

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**  
**FACULTAD DE MEDICINA HUMANA**  
**PROGRAMA DE ESTUDIO DE FARMACIA Y**  
**BIOQUIMICA**



**Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente de la  
botica Innova Farma, Huaral, 2023**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

**Autor**

Castillo Aquino, Carlos Michael

**Asesor**

Cacha Salazar, Carlos Esteban

(Código ORCID: 0000-0002-3169-5891)

**Chimbote – Perú**

**2025**

## INDICE GENERAL

INDICE GENERAL .....	i
INDICE DE TABLAS .....	ii
INDICE DE FIGURAS .....	iii
PALABRA CLAVE .....	iv
CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD .....	v
TÍTULO.....	vi
RESUMEN .....	vii
ABSTRACT.....	viii
INTRODUCCIÓN .....	1
METODOLOGÍA .....	11
RESULTADOS .....	15
ANÁLISIS Y DISCUSIÓN.....	19
CONCLUSIONES.....	22
RECOMENDACIONES.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....	25
ANEXOS .....	31

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1</b>	Medida de correlación de Rho de Spearman entre cada dimensión de la dimensión de calidad de atención y satisfacción del cliente de la botica Innova Farma, Huaral,2023.	28
----------------	---	----

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b>	Dimensión fiabilidad según la calidad de atención del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023.	22
<b>Figura 2</b>	Dimensión seguridad según la calidad de atención del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023.	23
<b>Figura 3</b>	Dimensión elementos tangibles según la calidad de atención del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023.	24
<b>Figura 4</b>	Dimensión calidad de respuesta según la calidad de atención del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023.	25
<b>Figura 5</b>	Dimensión empatía según la calidad de atención del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023.	26
<b>Figura 6</b>	Dimensión satisfacción del cliente del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023.	27

## 1 Palabra clave

<b>Tema</b>	Calidad, atención farmacéutica, cliente
<b>Especialidad</b>	Salud Pública

## Keywords

<b>Subject</b>	Quality, pharmaceutical care, customer
<b>Speciality</b>	Public health

## Línea de investigación

<b>Línea de investigación</b>	Farmacia Clínica y Comunitaria.
<b>Área</b>	Ciencias Médicas y de Salud
<b>Subarea</b>	Ciencias de la Salud
<b>Disciplina</b>	Ciencia del Cuidado de la Salud y Servicios

## 2 Constancia de Originalidad



### CONSTANCIA DE ORIGINALIDAD

El que suscribe, Vicerrector de Investigación de la Universidad San Pedro:

#### HACE CONSTAR

Que, de la revisión del trabajo titulado "CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA BOTICA INNOVA FARMA, HUARAL, 2023" del (a) estudiante: CASTILLO AQUINO CARLOS MICHAEL, identificado(a) con Código N° 1616200075, se ha verificado un porcentaje de similitud del 25%, el cual se encuentra dentro del parámetro establecido por la Universidad San Pedro mediante resolución de Consejo Universitario N° 5037-2019-USP/CU para la obtención de grados y títulos académicos de pre y posgrado, así como proyectos de investigación anual Docente.

Se expide la presente constancia para los fines pertinentes.

Chimbote, 12 de noviembre de 2024

UNIVERSIDAD SAN PEDRO  
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN  
  
Dr. JAVIER MARTÍNEZ CARRIÓN  
VICERRECTOR



**NOTA:** Este documento carece de valor si no tiene adjunta el reporte del Software TURNITIN.

### **3 Título**

Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023

#### **4 Resumen**

Se determinó la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023. La investigación fue transversal descriptivo no experimental, se aplicó una encuesta validada a una muestra de 148 usuarios. Se encontró una total satisfacción: fiabilidad del 56.75%,  $Rho=0.713$ ; seguridad del 52.70% con un  $Rho=0.673$ ; elementos tangibles 36.49% y  $Rho= 0.689$ ; calidad de respuesta del 39.9% y  $Rho= 0.783$ ; empatía del 46.62% y  $Rho= 0.751$  y referente a la variable satisfacción del cliente se encontró una correlación elevada con  $Rho$  superior a 0.5. Se pudo concluir que al existir una elevada calidad de existe también una elevada satisfacción del cliente de la botica Innova Farma, Huaral,2023.

