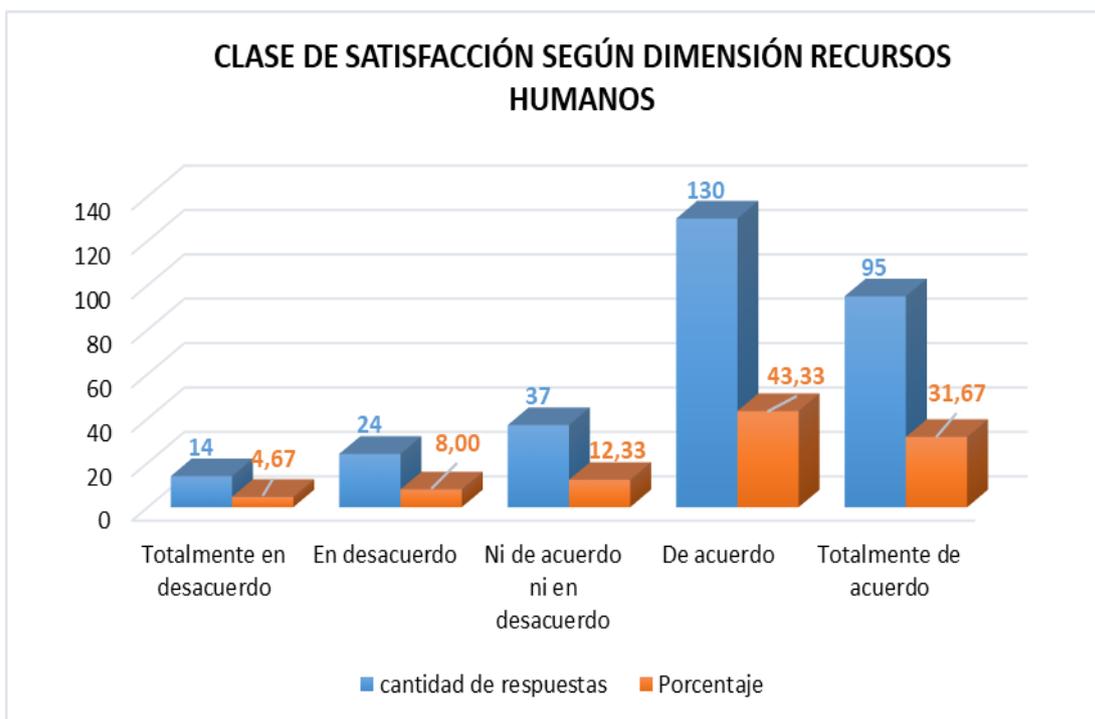


Figura 3: Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión Recursos humanos.

El total de respuestas de los encuestados en los 03 ítems respecto a la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022, en la dimensión recursos humanos, calificó con un 31,67% como **TOTALMENTE DE ACUERDO** y el 43,33% como **DE ACUERDO**, mientras que el 12,33% calificó como **NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO**. Sin embargo, un 8% calificó como **EN DESACUERDO** y un 4,67% **TOTALMENTE EN DESACUERDO**, lo cual implicaría una mejora de las herramientas relacionadas la confianza, atención y la absolución de dudas por parte del profesional farmacéutico.

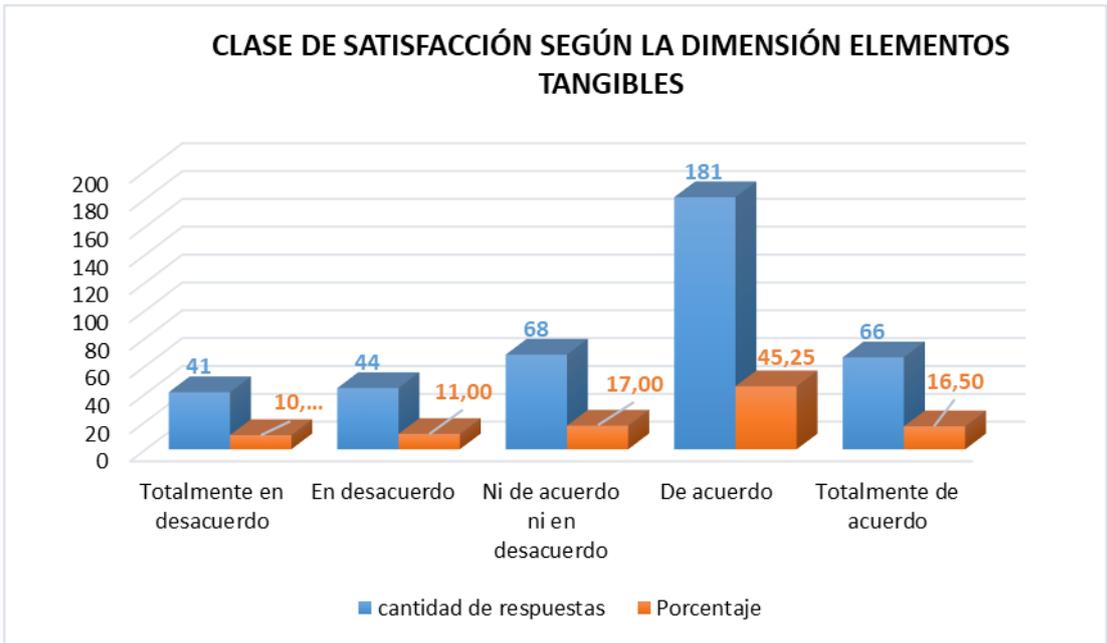


Figura 4: Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión Elementos tangibles.

El total de respuestas de los encuestados en los 04 ítems respecto a la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022, en la dimensión elementos tangibles, calificó con un 16,50% como TOTALMENTE DE ACUERDO y el 45,25% como DE ACUERDO, mientras que el 17,00% calificó como NI DE ACUERDO NI EN DESACUERDO. Sin embargo, el público usuario calificó con el 11,00% como EN DESACUERDO y el 10,25% como TOTALMENTE EN DESACUERDO, lo cual significa que se deben mejorar los equipos de cómputo, personal mejor identificado, así como mejorar los ambientes de atención.

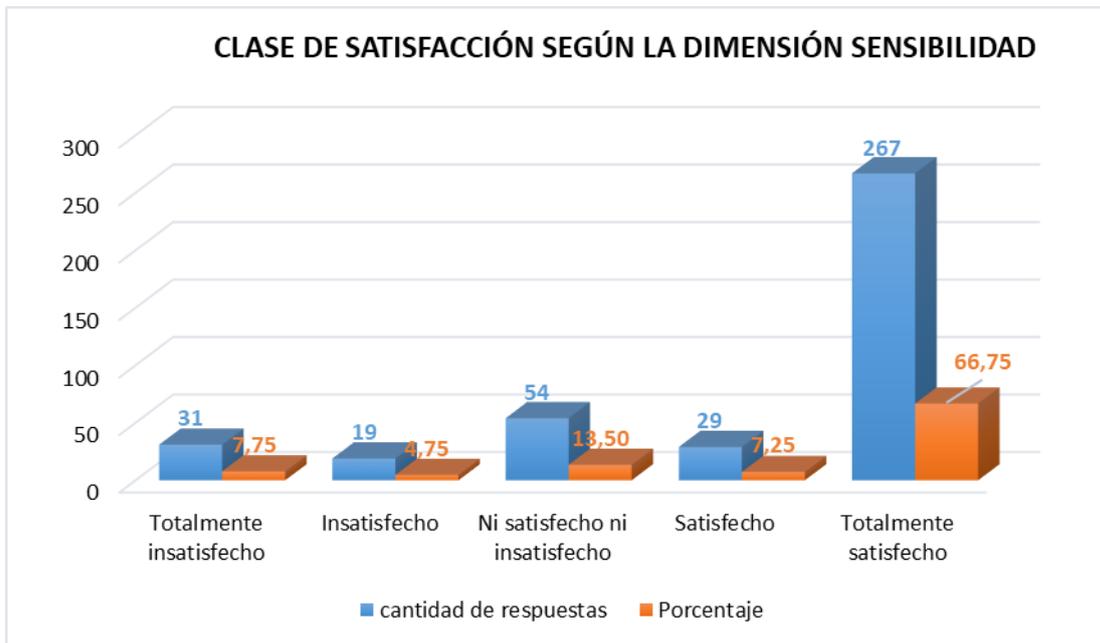


Figura 5. Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión sensibilidad.

El total de respuestas de los encuestados en los 04 ítems respecto a la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022, en la dimensión sensibilidad, calificó con un 66,75% como **TOTALMENTE SATISFECHO** y el 7,25% como **SATISFECHO**, mientras que el 13,50% calificó como **NI SATISFECHO NI INSATISFECHO** Sin embargo los usuarios calificaron con un 4,75% como **INSATISFECHO** y 7,75% como **TOTALMENTE INSATISFECHO**, lo cual significa que se deben mejorar el tiempo de atención, respetar el orden de atención y brindar precios asequibles de los productos.

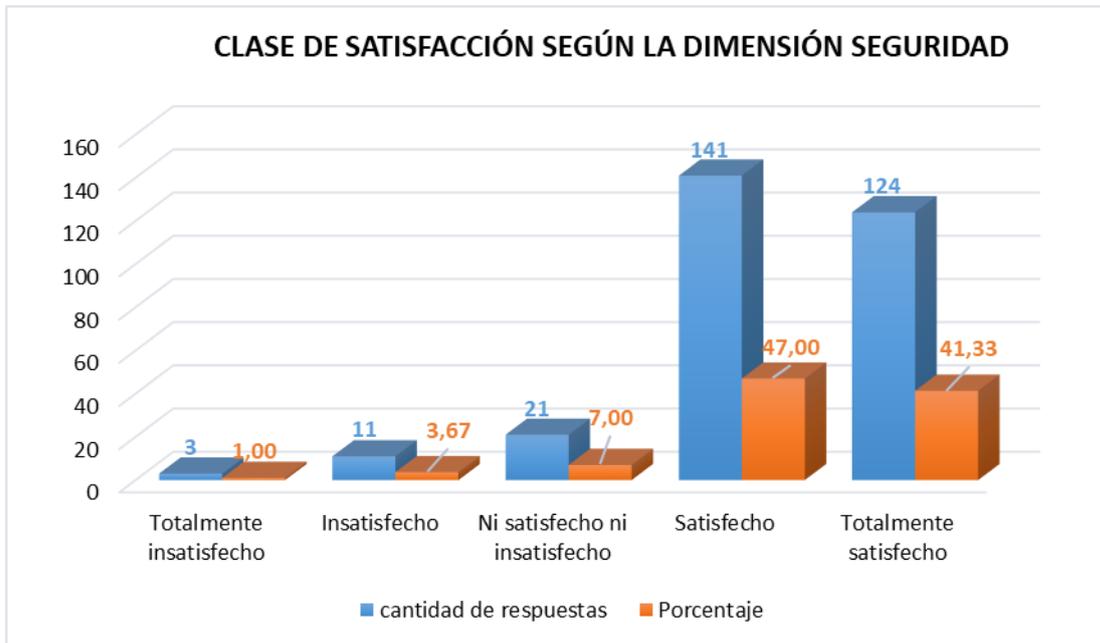


Figura 6. Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión seguridad.

El total de respuestas de los encuestados en los 03 ítems respecto a la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022, en la dimensión seguridad, calificó con un 41,33% como TOTALMENTE SATISFECHO y el 47,00% como SATISFECHO, mientras que el 7,00% calificó como NI SATISFECHO NI INSATISFECHO. Sin embargo, los usuarios calificaron con 3,67% como INSATISFECHO y el 1,00% como TOTALMENTE INSATISFECHO lo cual significa que se deben mejorar, la información brindada, la agilización en la solución de problemas, además del stock y variedad de medicamentos de uso frecuente.

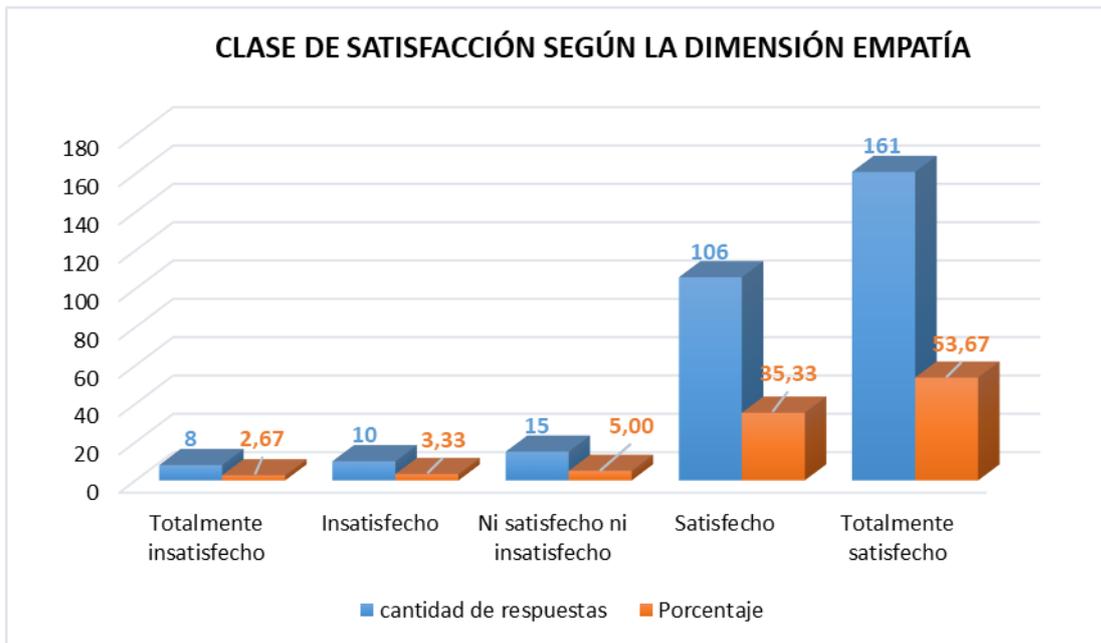


Figura 7. Clase de satisfacción debido a el cuidado recibido en establecimientos farmacéuticos, según dimensión empatía.

El total de respuestas de los encuestados en los 03 ítems respecto a la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022, en la dimensión empatía, calificó con un 53,67% como **TOTALMENTE SATISFECHO** y el 35,33% como **SATISFECHO**, mientras que el 5,00% calificó como **NI SATISFECHO NI INSATISFECHO**, Sin embargo los usuarios calificaron con el 3,33 % como **INSATISFECHO** y el 2,67% como **TOTALMENTE INSATISFECHO** lo cual significa que se deben mejorar el horario de atención, mayor interés en los problemas de la población, además de respeto y amabilidad.

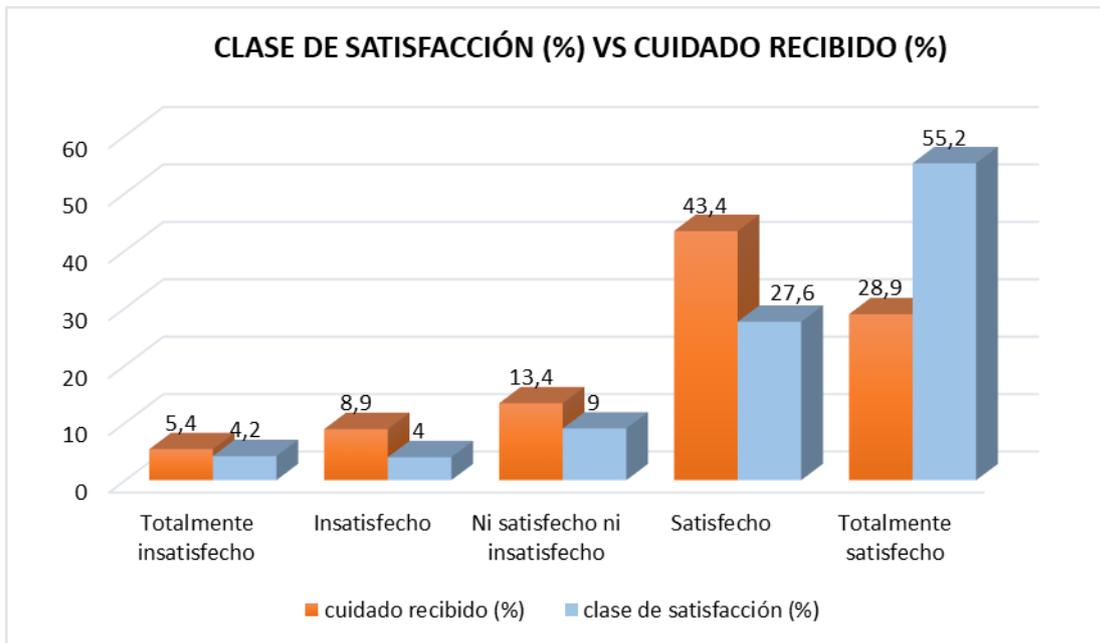


Figura 8. Clase de satisfacción VS cuidado recibido en establecimiento farmacéutico

Porcentaje de respuestas al evaluar la satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022, donde evidencia un 55,2% (clase de satisfacción) y 28,9 % (cuidado recibido) como TOTALMENTE SATISFECHO y el 27,6% (clase de satisfacción) y 43,4% (cuidado recibido) como SATISFECHO, mientras que el 9,00% (clase de satisfacción) y 13,4% (cuidado recibido) calificó como NI SATISFECHO NI INSATISFECHO, Sin embargo los usuarios calificaron con 4,00% (clase de satisfacción) y 8,9% (cuidado recibido) como INSATISFECHO y 4,2% (clase de satisfacción) y 5,4 (cuidado recibido) como TOTALMENTE INSATISFECHO.

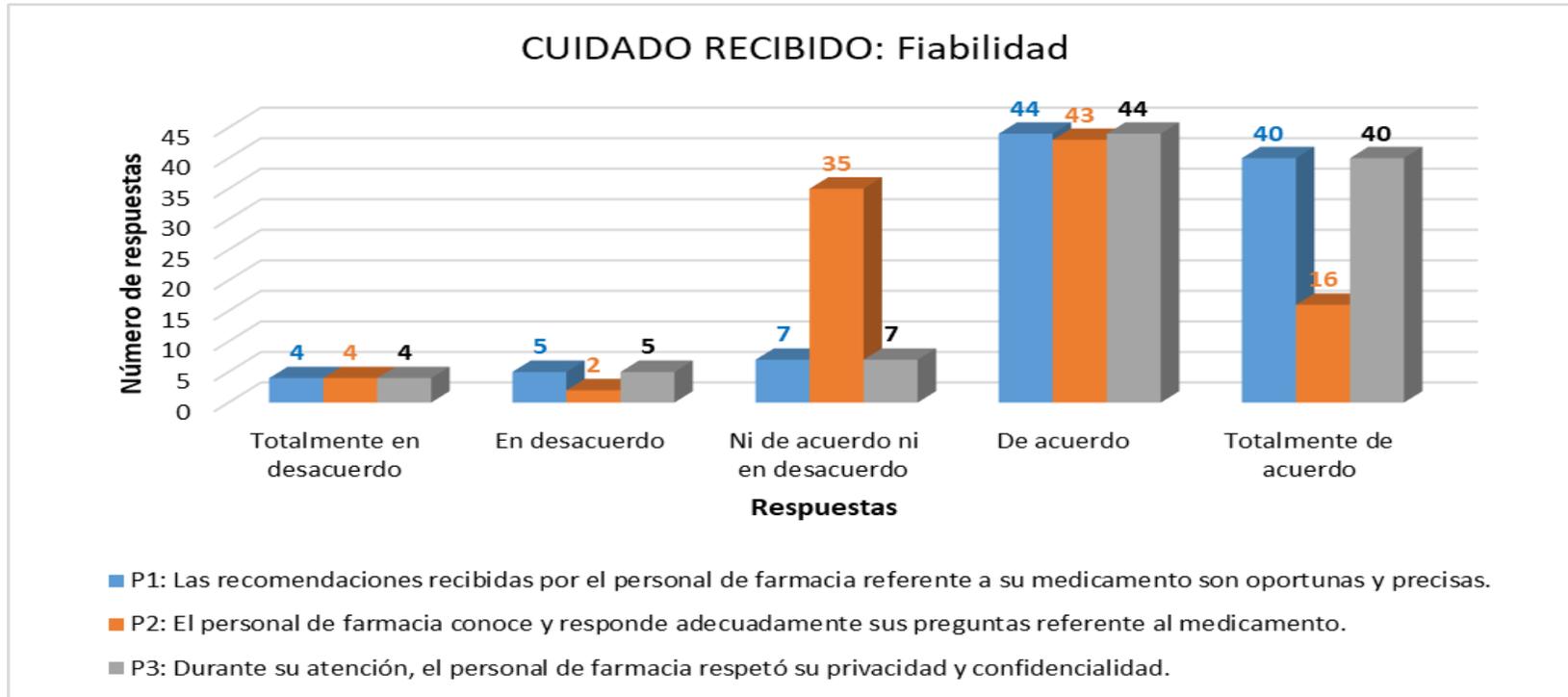


Figura 9. Variable cuidado recibido: factor fiabilidad

En la figura 9 se observa que los encuestados están de **acuerdo** con el cuidado recibido por el personal de la empresa ya que les demuestran en todo momento **fiabilidad** durante la estadía en el establecimiento farmacéutico.

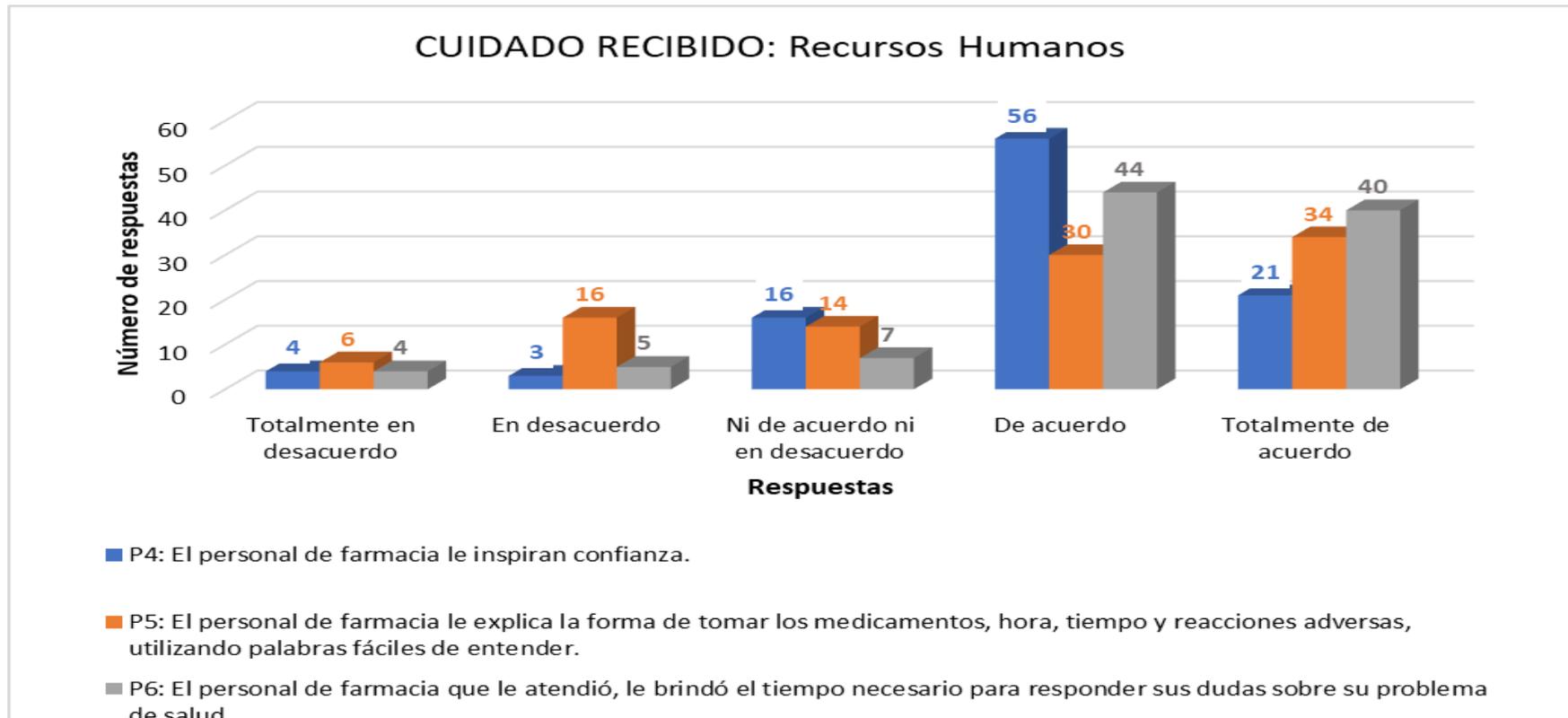


Figura 10. Variable cuidado recibido: factor Recursos humanos

En la figura 10 se observa que los encuestados están de **acuerdo** y **totalmente de acuerdo** con el cuidado recibido por el personal de la empresa ya que les brindan confianza, orientación y dedicación (**recursos humanos**) durante la estadía en el establecimiento farmacéutico.