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

## **5 Abstract**

The quality of pharmaceutical care and customer satisfaction of the Innova Farma pharmacy, Huaral, 2023, was determined. The research was cross-sectional descriptive non-experimental, a validated survey was applied to a sample of 148 users. Total satisfaction was found: reliability of 56.75%,  $Rho = 0.713$ ; security of 52.70% with a  $Rho = 0.673$ ; tangible elements 36.49% and  $Rho = 0.689$ ; response quality of 39.9% and  $Rho = 0.783$ ; empathy of 46.62% and  $Rho = 0.751$  and regarding the variable customer satisfaction, a high correlation was found with  $Rho$  greater than 0.5. It could be concluded that as there is a high quality of there is also a high customer satisfaction of the Innova Farma pharmacy, Huaral, 2023.

**Keywords:** quality of care, customer satisfaction.

## **6 Introducción**

### **Antecedentes y fundamentación científica**

En México, Silva et al. (2021) estudiaron la relación existente entre la calidad en el servicio, y la satisfacción del cliente encontrado una relación significativa, del servicio y satisfacción ( $Rho = 0.820$ ) y lealtad ( $Rho = 0.803$ ) del cliente, concluyendo que a mejor atención y servicio la calidad incrementa la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

En Perú- Apurímac, el autor Dávila (2021) determinó la calidad de servicio y satisfacción de usuarios en un centro de salud. La calidad del servicio es considerada en el nivel bajo con el 84%, por otro lado, las dimensiones cuentan con mejor ubicación, mostrándose en la categoría medio, siendo la confiabilidad el 54%, la tangibilidad llega a un 36%, la seguridad cuenta con un 26% y la empatía un 36%. Llegando a obtener un  $Rho = 0.265$ .

Huerta (2022) en su investigación busco hallar la relación entre el respecto a los pacientes atendidos en el centro de salud mental, basándose en la metodología que fue descriptivo, correlacional y transeccional. La muestra fue constituida por 183 usuarios, donde el 97.00% cree que la gestión administrativa es alta, y un 79.00% considera una calidad del servicio es alta. Con  $Rho = 0.757$  elementos intangibles, confiabilidad y seguridad  $Rho = 0.73$ ; capacidad de respuesta  $Rho = 0.79$ ; empatía  $Rho = 0.75$ .

Castillo (2022) determinó la relación entre la calidad de servicio con la satisfacción del usuario en un Hospital EsSalud-Huaraz. La metodología fue transversal-correlacional, se trabajó con 364 usuarios. El resultado obtenido alcanzó a determinar que el 70.9% percibe buena calidad de atención y están satisfechos  $Rho = 0.609$ . La fiabilidad fue media  $Rho = 0.677$ ; la capacidad de respuesta  $Rho =$

0.782 media; seguridad media  $Rho= 0.721$ . Llegando a concluir que se halló una relación alta y una calidad de atención buena  $Rho=0.834$ .

### **Antecedentes nacionales**

Huamán, C. y Valeriano, L. (2021), buscó evaluar la calidad de los servicios debido a la atención recibida en un establecimiento farmacéutico, la investigación fue cuantitativa, descriptivo y no experimental, Se trabajó con 269 aplicándoles una encuesta y se encontró que la atención farmacéutica satisfactoria (72.5%), pero prevalece la insatisfacción en términos de satisfacción del cliente (85.5%). En conclusión, aunque la mayoría de los clientes informaron una experiencia positiva en términos de atención farmacéutica, existe un nivel significativo de insatisfacción en cuanto a la satisfacción del cliente.

Pongo, J. y Azula, L. (2022) Propone que su objetivo de estudio buscó hallar la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes. El estudio fue descriptivo, correlacional. La cohorte de participantes fue de 354 clientes, quienes respondieron a cuestionarios previamente validados y de alta confiabilidad. Fue regular la calidad del servicio (45.7%), la satisfacción (49.7%). Se obtuvo  $Rho= 0.96$  positiva entre las variables estudiadas.

Caruajulca, R. y Vargas, R. (2020) Establece la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los clientes atendidos en una Botica. El trabajo fue cuantitativo, no experimental, descriptivo, participaron 196 clientes se emplearon dos cuestionarios La calidad de atención fue excelente (59.7%) y la satisfacción alta (59.2%). se puede concluir que existe una correlación positiva.