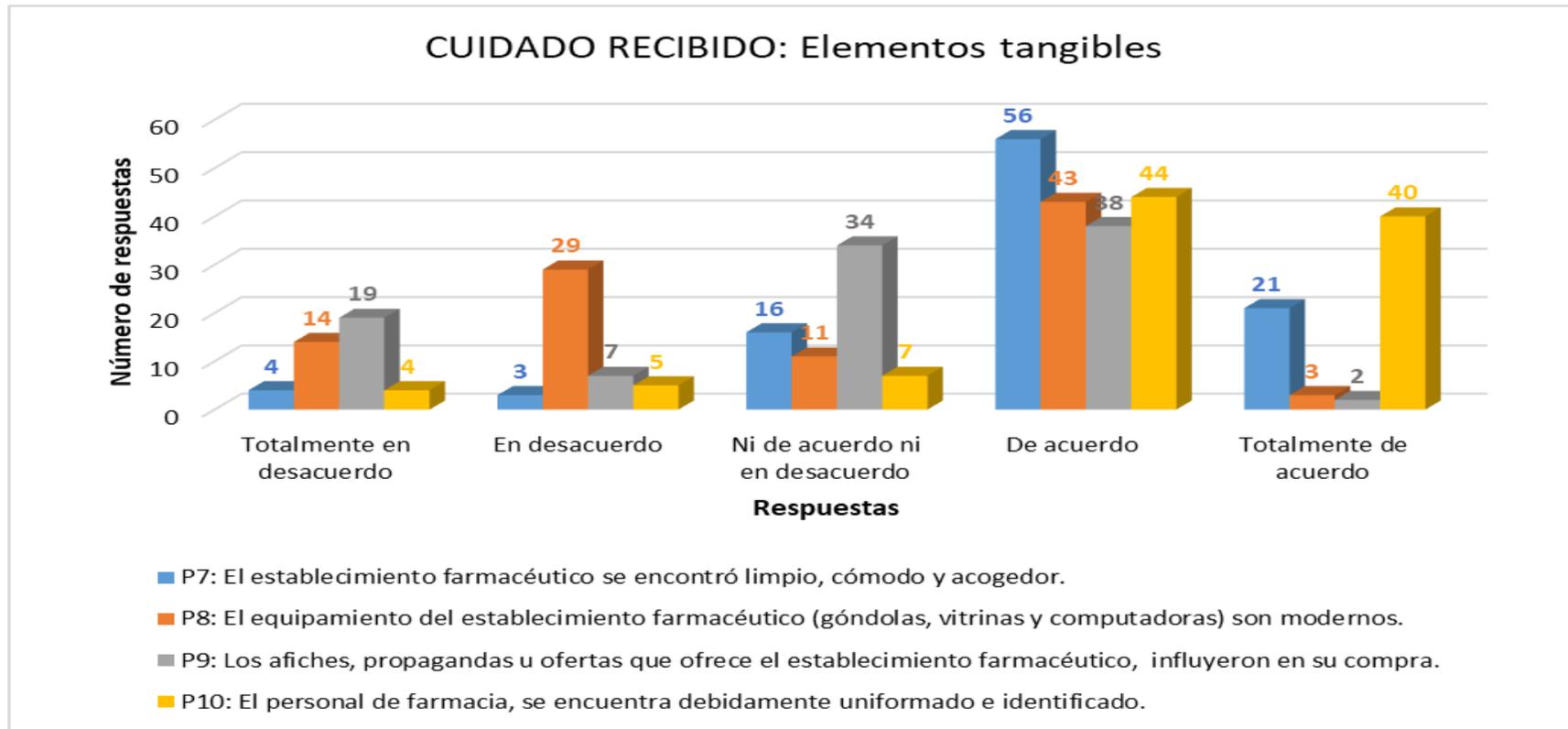


Figura 11. Variable cuidado recibido: factor Elementos tangibles

En la figura 11 se observa que los encuestados están **de acuerdo** con el cuidado recibido por el personal de la empresa ya que el establecimiento farmacéutico cuenta con ambientes, equipamiento, difusión de productos y personal identificado.

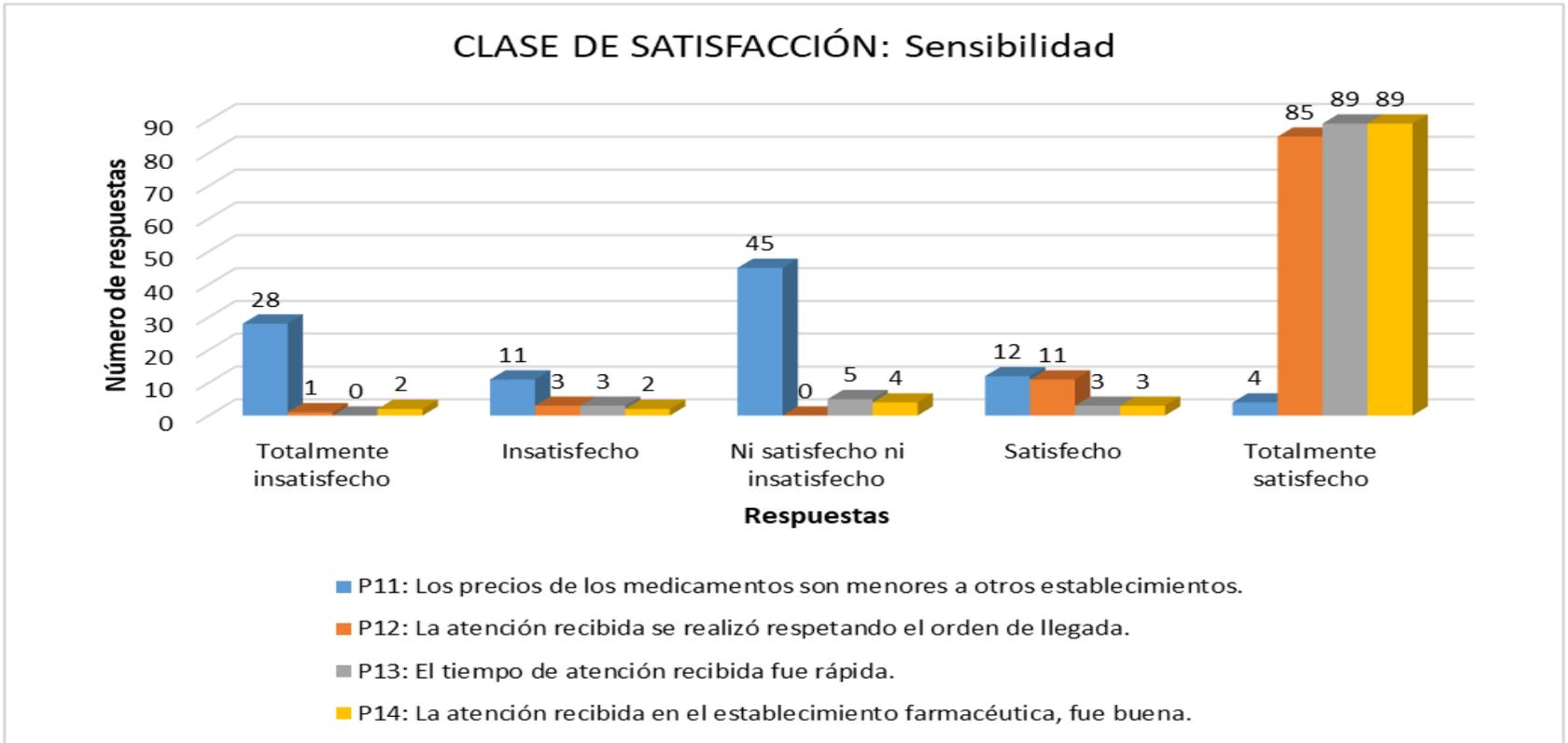


Figura 12. Variable clase de satisfacción: factor Sensibilidad

En la figura 12 se observa que la mayoría de los encuestados son indiferentes a los precios de los medicamentos, así también están satisfechos con la atención recibida fue ordenada, buena y rápida.

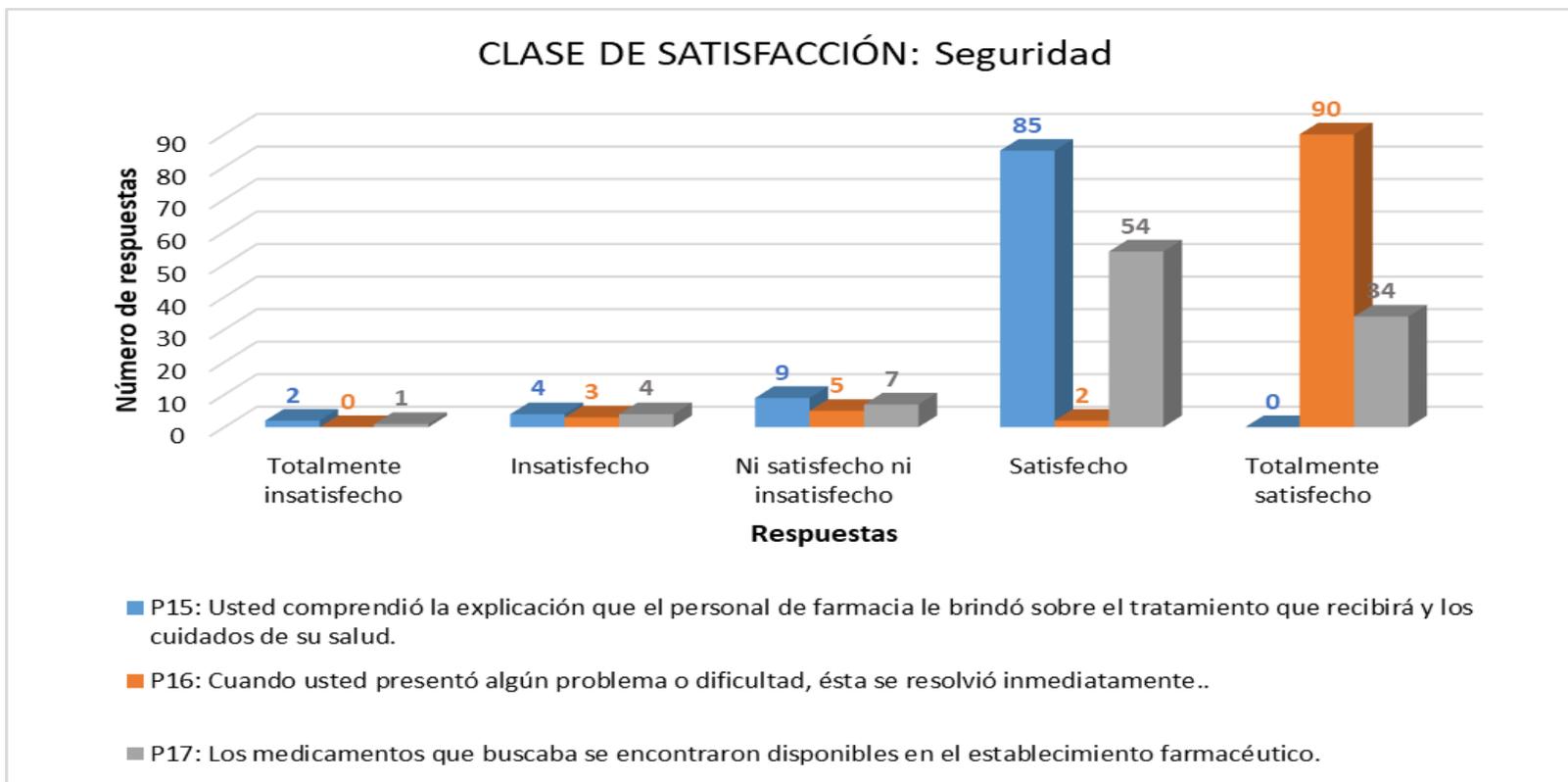


Figura 13. Variable clase de satisfacción: factor Seguridad

En la figura 13 se observa que la mayoría de los encuestados están satisfechos con la información brindada por el profesional farmacéutico y porque el establecimiento cuenta con los medicamentos buscados, así también están totalmente satisfechos con la absolución de problemas y dificultades presentadas durante el proceso de dispensación de medicamentos.

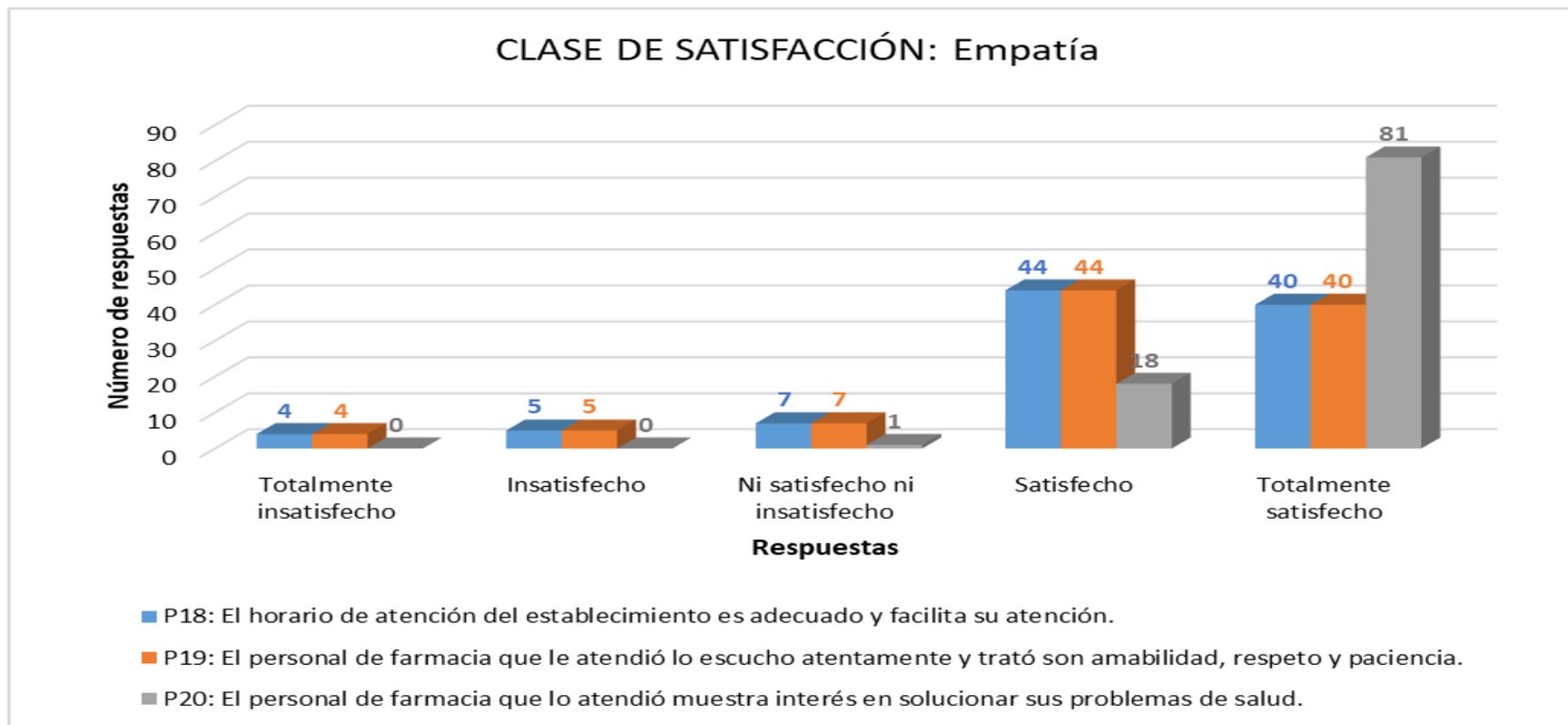


Figura 14. Variable clase de satisfacción: factor Empatía

En la figura 14 se observa que la mayoría de los encuestados están satisfechos con el horario de atención y el trato amable por parte del profesional farmacéutico, así también están totalmente satisfechos por las muestras de interés del profesional de salud por solucionar los problemas de salud del cliente.

Tabla 1.

Coefficiente de correlación entre todas las dimensiones de las variables cuidado recibido y clase de satisfacción

	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	
P1	1																				
P2	0,0637	1																			
P3	1	0,06	1																		
P4	-0,006	-0	-0	1																	
P5	-0,085	-0,1	-0,1	0	1																
P6	1	0,06	1	-0	-0,1	1															
P7	-0,006	-0	-0	1	0	-0	1														
P8	-0,001	0,12	-0	-0,3	0,08	-0	-0,3	1													
P9	0,0727	0,15	0,07	0,03	-0,2	0,07	0,03	0,1	1												
P10	1	0,06	1	-0	-0,1	1	-0	-0	0,07	1											
P11	0,2459	0,06	0,25	0,12	-0,2	0,25	0,12	-0,3	-0,1	0,25	1										
P12	0,0948	0,07	0,09	0,06	-0,1	0,09	0,06	-0,2	0,05	0,09	-0	1									
P13	-0,097	0	-0,1	-0,1	-0	-0,1	-0,1	0	0,04	-0,1	0,03	0,17	1								

P14	0,1345	0,05	0,13	0,12	0,16	0,13	0,12	-0	0,2	0,13	-0	0,25	0,14	1						
P15	0,0893	-0,1	0,09	-0,1	-0,1	0,09	-0,1	0,14	0,13	0,09	-0,1	-0,1	0,07	-0,1	1					
P16	-0,099	0,01	-0,1	-0,1	-0,1	-0,1	-0,1	0,02	0,06	-0,1	0,04	0,15	0,99	0,13	0,08	1				
P17	0,0154	0,02	0,02	0,06	-0	0,02	0,06	-0,1	-0,1	0,02	-0	0,16	0,1	-0	0,12	0,1	1			
P18	1	0,06	1	-0	-0,1	1	-0	-0	0,07	1	0,25	0,09	-0,1	0,13	0,09	-0,1	0,02	1		
P19	1	0,06	1	-0	-0,1	1	-0	-0	0,07	1	0,25	0,09	-0,1	0,13	0,09	-0,1	0,02	1	1	
P20	0,0047	-0,2	0	0,01	0,11	0	0,01	-0,1	-0,2	0	0,01	0,01	0,02	0,03	-0,1	-0	-0,1	0	0	1

En la tabla 1 se observa el coeficiente de correlación de Pearson entre las dimensiones de las variables cuidado recibido y clase de satisfacción, donde se observa una relación fuerte entre las respuestas de las preguntas: 1, 3, 6 y 10 de la variable cuidado recibido con las respuestas de las preguntas 18 y 19 de la variable clase de satisfacción.

8 Análisis y discusión

La presente buscó determinar la clase de satisfacción que tienen los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022, donde se aplicó una encuesta de 20 preguntas adaptadas, validada por juicio de 07 expertos, además de presentar una elevada confiabilidad (alfa de Cronbach del 0,72) (anexo 7.2)

Referente al cuidado recibido por los usuarios de la botica Regina's muestras un 28,90% de total satisfacción y un 43,4% de satisfacción, cuyos resultados se asemejan a los reportados por Irureta y Paucar (2022), quienes encontraron una buena percepción de la calidad de servicio de una botica de Comas, Lima-Perú y una buena fidelización de sus usuarios (78,3%), así mismo Suasnabar y Chavarría (2022), encontrando que el servicio recibido por los usuarios fue de regular (45.4%) y buena calidad manifestando poca satisfacción en un 42,2% y un nivel de satisfacción del 34.6% con el servicio recibido en una botica en el distrito de Santa Anita, Lima-Perú, lo que sugiere que se deben de mejorar las dimensiones fiabilidad, elementos tangibles y recursos humanos.

La variable clase de satisfacción de los usuarios de la botica Regina's, muestra un 55,2% de total satisfacción y 27,5% de satisfacción, donde estos valores encontrados son proporcionales a los encontrados por Pacahuala, (2018), donde encontró un elevado grado de satisfacción (57,44%) de los usuarios de una botica del distrito de Huaycán en Lima-Perú, Garate, (2019), encontraron que existe una buena gestión de farmacia y un elevado nivel de satisfacción del usuario en el Servicio de Farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de Perú, siendo un indicador para implementar ciertas mejoras relacionadas con las dimensiones sensibilidad, seguridad y empatía con el usuario y así mejorar su satisfacción.

Las dimensiones relacionadas a la insatisfacción de los usuarios están relacionados a la eficacia del medicamento y sobre la confianza que inspira el profesional de salud, los conocimientos referentes al uso adecuado del

medicamento. Sobre los elementos tangibles se debe de exhibir los precios y stock de los medicamentos en zonas visibles, así como exhibir y contar con horarios de atención de acorde a la necesidad del usuario.

Por tanto, el cuidado recibido fluctúa de manera directa con la variable clase de satisfacción, llegando a satisfacer de manera total o parcial a los usuarios de la botica Regina's, lo que se ve apoyado por el coeficiente de correlación fuerte con un Rho coeficiente de correlación de Spearman de 1, entre las respuestas de las preguntas: 1, 3, 6 y 10 de la variable cuidado recibido con las respuestas de las preguntas 18 y 19 de la variable clase de satisfacción (Tabla 1) y los resultados encontrados por Vargas y Caruajulca, (2020), encontraron una relación significativa entre la satisfacción y calidad de atención en una botica en Lima-Perú, siendo 59,7% de satisfacción y 59,2% de elevada satisfacción; así mismo Briceño, (2020), en su estudio encontró un nivel de satisfacción de los usuarios de una botica relacionado a la dispensación de medicamentos de 60.1% y un coeficiente de correlación de 0.654.

Los bajos niveles de satisfacción estuvieron relacionados al horario de atención, disponibilidad de fármacos de uso frecuente. Debido al horario restringido de los establecimientos, lo que no permitiría atender ciertas emergencias en otros horarios. También los precios influyen en la satisfacción de los usuarios ya que muchas veces sólo se cuenta con medicamentos de marca, lo que dificulta la adquisición del fármaco y el fracaso del tratamiento por el abandono de la terapia. Así mismo los usuarios desean encontrar su receta completa en el establecimiento, permitiéndole acceder a ciertas promociones y descuentos, ahorrando tiempo y dinero.