### **Calidad de atención farmacéutica**

Según Kwan (2022), para evaluar la calidad de un bien o servicio recibido está estrechamente relacionada con su habilidad para analizar críticamente los atributos, actitudes y experiencias asociados. Este proceso de evaluación perceptual permite al individuo determinar la excelencia del producto o servicio en cuestión.

También Pincay, Y. y Parra, C. (2020) afirma que el término calidad está vinculado directamente con la felicidad que sienten los usuarios al adquirir un producto o servicio, lo cual se relaciona con las características propias del mismo. La gestión de calidad busca aumentar la satisfacción del cliente y optimizar la eficiencia del grupo. Este enfoque no solo aporta ventajas a los miembros de la entidad, sino también a la sociedad en general.

### **Funciones del Farmacéutico**

Según Castillo, Rosales y Reyes. (2020) El ámbito de la farmacia institucional se refiere al espacio físico donde los medicamentos prescritos son entregados bajo la supervisión de un profesional químico-farmacéutico. Este experto se enfoca en cuestiones relacionadas con los medicamentos y asegura el cumplimiento de las BPA y BPD. Su objetivo es optimizar la terapia farmacológica del paciente y actúa como un vínculo importante entre el ámbito asistencial y clínico, siguiendo las políticas farmacéuticas. El servicio farmacéutico es fundamental ya que los pacientes acuden aquí para obtener información más detallada sobre posibles interacciones entre medicamentos.

DIGEMID (2022) afirma que el químico farmacéutico sigue siendo un experto en medicamentos y desempeña un papel crucial en la promoción de la salud y el bienestar de la sociedad. Su función incluye la promoción de buenas prácticas de dispensación y la educación de los pacientes sobre el uso adecuado de los medicamentos, la prevención de inadecuadas prescripciones, el seguimiento del cumplimiento del

tratamiento por el paciente, la prevención de errores de dosificación y la minimización de los efectos adversos. Además, puede estar involucrado en la revisión de interacciones medicamentosas y en proporcionar orientación sobre la selección adecuada de medicamentos en función de las necesidades individuales de los pacientes.

### **Gestión del Medicamento**

Romero J. (2021) en su investigación afirma que la Atención Farmacéutica es una variable que busca garantizar el tratamiento adecuado del paciente. Su objetivo es promover el uso responsable de los medicamentos, asegurando que se logre el efecto deseado y estando alerta ante posibles efectos secundarios. En el ámbito de la salud pública, los expertos en química farmacéutica tienen la responsabilidad de entender las necesidades de los pacientes y prevenir eventos adversos relacionados con los medicamentos.

### **Fecha de vencimiento**

DIGEMID (2021) sostiene que el profesional especializado en química farmacéutica, quien es considerado un experto en medicamentos, será responsable de verificar la prescripción médica, teniendo en cuenta las regulaciones vigentes y la fecha de caducidad de la receta. Es importante destacar que la receta debe llevar la firma de un médico autorizado para ejercer esa función, según lo establecido por el Ministerio de Salud (Minsa).

### **Tiempo de espera de entrega**

Canassa, D. y Ramos, C. (2019). tiempo en el que una persona espera en una fila para recibir un servicio o atención médica. Los clientes o pacientes acuden con expectativas específicas, buscando satisfacer sus necesidades a través del servicio que se les brinda, el cual incluye tanto una atención de calidad como un trato adecuado.

### **Accesibilidad**

Diedrich, L. y Dockweiler, C. (2021). Afirma que la asesoría farmacéutica es una parte fundamental de la labor del químico farmacéutico y está dirigida a promover el uso racional y seguro de los medicamentos por parte de la población. Su objetivo principal es brindar información y orientación adecuada a los pacientes en relación con el uso, dosificación, efectos secundarios, interacciones y cualquier otra pregunta o inquietud relacionada con los medicamentos.

### **Seguridad del Paciente**

Margusino, L. (2020) sostiene absolutamente, que el papel del químico farmacéutico en la prevención y promoción de la salud es de suma importancia. Además de su función en la gestión y administración, los químicos farmacéuticos desempeñan un rol esencial en garantizar el uso seguro y efectivo de los medicamentos, minimizando los riesgos de resistencia a los medicamentos y los efectos secundarios. El enfoque en el uso adecuado y racional de los medicamentos es crucial para prevenir la resistencia antimicrobiana y otros problemas relacionados con el uso excesivo o inadecuado de medicamentos.