La aplicación de la presente encuesta favorecerá tanto al usuario como a los dueños del establecimiento farmacéutico, ya que les permitirá tomar medidas para mejorar la atención y así lograr una mayor satisfacción del área usuaria.

9. Conclusiones y recomendaciones

9.1. Conclusiones

La evaluación de la clase de satisfacción de los usuarios de la botica Regina's, Huaraz-2022, permitió encontrar un 55,2% de usuarios totalmente satisfechos y el 27,6% satisfechos, mientras que el 9,00% no se encontraban ni satisfechos ni insatisfechos, sin embargo, algunos usuarios calificaron con 4,00% de insatisfechos y un 4,2% como totalmente insatisfechos.

Así también se encontró el cuidado recibido en la botica Regina's, Huaraz-2022, los usuarios manifiestan un 28,9 % de total satisfacción y el 43,4% de satisfacción, mientras que el 13,4% lo calificaron como ni satisfecho ni insatisfecho, sin embargo, algunos usuarios calificaron con 8,9% su insatisfacción y un 5,4 de total insatisfacción.

Así mismo se encontró un elevado nivel de satisfacción (77,55%), el mismo que se encuentra distribuido con un 35,50% como satisfacción y un 42,05% como totalmente satisfecho, relacionado con la atención brindada por el profesional y el tiempo otorgado para resolver sus dudas, tiempo de atención y absolución de problemas de manera oportuna.

Por tanto, se puede concluir que existe relación entre la clase de satisfacción de usuarios y el cuidado recibido en la botica Regina's, Huaraz-2022.

9.2. Recomendaciones

- Evaluar la calidad de servicio recibido en la botica con una población más grande.
- Realizar estudios de satisfacción considerando factores socioeconómicos.
- Considerar estudios delimitados a la compra exclusiva de medicamentos.
- Se debe de considerar los resultados de la presente investigación con la finalidad de implementar las mejoras sugeridas y mejorar la satisfacción de los usuarios que acuden a la botica Regina's.

10. Referencia Bibliográfica

- Álvarez, B., Chaparro S., y Reyes P. (2015). Estudio de la Satisfacción de los Estudiantes con los Servicios Educativos brindados por Instituciones de Educación Superior del Valle de Toluca. REICE. Revista Electrónica Iberoamericana sobre Calidad, Eficacia y Cambio en Educación. 13(2), 5-26
- Armstrong, G. y Kotler, P. (2013). Fundamentos del Marketing. México, México: Pearson.
- Briceño, Y. (2020). Dispensación de medicamentos relacionada con satisfacción de usuarios en boticas en el Centro Histórico de Trujillo 2020. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud. Universidad César Vallejo]. Repositorio institucional Un. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/46941>
- Cabello, E., Chirinos, J. (2012). Validación y aplicabilidad de encuestas SERVQUAL modificadas para medir la satisfacción de usuarios externos en servicios de salud. Rev Med Hered. 23(2):88-95
- Camisón, C., Cruz, S., & Gonzáles, T. (2006). Gestión de la calidad: Conceptos, enfoques, modelos y sistemas. Madrid: Pearson Educación.
- Chávez, R. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alepharma SAC Trujillo, 2020” (tesis de grado, Universidad Privada del Norte). Trujillo-Perú. Repositorio institucional UN. <https://repositorio.upn.edu.pe/handle/11537/25002>

Coronel, C. (2016). Calidad del servicio y grado de satisfacción del cliente en el restaurant pizza hut en el centro comercial de mega plaza Lima – 2016. (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú

CONCYTEC (2018) Reglamento de Calificación, Clasificación y Registro de los Investigadores del Sistema Nacional de Ciencia, Tecnología e Innovación 37 Tecnológica - Reglamento RENACYT. Disponible en: [https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final .pdf](https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf) Hernández

De La Peña, E. (2014). Análisis de la satisfacción y de la calidad percibida por las personas atendidas en los Servicios Sociales Comunitarios del Centro Municipal de Servicios Sociales Delicias del Ayuntamiento de Zaragoza. Chávez López Rosa Palmira Pág. 47 Cuadernos de Trabajo Social, 27(1), 115-125.
doi:http://digitool.gsl.com.mx:2145/10.5209/rev_CUTS.2014.v27.n1.42386

Diaz, E. y Lloclla, C. (2019). Calidad de servicio para fidelizar al cliente externo de la botica ECONOSALUD, Chiclayo – 2017 (Tesis de pregrado). Universidad Señor de Sipán, Pimentel, Perú.

Fonseca, K. (2015). “La calidad de servicio y el grado de satisfacción de los usuarios afiliados a una EPS de la clínica materno infantil del norte S.A Trujillo:2015.” Universidad Nacional de Trujillo. Universidad Nacional de Trujillo.

Gadotti, S. y França, A. (2009). Revista Europea de Dirección y Economía de la Empresa, 18(2). 175-186.

Garate, S. (2019). Evaluación de la gestión del servicio de farmacia del Instituto Nacional de Ciencias Neurológicas de julio 2014 a junio 2015. [Tesis para optar el Grado Académico de Maestro en Administración de Servicios de Salud. Universidad nacional Federico Villarreal]. Repositorio institucional UN:

<http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3825/GARATE%20ARIAS%20SILVIA%20ROCIO%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

García, G. H. (2021). Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma-Barranco-Lima-2021..

Garrote, D., Jiménez-Fernández, S. y Serna, R. (2018). Gestión del tiempo y uso de las TIC en estudiantes universitarios. *Píxel-Bit*, 53(1):109-121. <https://doi.org/10.12795/pixelbit.2018.i53.07>

Gonzales, M. (2021). Factores relacionados a la satisfacción de la educación virtual en los estudiantes de medicina de la Universidad Nacional de San Agustín, Arequipa 2021. [Tesis para optar el título de Médica Cirujana, Universidad Nacional de San Agustín]. Repositorio institucional UN. <http://hdl.handle.net/20.500.12773/12305>

- Guzman, D. M. (2022). Incidencia de la calidad de servicio en la satisfacción del cliente externo de la Botica JPG, Arequipa, 2020.
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación sexta edición. México D.F, México: McGRAW –HILL.
- Hernández, J., Chumaceiro, A., Atencio, E. (2009). Calidad de servicio y recurso humano: caso estudio tienda por departamentos. Revista Venezolana de Gerencia, 14(47), 458-472. Recuperado en 21 de mayo de 2022, de http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842009000300009&lng=es&tlng=es.
- Irureta, S. N., & Paucar Ccapera, J. (2022). Relación entre la calidad de servicio en dispensación y fidelización de los usuarios de la Botica F&C Farma, Collique–Comas, 2022.
- Juran, JM. (1990). Juran y la planificación de la calidad. Madrid: Editorial Díaz de Santos
- Kotler, P. (2001). Dirección de Mercadotecnia. México: Pearson Educación. Obtenido de <http://200.116.42.67/blogsuts/fundamarketing/files/2013/10/Direccionde-Mercadotecnia.pdf>
- Kotler, P., & Keller, K. (2012). Dirección de Marketing. Marketing. (Decimocuarta, Vol. 53). Pearson educación, México, 2012.

<https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004> Kotler, P; y Keller, K. (2006). Dirección de Marketing d

Lovelock, C., & Wirtz, J. (2015). Marketing de servicios (7a ed.). México D. F., México: Pearson.

Martínez, S., León, M., Santa-Cruz, J., Ibatá, L. (2019). Recomendaciones basadas en evidencia para el manejo del dolor oncológico (revisión de la literatura). Rev Mexicana de Anestesiología. 42(1): 45-55. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/pdfs/rma/cma-2019/cma191f.pdf>

MINSA. (2012). Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo R.M. N° 527- 2011/MINSA/Ministerio de Salud. Dirección General de Salud de las Personas. Dirección de Calidad en Salud. Lima – Perú.

Núñez, H. (2009). Servicio al cliente. México: Edamsa

OMS, (2020). Calidad de atención. Citado el 21 de mayo del 2022. Disponible en: <https://www.who.int/es/news-room/fact-sheets/detail/quality-health-services>

Oviedo, H. C. y Campo-Arias, A. (2005). Aproximación al uso del coeficiente alfa de Cronbach. Revista Colombiana de Psiquiatría, 34(4), 572-580. Recuperado de: <https://www.redalyc.org/pdf/806/80634409.pdf>

Pacahuala, M. (2018). Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero – Abril

2018. [Tesis de título de químico Farmacéutico, Universidad Norbert Wiener]. Repositorio institucional UN:
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/2412>

Pérez, F. (2017). Marketing y plan de negocio de la microempresa. Madrid, España: Paraninfo

Pérez, R. C. (2014). La calidad del servicio al cliente y su influencia en los resultados económicos y financieros de la Empresa Campestre SACChiclayo periodo Enero a Septiembre 2011 y 2012. Chiclayo: Facultad de Ciencias Empresariales de la Universidad Santo Toribio de Mogrovejo.

Pérez V., y Ortiz, M. (2015). Propiedades psicométricas de un cuestionario para evaluar expectativas académicas en estudiantes de primer año de Medicina. Rev. méd. Chile, 143(11), 1459-1467.

Quispe, O. y Maza, W. (2018). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en la empresa G&C Imperial Cargo SRL., Cusco 2017 (Tesis de pregrado). Universidad Peruana Unión, Lima, Perú.

Rodríguez y Vera (2018) Calidad del Servicio y Satisfacción del Cliente con el servicio de cubicación industrial de la empresa cubicaciones industriales del norte S.A.C, Trujillo 2018. (Tesis de bachiller, Universidad Privada del Norte). Repositorio institucional Un.
<https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/22133/Narvaez%20R>

odriguez%20Flor%20de%20Maria_Vera%20Alva%20Santos.pdf?sequence=2&isAllowed=y

Suasnabar, A. M., & Chavarria Jaque, M. A. (2022). Calidad del servicio y satisfacción de los usuarios que acuden a boticas Rey Pastor en el contexto Covid-19-Santa Anita, 2021.

Taboada, K. y Quiroz, M. (2017). La calidad de servicio y su relación con el nivel de satisfacción de los clientes externos de la empresa Yomiqui comercializadora & servicios digitales E.I.R.L., Trujillo, 2017 (Tesis de pregrado). Universidad Privada del Norte, Trujillo, Perú.

UNE-ISO/TS 10004:2010 EX (2010). Gestión de la calidad. Satisfacción del cliente. Directrices para el seguimiento y la medición.

Valderrama, S. (2015). Pasos para elaborar proyectos de investigación científica (2.a ed., Vol. 1). Alianza Editorial.

Valdez, E. (2018). La educación virtual y la satisfacción del estudiante en los cursos virtuales del Instituto Nacional Materno Perinatal 2017. [Tesis de maestría, Universidad Cesar Vallejo]. Repositorio institucional UN. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/21504>

Vargas, R., Caruajulca, R. (2020). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío San Juan de Lurigancho 2020. [Tesis para optar el Título de Químico Farmacéutico. Universidad María Auxiliadora]. Facultad de Ciencias de la Salud. 2020. Repositorio institucional UN.

<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/335/CALIDAD%20DE%20ATENCI%C3%93N%20FARMAC%C3%89UTICA%20Y%20SATISFACCI%C3%93N%20DEL%20CLIENTE%20EN%20LA%20BOTICA%20ROCIO%2C%20SAN%20JUAN%20DE%20LURIGANCHO%2C%202020.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Zeithaml, V., Bitner, M., Jo, G.. (2009). Marketing de servicios. México: McGraw Hill. Quinta edición

Zeitman, V., y Bitner. M. (2002). Marketing de servicios. Mc. Graw - Hill Interamericana.

11. Agradecimiento

A Dios, por brindarme fortaleza en todo momento y permitirme cumplir esta meta y por sus bendiciones infinitas.

Gracias a mi madre, por estar siempre apoyándome y ser partícipe de mis triunfos.

Gracias a mis profesores, a las autoridades, a la universidad y mi asesor por su continuo apoyo durante la realización de esta tesis.

Gracias...

12. Anexos

Anexo 1

Autorización de la institución donde se va a realizar la recolección de los datos

" AÑO DEL FORTALECIMIENTO DE LA SOBERANÍA NACIONAL "

Huaraz, 18 de mayo del 2022

Srta.

Rosales Tamara Liz Evelin

ASUNTO: autorización para la realización del proyecto de tesis

YO Jodice Máximo Miranda Araucano propietario de la botica Regina's, número de RUC 10402827292 con dirección legal jr. Cayetano Requena s/n mercado central T1S Huaraz mediante la presente que a la señorita Rosales Tamara Liz Evelin identificada con DNI 48024321 se le dará las facilidades para que recabe información que consta en la aplicación de una encuesta sobre su proyecto de tesis titulado "CLASE DE SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS, DEBIDO A EL CUIDADO RECIBIDO EN LA BOTICA REGINA'S. HUARAZ 2022." Que serán realizados desde el mes de mayo – agosto del 2022. En mi establecimiento farmacéutico, para la obtención de su título de la universidad San Pedro.

Atentamente:



Jodice Máximo Miranda Araucano

Anexo 2

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN:

Cuestionario: Clase de satisfacción de los usuarios, debido al cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

El establecimiento Regina's, Huaraz-2022. dentro de su proceso de mejora continua, busca medir la clase de satisfacción de los usuarios debido al cuidado recibido en la botica Regina's, y siendo usted uno(a) de nuestros clientes se le solicita responder a esta encuesta, donde la información que nos proporcione será totalmente confidencial y anónima.

Datos generales del encuestado:

- a) **Edad:**
- b) **b) Sexo:** masculino () femenino ()
- c) **Grado de instrucción más alto:**
 Primaria () Secundario () Superior técnico () Superior universitario ()
- d) **Tipo de usuario:** Nuevo () continuador ()

Instrucciones: se le presentan un conjunto de 20 ítem donde deberá de marcar con una X, considerando la siguiente tabla de valores:

Valores para medir el cuidado recibido				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Valores para medir la clase de satisfacción				
Totalmente insatisfecho	insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

N°	Ítem	Respuesta				
		1	2	3	4	5
CUIDADO RECIBIDO						
FIABILIDAD						
1	Las recomendaciones recibidas por el personal de farmacia referente a su medicamento son oportunas y precisas.					
2	El personal de farmacia conoce y responde adecuadamente sus preguntas referente al medicamento.					
3	Durante su atención, el personal de farmacia respetó su privacidad y confidencialidad.					
RECURSOS HUMANOS						
4	El personal de farmacia le inspiran confianza					

5	El personal de farmacia le explica la forma de tomar los medicamentos, hora, tiempo y reacciones adversas, utilizando palabras fáciles de entender.					
6	El personal de farmacia que le atendió, le brindó el tiempo necesario para responder sus dudas sobre su problema de salud.					
ELEMENTOS TANGIBLES						
7	El establecimiento farmacéutico se encontró limpio, cómodo y acogedor.					
8	El equipamiento del establecimiento farmacéutico (góndolas, vitrinas y computadoras) son modernos.					
9	Los afiches, propagandas u ofertas que ofrece el establecimiento farmacéutico, influyeron en su compra.					
10	El personal de farmacia, se encuentra debidamente uniformado e identificado.					
CLASE DE SATISFACCIÓN						
SENSIBILIDAD						
11	Los precios de los medicamentos son menores a otros establecimientos.					
12	La atención recibida se realizó respetando el orden de llegada.					
13	El tiempo de atención recibida fue rápida.					
14	La atención recibida en el establecimiento farmacéutica, fue buena.					
SEGURIDAD						
15	Usted comprendió la explicación que el personal de farmacia le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados de su salud.					
16	Cuando usted presentó algún problema o dificultad, ésta se resolvió inmediatamente..					
17	Los medicamentos que buscaba se encontraron disponibles en el establecimiento farmacéutico.					
EMPATIA						
18	El horario de atención del establecimiento es adecuado y facilita su atención					
19	El personal de farmacia que le atendió lo escucho atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.					
20	El personal de farmacia que lo atendió muestra interés en solucionar sus problemas de salud.					

Adaptado de Pacahuala, 2018

Anexo 3

Anexo 3.1. Ficha de evaluación de juicio de expertos

Anexo 3.2.

FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y anotar la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Está expresado con conductas observadas				X	
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				X	
4. Organización	Existe una organización lógica del instrumento				X	
5. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos				X	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				X	
8. Coherencia	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				X	
9. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías			X		
Valoración cuantitativa (Total x 0.005) = 0.75				32	126	20

II. CALIFICACIÓN GLOBAL: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coefficiente De validez 0.89 = Validez Buena

Fecha: 26-07-2022


 INSTITUTO CUERPO ARMADO
 GUAYMO FARMACÉUTICO
 Firma de experto
 DNI N°
 73060868

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Anexo 3.2.

FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y anotar la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado con conductas observadas			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					X
4. Organización	Existe una organización lógica del instrumento					X
5. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos					X
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios					X
8. Coherencia	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				X	
9. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías			X		
Valoración cuantitativa (Total x 0.005) = 0.75 Total				48	36	100

II. CALIFICACIÓN GLOBAL: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coeficiente De validez 0,92 = Validez muy buena

Fecha: 25-07-2022

RED ASISTENCIAL HUARAZ
ESSALUD
EsSalud
Q.F. EDGAR MENDOZA RAGA AVALOS
C.Q.F. 14738
43686919

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Anexo 3.2.

FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y anotar la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado				X	
2. Objetividad	Está expresado con conductas observadas			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y calidad					X
4. Organización	Existe una organización lógica del instrumento					X
5. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos					X
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				X	
8. Coherencia	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				X	
9. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio				X	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				X	
Valoración cuantitativa (Total x 0.005) = 0.75 Total				16	108	60

II. CALIFICACIÓN GLOBAL: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coeficiente De validez 0.92 = Validez muy buena

Fecha: 26-07-2022

 Jerónimo Mendoza Villanueva
 Químico Farmacéutico
 N.º R. 18740
 CENTRO MÚLTIPLE SALUD CARMONA
 Firma de espanto
 DNI N° 44394932

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Anexo 3.2.

FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y anotar la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado con conductas observadas		X			
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y calidad			X		
4. Organización	Existe una organización lógica del instrumento			X		
5. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos				X	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				X	
8. Coherencia	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores					X
9. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías			X		
Valoración cuantitativa (Total x 0.005) = 0.75 Total			13	80	36	40

II. CALIFICACIÓN GLOBAL: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coeficiente De validez 0.85 = Validez buena

Fecha: 25-07-2022


 Firma de experto
Dora Milagros Romero Garcia
 CQEDA N° 07180

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Anexo 3.2.

FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y anotar la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado con conductas observadas			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y calidad			X		
4. Organización	Existe una organización lógica del instrumento				X	
5. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos					X
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios			X		
8. Coherencia	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores			X		
9. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio				X	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías			X		
Valoración cuantitativa (Total x 0.005) = 0.75				112	36	20

II. CALIFICACIÓN GLOBAL: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coefficiente De validez 0.84 = VALIDEZ BUENA

Fecha: 25-07-2022

..... Fernando El Regalado Sánchez

Experto en Instrumentación

Firma de Experto

DNI N° 7920854

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Anexo 3.2.

FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y anotar la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado con conductas observadas			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				X	
4. Organización	Existe una organización lógica del instrumento				X	
5. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos				X	
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				X	
8. Coherencia	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				X	
9. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio					X
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				X	
Valoración cuantitativa (Total x 0.005) = 0.75 Total				32	126	20

II. CALIFICACIÓN GLOBAL: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coefficiente De validez 0.89 = VALIDEZ BUENA

Fecha: 26-07-2022



 Sally Salsan Quinones Balabara
 QUINIGG FARMACÉUTICA
 C.O.F.P. 28415
 DNI N° 70021520

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Anexo 3.2.

FICHA DE EVALUACIÓN DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Revisar cada uno de los ítems del instrumento y anotar la calificación que asigna a cada uno de los indicadores.

ASPECTOS DE EVALUAR: (Calificación Cuantitativa)

INDICADORES	CRITERIOS	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(01-09)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado			X		
2. Objetividad	Está expresado con conductas observadas			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia y calidad				X	
4. Organización	Existe una organización lógica del instrumento				X	
5. Suficiencia	Valora los aspectos en cantidad y calidad				X	
6. Intencionalidad	Adecuado para cumplir con los objetivos					X
7. Consistencia	Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios				X	
8. Coherencia	Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores				X	
9. Metodología	Las estrategias responden al propósito del estudio				X	
10. Conveniencia	Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías				X	
Valoración cuantitativa (Total x 0.005) = 0.75 Total				32	126	20

II. CALIFICACIÓN GLOBAL: Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Coefficiente De validez 0.89 = Validez buena

Fecha: 25 - 07 - 2022


 Firma de experto
Nixon Alexander Ramos Vásquez
 DIRECTOR TÉCNICO
 C.O.F.P. N° 05711 26724302

Intervalos	Resultado
0,00 – 0,49	• Validez nula
0,50 – 0,59	• Validez muy baja
0,60 – 0,69	• Validez baja
0,70 – 0,79	• Validez aceptable
0,80 – 0,89	• Validez buena
0,90 – 1,00	• Validez muy buena

Anexo 3.2. Ficha de validación de juicio de expertos

Anexo 3

Anexo 3.1

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios,
debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: CUEVA RIVAS KEVIN

DNI: 73060368

Especialidad del validador: QUÍMICO FARMACÉUTICO

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Huaraz, 26 Julio... del 2022


KEVIN CUEVA RIVAS
QUÍMICO FARMACÉUTICO
CQFP: 19739

Firma del experto Informante.

Anexo 3

Anexo 3.1

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios,
debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: ...EDGAR LIZARRAGA AVALOS

DNI: ...43686919

Especialidad del validador: ...QUÍMICO FARMACÉUTICO

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Huaraz, 25 Julio del 2022

RED ASISTENCIAL HUARAZ
ESSALUD
EsSalud
Firma del experto Informante.
Q.F. EDGAR M. AVALOS
C. Q. F. P. 14746

Anexo 3

Anexo 3.1

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios,
debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: MENDOZA VILLANUEVA JERALDINE

DNI: 44394932

Especialidad del validador: FARMACÉUTICO

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Huaraz, 26 Julio del 2022



Jeraldine Mendoza Villanueva
Químico Farmacéutico
C.O.F.P. 18740
CENTRO MEDICO ESSALUD CARHUAZ

EsSalud

Firma del experto Informante.

Anexo 3

Anexo 3.1

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios,
debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: ROHELO GARCIA DOBO MLAGROS

DNI: 31664080

Especialidad del validador: QUÍMICO FARMACÉUTICO

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Huaraz, 25 Julio... del 2022


R. F. Dora Delgado Romero Garcia
Firma del experto Informante.
COPDA N° 07180

Anexo 3

Anexo 3.1

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios,
debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: REGALADO SANCHEZ FERNANDO E.

DNI: 17920854

Especialidad del validador: QUIMICO FARMACÉUTICO

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Huaraz, 25 Julio.... del 2022

Fernando E. Regalado Sánchez
Químico Farmacéutico
C.R.F. 172121

Firma del experto Informante.

Anexo 3

Anexo 3.1

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios,
debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (x) Aplicable después de corregir () No-aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: QUIRIONES BALABARCA SALLY S.

DNI: 70921520

Especialidad del validador: Químico Farmacéutico

1. Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. Relevancia: El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.
3. Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Huaraz 26 Julio del 2022

Sally Sussan Quiriones Balabarca
QUÍMICO FARMACÉUTICA
C.O.F.P. 28415

Firma del experto Informante.

Anexo 3

Anexo 3.1

FICHA DE VALIDACIÓN DE INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios,
debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

Observaciones (precisar si hay suficiencia):

Opinión de aplicabilidad:

Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del juez validador: RAMOS VÁSQUES NIXON A.

DNI: 26724302

Especialidad del validador: QUÍMICO FARMACÉUTICO

1. **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.
2. **Relevancia:** El ítem es apropiado para presentar el componente o dimensión específica del constructo.
3. **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el anunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

Nota. Suficiencia, se dice suficiencia cuando los ítems planteados son suficientes para medir la dimensión.

Huaraz, 25 Julio del 2022


Alexander Ramos Vásquez
DIRECTOR TÉCNICO
C.O.F.P. N° 0871

Anexo 4

Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
¿Cuál será la relación entre la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz-2022?,	clase de satisfacción	<p>Objetivo general</p> <p>Determinar la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la Botica Regina's. Huaraz 2022.</p> <p>Objetivos específicos</p> <p>1. Medir la clase de satisfacción de los usuarios de la Botica Regina's. Huaraz 2022.</p> <p>2. Medir el cuidado recibido por los usuarios de la Botica Regina's. Huaraz 2022.</p> <p>3. Identificar la relación entre la clase satisfacción y cuidado recibido por los usuarios de la Botica Regina's. Huaraz-2022.</p>	<p>Ha= Existe una relación significativa entre la clase de satisfacción y el cuidado recibido por los usuarios de la Botica Regina's. Huaraz 2022.</p> <p>Ho= No existe una relación significativa entre la clase de satisfacción y cuidado recibido por los usuarios de la Botica Regina's, Huaraz-2022.</p>	<p>Tipo de Investigación: básica</p> <p>Diseño de Investigación: Correlacional, causal.</p> <p>Población y Muestra: población conformada por 250 clientes que acuden a la Farmacia Regina's, y la muestra conformada por 100 clientes</p> <p>Técnica e Instrumento de recolección de datos: La técnica será la encuesta y el instrumento el cuestionario</p>
	Cuidado recibido			

Anexo 5

Base de datos

Determinación de la muestra

DETERMINACIÓN DE LA MUESTRA: POBLACION FINITA Y NIVEL DE CONFIANZA DESEADO

nota: llenar celdas en color verde

CALCULADORA PARA "N" FINITA	
N	270
Z	1.960
p	0.5
q	0.5
E	0.05

tamaño muestral ajustado

$$n = \frac{n_o}{1 + (n_o / N)}$$



n_o =	159
1 - α	95%
Error Muestral (E)	5%

...muestra ajustada	
n =	100

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

Anexo 6

Anexo 6.1. Consentimiento informado de los encuestados

Anexo 6

Consentimiento Informado de aplicación de la Encuesta:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

Instrucciones

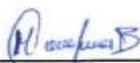
Estimado ciudadano, el presente listado de preguntas pretende conocer la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la botica Regina's, Huaraz 2022.

Consentimiento informado

Señor(a) encuestado(a), se le está invitando a participar en una investigación denominada "Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.", la presente investigación cuenta con el respaldo de la Universidad San Pedro, donde se busca establecer la correlación existente entre la calidad de atención recibida y la clase de satisfacción de los clientes de la botica Regina's, durante el 2022., siendo su participación de vital importancia, por tanto se le solicita llenar una encuesta breve de 20 ítems. También se le comunica que la información recopilada será confidencial, no se le entregará los resultados y no habrá retribución económica por su participación. Sus datos serán procesados y analizados, respetando los códigos de ética de la Universidad San Pedro.

Con la presente firma, hago de conocimiento del contenido del presente documento y doy consentimiento para la aplicación de la encuesta, el procesamiento y análisis de mis datos, para ejecutar el presente estudio:

Huaraz...03 agosto..... Del 2022



Firma del Encuestado

DNI: 75854970

Anexo 6

Consentimiento Informado de aplicación de la Encuesta:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

Instrucciones

Estimado ciudadano, el presente listado de preguntas pretende conocer la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la botica Regina's, Huaraz 2022.

Consentimiento informado

Señor(a) encuestado(a), se le está invitando a participar en una investigación denominada "Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.", la presente investigación cuenta con el respaldo de la Universidad San Pedro, donde se busca establecer la correlación existente entre la calidad de atención recibida y la clase de satisfacción de los clientes de la botica Regina's, durante el 2022., siendo su participación de vital importancia, por tanto se le solicita llenar una encuesta breve de 20 ítems. También se le comunica que la información recopilada será confidencial, no se le entregará los resultados y no habrá retribución económica por su participación. Sus datos serán procesados y analizados, respetando los códigos de ética de la Universidad San Pedro.

Con la presente firma, hago de conocimiento del contenido del presente documento y doy consentimiento para la aplicación de la encuesta, el procesamiento y análisis de mis datos, para ejecutar el presente estudio:

Huaraz. *08 agosto* Del 2022


Firma del Encuestado
DNI: *31663781*

Anexo 6

Consentimiento Informado de aplicación de la Encuesta:

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

Instrucciones

Estimado ciudadano, el presente listado de preguntas pretende conocer la calidad de servicio y satisfacción del cliente en la botica Regina's, Huaraz 2022.

Consentimiento informado

Señor(a) encuestado(a), se le está invitando a participar en una investigación denominada "Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.", la presente investigación cuenta con el respaldo de la Universidad San Pedro, donde se busca establecer la correlación existente entre la calidad de atención recibida y la clase de satisfacción de los clientes de la botica Regina's, durante el 2022., siendo su participación de vital importancia, por tanto se le solicita llenar una encuesta breve de 20 ítems. También se le comunica que la información recopilada será confidencial, no se le entregará los resultados y no habrá retribución económica por su participación. Sus datos serán procesados y analizados, respetando los códigos de ética de la Universidad San Pedro.

Con la presente firma, hago de conocimiento del contenido del presente documento y doy consentimiento para la aplicación de la encuesta, el procesamiento y análisis de mis datos, para ejecutar el presente estudio:

Huaraz.....*31 agosto*..... Del 2022



Firma del Encuestado

DNI: *42680746*

Anexo 6.2. Encuestas aplicadas

Anexo 2.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

El establecimiento botica Regina's, dentro de su proceso de mejora continua, busca medir la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022 y siendo usted uno(a) de nuestros clientes se le solicita responder a esta encuesta, donde la información que nos proporcione será totalmente confidencial y anónima.

Datos generales del encuestado:

- a) Edad: 26..
- b) b) Sexo: masculino () femenino (x)
- c) Grado de instrucción más alto:
Primaria () Secundario (x) Superior técnico () Superior universitario ()
- d) Tipo de usuario: Nuevo (x) continuador ()

Instrucciones: se le presentan un conjunto de 20 ítems donde deberá de marcar con una X considerando la siguiente tabla de valores:

Valores para medir el cuidado recibido				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Valores para medir la clase de satisfacción				
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

Nº	Ítem	Respuesta				
		1	2	3	4	5
CUIDADO RECIBIDO						
FIABILIDAD						
1	Las recomendaciones recibidas por el personal de la botica referente a su medicamento son oportunas y precisas.				X	
2	El personal de la botica conoce y responde adecuadamente sus preguntas referentes al medicamento.				X	
3	Durante su atención, el personal de la botica respetó su privacidad y confidencialidad.				X	
RECURSOS HUMANOS						
4	El personal de la botica le inspiran confianza				X	
5	El personal de la botica le explica la forma de tomar los medicamentos, hora, tiempo y reacciones adversas, utilizando palabras fáciles de entender.				X	

6	El personal de la botica que le atendió, le brindó el tiempo necesario para responder sus dudas sobre su problema de salud.								X
ELEMENTOS TANGIBLES									
7	El establecimiento farmacéutico se encontró limpio, cómodo y acogedor.								X
8	El equipamiento del establecimiento farmacéutico (góndolas, vitrinas y computadoras) son modernos.								X
9	Los afiches, propagandas u ofertas que ofrece el establecimiento farmacéutico, influyeron en su compra.					X			
10	El personal de la botica, se encuentra debidamente uniformado e identificado.					X			
CLASE DE SATISFACCIÓN									
SENSIBILIDAD									
11	Los precios de los medicamentos son menores a otros establecimientos.					X			
12	La atención recibida se realizó respetando el orden de llegada.								X
13	El tiempo de atención recibida fue rápida.								X
14	La atención recibida en el establecimiento farmacéutico, fue buena.								X
SEGURIDAD									
15	Usted comprendió la explicación que el personal de botica le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados de su salud.								X
16	Cuando usted presentó algún problema o dificultad, ésta se resolvió inmediatamente..					X			
17	Los medicamentos que buscaba se encontraron disponibles en el establecimiento farmacéutico.								X
EMPATIA									
18	El horario de atención del establecimiento es adecuado y facilita su atención								X
19	El personal de la botica que le atendió lo escucho atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.								X
20	El personal de la botica que lo atendió muestra interés en solucionar sus problemas de salud.								X

Adaptado de Pacahuala, 2018

Anexo 2.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

El establecimiento botica Regina's, dentro de su proceso de mejora continua, busca medir la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022 y siendo usted uno(a) de nuestros clientes se le solicita responder a esta encuesta, donde la información que nos proporcione será totalmente confidencial y anónima.

Datos generales del encuestado:

- a) Edad: 43...
- b) b) Sexo: masculino () femenino (X)
- c) Grado de instrucción más alto:
Primaria () Secundario (X) Superior técnico () Superior universitario ()
- d) Tipo de usuario: Nuevo () continuador (X)

Instrucciones: se le presentan un conjunto de 20 ítems donde deberá de marcar con una X, considerando la siguiente tabla de valores:

Valores para medir el cuidado recibido				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Valores para medir la clase de satisfacción				
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

N°	Ítem	Respuesta				
		1	2	3	4	5
CUIDADO RECIBIDO						
FIABILIDAD						
1	Las recomendaciones recibidas por el personal de la botica referente a su medicamento son oportunas y precisas.				X	
2	El personal de la botica conoce y responde adecuadamente sus preguntas referentes al medicamento.				X	
3	Durante su atención, el personal de la botica respetó su privacidad y confidencialidad.				X	
RECURSOS HUMANOS						
4	El personal de la botica le inspiran confianza				X	
5	El personal de la botica le explica la forma de tomar los medicamentos, hora, tiempo y reacciones adversas, utilizando palabras fáciles de entender.				X	

6	El personal de la botica que le atendió, le brindó el tiempo necesario para responder sus dudas sobre su problema de salud.					✓
ELEMENTOS TANGIBLES						
7	El establecimiento farmacéutico se encontró limpio, cómodo y acogedor.					✓
8	El equipamiento del establecimiento farmacéutico (góndolas, vitrinas y computadoras) son modernos.					✓
9	Los afiches, propagandas u ofertas que ofrece el establecimiento farmacéutico, influyeron en su compra.				✓	
10	El personal de la botica, se encuentra debidamente uniformado e identificado.					✓
CLASE DE SATISFACCIÓN						
SENSIBILIDAD						
11	Los precios de los medicamentos son menores a otros establecimientos.					✓
12	La atención recibida se realizó respetando el orden de llegada.					✓
13	El tiempo de atención recibida fue rápida.					✓
14	La atención recibida en el establecimiento farmacéutico, fue buena.					✓
SEGURIDAD						
15	Usted comprendió la explicación que el personal de botica le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados de su salud.					✓
16	Cuando usted presentó algún problema o dificultad, ésta se resolvió inmediatamente.					✓
17	Los medicamentos que buscaba se encontraron disponibles en el establecimiento farmacéutico.					✓
EMPATIA						
18	El horario de atención del establecimiento es adecuado y facilita su atención.					✓
19	El personal de la botica que le atendió lo escucho atentamente y trató con amabilidad, respeto y paciencia.					✓
20	El personal de la botica que lo atendió muestra interés en solucionar sus problemas de salud.					✓

Adaptado de Pacahuala, 2018

Anexo 2.

INSTRUMENTO DE EVALUACIÓN: Clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022.

El establecimiento botica Regina's, dentro de su proceso de mejora continua, busca medir la clase de satisfacción de los usuarios, debido a el cuidado recibido en la botica Regina's. Huaraz 2022 y siendo usted uno(a) de nuestros clientes se le solicita responder a esta encuesta, donde la información que nos proporcione será totalmente confidencial y anónima.

Datos generales del encuestado:

- a) Edad: 47.
- b) b) Sexo: masculino (X) femenino ()
- c) Grado de instrucción más alto:
Primaria () Secundario () Superior técnico (X) Superior universitario ()
- d) Tipo de usuario: Nuevo (X) continuador ()

Instrucciones: se le presentan un conjunto de 20 ítems donde deberá de marcar con una X, considerando la siguiente tabla de valores:

Valores para medir el cuidado recibido				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Valores para medir la clase de satisfacción				
Totalmente insatisfecho	Insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

Nº	Ítem	Respuesta				
		1	2	3	4	5
CUIDADO RECIBIDO						
FIABILIDAD						
1	Las recomendaciones recibidas por el personal de la botica referente a su medicamento son oportunas y precisas.				X	
2	El personal de la botica conoce y responde adecuadamente sus preguntas referentes al medicamento.			X		
3	Durante su atención, el personal de la botica respetó su privacidad y confidencialidad.				X	
RECURSOS HUMANOS						
4	El personal de la botica le inspiran confianza				X	
5	El personal de la botica le explica la forma de tomar los medicamentos, hora, tiempo y reacciones adversas, utilizando palabras fáciles de entender.				X	

Anexo 07.

Anexo 7.1. Base de datos

	CUIDADO RECIBIDO										CLASE DE SATISFACCIÓN										SUMA	
	Fiabilidad			Recursos Humanos			Elementos tangibles				Sensibilidad				Seguridad			Empatía				
Nº ENCUESTA	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20		
E1	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	78
E2	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	81
E3	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	81
E4	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	81
E5	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	81
E6	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	81
E7	4	4	4	4	2	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	4	81
E8	5	3	5	4	3	5	4	4	5	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	89
E9	5	4	5	3	2	5	3	4	2	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	85
E10	2	4	2	4	5	2	4	4	3	2	1	5	5	5	4	5	4	2	2	5	5	70
E11	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	5	89

E12	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	89
E13	5	4	5	1	5	5	1	4	1	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	82
E14	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	3	4	5	5	3	5	5	5	5	5	89
E15	5	3	5	4	2	5	4	3	1	5	3	4	5	2	4	5	5	5	5	5	80
E16	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	82
E17	4	3	4	3	5	4	3	4	4	4	2	4	5	5	4	5	5	4	4	5	81
E18	4	3	4	4	5	4	4	4	1	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	5	81
E19	4	3	4	4	1	4	4	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	81
E20	4	3	4	4	5	4	4	4	1	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	5	81
E21	2	3	2	4	5	2	4	4	1	2	1	4	5	5	4	5	4	2	2	4	65
E22	5	3	5	4	5	5	4	4	3	5	1	5	3	5	4	3	4	5	5	5	83
E23	3	3	3	4	5	3	4	4	4	3	1	4	5	5	4	5	4	3	3	5	75
E24	3	3	3	4	5	3	4	4	3	3	1	5	5	5	4	5	4	3	3	5	75
E25	4	4	4	1	5	4	1	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	80
E26	5	4	5	4	5	5	4	4	3	5	1	5	2	5	4	2	5	5	5	5	83
E27	5	3	5	4	4	5	4	4	5	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	88
E28	4	3	4	4	4	4	4	4	1	4	1	4	5	5	4	5	5	4	4	5	78
E29	5	3	5	4	1	5	4	4	3	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	84
E30	5	4	5	1	4	5	1	4	4	5	3	5	5	3	4	5	3	5	5	4	80
E31	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	5	2	5	2	2	3	4	4	5	73
E32	4	3	4	4	4	4	4	4	2	4	3	5	5	5	4	5	2	4	4	5	79
E33	1	4	1	4	5	1	4	4	4	1	1	5	5	2	3	5	5	1	1	4	61

E34	1	2	1	1	5	1	1	3	1	1	1	5	5	5	4	5	5	1	1	5	54
E35	2	3	2	4	5	2	4	3	3	2	3	2	5	5	4	5	2	2	2	5	65
E36	1	4	1	3	3	1	3	3	4	1	1	4	5	5	4	5	4	1	1	5	59
E37	4	3	4	3	3	4	3	3	1	4	3	5	5	3	4	5	5	4	4	5	75
E38	4	1	4	3	3	4	3	3	4	4	1	4	5	5	4	5	3	4	4	5	73
E39	4	3	4	3	3	4	3	4	1	4	4	1	2	1	4	2	4	4	4	5	64
E40	4	4	4	3	4	4	3	4	1	4	1	5	5	5	4	5	4	4	4	5	77
E41	4	4	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	5	83
E42	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	2	5	5	5	4	5	2	4	4	5	81
E43	4	4	4	3	4	4	3	3	4	4	1	5	5	5	3	5	4	4	4	5	78
E44	4	3	4	4	5	4	4	5	1	4	1	5	5	5	1	5	4	4	4	5	77
E45	4	3	4	3	5	4	3	4	3	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	4	80
E46	4	4	4	5	5	4	5	2	4	4	1	5	3	5	4	3	2	4	4	5	77
E47	4	3	4	4	5	4	4	2	1	4	3	5	5	4	4	5	1	4	4	5	75
E48	3	3	3	4	5	3	4	2	3	3	3	5	5	5	4	5	4	3	3	5	75
E49	3	4	3	4	4	3	4	2	4	3	5	5	5	5	4	5	5	3	3	5	79
E50	3	3	3	5	4	3	5	1	1	3	3	5	5	1	4	5	5	3	3	5	70
E51	3	4	3	5	4	3	5	1	2	3	3	5	5	5	1	5	3	3	3	5	71
E52	3	3	3	5	4	3	5	1	1	3	3	5	3	5	3	3	4	3	3	5	68
E53	4	4	4	5	4	4	5	2	4	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	83
E54	4	3	4	5	4	4	5	2	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	84

E55	5	4	5	5	4	5	5	2	1	5	2	5	5	5	4	5	5	5	5	4	86
E56	5	3	5	5	5	5	5	2	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	5	90
E57	5	4	5	5	5	5	5	1	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	90
E58	5	1	5	4	5	5	4	2	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	85
E59	5	4	5	4	5	5	4	1	4	5	3	5	3	5	4	3	5	5	5	4	84
E60	5	5	5	4	5	5	4	2	2	5	5	5	5	5	4	5	4	5	5	5	90
E61	5	3	5	4	5	5	4	2	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	87
E62	5	3	5	4	5	5	4	2	4	5	1	5	5	5	4	5	4	5	5	5	86
E63	5	3	5	4	5	5	4	2	3	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	86
E64	5	3	5	3	2	5	3	1	1	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	79
E65	5	3	5	4	2	5	4	1	3	5	5	5	5	5	2	5	4	5	5	5	83
E66	4	3	4	4	3	4	4	2	4	4	3	5	5	5	4	5	4	4	4	5	80
E67	5	1	5	4	2	5	4	2	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	83
E68	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	80
E69	5	4	5	4	2	5	4	2	4	5	4	5	5	5	3	5	4	5	5	5	86
E70	4	4	4	4	3	4	4	1	4	4	2	5	5	5	2	5	4	4	4	5	77
E71	1	4	1	4	2	1	4	1	3	1	1	5	5	5	4	5	4	1	1	5	58
E72	4	4	4	4	1	4	4	1	4	4	2	5	5	3	4	5	4	4	4	5	75
E73	4	5	4	4	1	4	4	2	3	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	79
E74	5	5	5	5	3	5	5	2	1	5	4	5	5	5	3	5	5	5	5	5	88
E75	5	4	5	2	4	5	2	2	1	5	1	5	5	5	4	5	5	5	5	5	80

E76	4	1	4	5	4	4	5	2	3	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	79
E77	4	2	4	5	4	4	5	1	4	4	2	5	5	5	4	5	5	4	4	4	80
E78	5	4	5	5	4	5	5	2	4	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	90
E79	2	5	2	5	3	2	5	1	3	2	3	5	5	5	4	5	5	2	2	5	71
E80	5	4	5	5	1	5	5	1	3	5	4	5	3	5	4	3	4	5	5	5	82
E81	4	3	4	5	4	4	5	1	1	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	4	79
E82	5	4	5	4	3	5	4	2	3	5	2	5	5	5	4	5	4	5	5	5	85
E83	4	4	4	2	3	4	2	2	4	4	3	5	5	4	4	5	4	4	4	5	76
E84	4	4	4	4	4	4	4	2	3	4	4	5	5	5	4	5	4	4	4	5	82
E85	5	4	5	5	3	5	5	4	3	5	4	5	5	5	4	5	4	5	5	5	91
E86	5	4	5	2	4	5	2	2	3	5	3	5	5	5	4	5	5	5	5	4	83
E87	5	5	5	4	4	5	4	4	4	5	1	5	4	5	4	4	4	5	5	3	85
E88	5	5	5	4	4	5	4	5	3	5	3	5	5	5	4	5	4	5	5	5	91
E89	5	5	5	3	4	5	3	4	3	5	3	5	5	5	4	5	3	5	5	5	87
E90	5	5	5	3	2	5	3	2	3	5	1	5	4	5	4	4	4	5	5	5	80
E91	4	5	4	3	2	4	3	4	4	4	1	5	5	5	4	5	4	4	4	5	79
E92	4	5	4	3	1	4	3	5	3	4	1	5	5	3	4	5	4	4	4	5	76
E93	5	5	5	3	4	5	3	2	4	5	3	5	5	5	3	5	3	5	5	5	85
E94	4	5	4	3	5	4	3	4	4	4	3	5	5	5	4	5	5	4	4	5	85
E95	5	5	5	4	5	5	4	4	4	5	3	2	5	5	4	5	3	5	5	4	87
E96	5	4	5	4	4	5	4	3	4	5	1	2	5	5	4	5	4	5	5	5	84

E97	2	5	2	5	5	2	5	3	2	2	3	5	5	5	2	5	4	2	2	5	71
E98	4	5	4	5	4	4	5	3	2	4	1	5	5	5	4	5	5	4	4	5	83
E99	4	5	4	5	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	5	4	4	5	89
E100	5	4	5	5	5	5	5	2	4	5	3	5	5	5	3	5	5	5	5	5	91
VARIANZA	1,017 9	0,827 5	1,0 2	0,83	1,57	1,02	0,8 3	1,3 9	1,2 9	1,02	1,29	0,48	0,45	0,63	0,38	0,45	0,63	1,02	1,02	0,18	17,34
SUMATORIA DE VARIANZAS	17,34																	K=	20		
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	54,90																				

Anexo 7.2. Confiabilidad del instrumento

$$\alpha = \frac{K}{K - 1} \left[1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$$

α :	Coeficiente de confiabilidad del cuestionario	→	0,72
k:	Número de ítems del instrumento	→	20
$\sum_{i=1}^k S_i^2$:	Sumatoria de las varianzas de los ítems.	→	17,34
S_T^2 :	Varianza total del instrumento.	→	54,90

RANGO	CONFIABILIDAD
0.53 a menos	Confiabilidad nula
0.54 a 0.59	Confiabilidad baja
0.60 a 0.65	Confiable
0.66 a 0.71	Más confiable
0.72 a 0.99	Excelente confiabilidad
1	Confiabilidad perfecta

Anexo 8

Evidencia fotográfica