### **Satisfacción del cliente**

Aliaga, R. (2019) Son las características adecuadas que cubren las expectativas del cliente. Esto incluye una calidad técnica adecuada y una infraestructura adecuada que proporciona una sensación de bienestar. Si no se garantiza la plena satisfacción del usuario, es imposible alcanzar una excelencia en la prestación de servicios de calidad. Además, en su investigación Huayhuapuma (2022) explica que la "evaluación postadquisición" se refiere al juicio, valoración o actitud que una persona muestra después de realizar una compra o de experimentar las diferentes formas de interacción entre los consumidores y el producto en cuestión.

### **Características de servicio al cliente**

Da Silva, D. (2021) menciona varias características importantes del servicio al cliente. Una de ellas es la empatía, que consiste en satisfacer las necesidades del cliente y responder de manera rápida y efectiva a sus preguntas para aumentar su satisfacción y lealtad.

Otra característica es la capacidad de responder ágilmente a los clientes en tiempo real para resolver problemas y dar seguimiento al servicio prestado. También se destaca la importancia de brindar una experiencia personalizada y priorizar la atención según el estado de cada cliente.

### **Cumplimiento de expectativas del Cliente**

Rodríguez, Y. (2020) afirma que la satisfacción del comprador está intrínsecamente vinculada a las expectativas que este tenga sobre un determinado producto o servicio. Además, la satisfacción del cliente relacionado con los costos asociados al proceso de adquisición del producto o servicio. Y si no cumple con las expectativas, el usuario experimentará una sensación de insatisfacción.

### **Calidad del producto**

Rodríguez, Y. (2021) es importante cuando se trata de la percepción del valor y la disposición a realizar una compra. Por lo tanto, la opinión que cada individuo tiene sobre un comerciante desempeña un papel crucial a la hora de tomar la decisión de adquirir un servicio o producto.

### **Justificación de la investigación**

Asegura brindar información adecuada, oportuna, e importante de las dimensiones a tomar en cuenta para mejorar la satisfacción del cliente durante el acto de atención farmacéutica.

Metodológica, brindamos un cuestionario validado que puede servir para otras investigaciones venideras, así mismo la metodología empleada busca relacionar dos variables importantes de la calidad de atención y mejora de la satisfacción del cliente.

Socialmente servirá para que las entidades involucradas como la DIGEMID y los dueños de los establecimientos farmacéuticos tomen en cuenta los resultados encontrados y establezcan medidas para mejorar la satisfacción de los usuarios.

### **Problema**

¿Cuál es la relación entre la Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Innova Farma, Huaral, 2023?

### Conceptualización y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones (factores)	Indicadores	Tipo de escala de medición
<p>Calidad de atención farmacéutica: a calidad consiste en aquellas características de producto que se basan en las necesidades del usuario, logrando la satisfacción al recibir el producto o servicio. (Rodríguez Y, 2021).</p>	Fiabilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- ofertas del establecimiento</li> <li>- Facilidad de expresión del personal</li> <li>- Tiempo de atención oportuno</li> </ul>	Ordinal
	Seguridad	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Confianza en el personal</li> <li>- Atención amable y cortés</li> <li>- Conocimiento del personal</li> </ul>	
	Elementos tangibles	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Instalaciones oportunas</li> <li>- Equipos y materiales modernos</li> <li>- Nivel de conocimiento del personal</li> </ul>	
	Calidad de respuesta	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Espera e espacios confortables.</li> <li>- Servicio rápido</li> <li>- Problemas resueltos con premura.</li> </ul>	
	Empatía	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Individualización de la atención</li> <li>- Horario adecuado</li> <li>- Preocupación por el cliente</li> </ul>	

Satisfacción del cliente: Es cuando los requisitos del cliente se han acordado con el mismo y éstos han sido cumplidos. (Huayhuapuma, 2022).	Nivel de satisfacción	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Servicio</li> <li>- Cortesía</li> <li>- Precios</li> <li>- Productos</li> </ul>	Ordinal
--	-----------------------	--	---------

### **Hipótesis**

La relación es significativa entre la Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Innova Farma, Huaral,2023.

### **Objetivos**

#### **Objetivo General**

Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Innova Farma, Huaral,2023.

### **Objetivos Específicos**

- 1) Determinar fiabilidad según la calidad de atención recibida en la botica Innova Farma, Huaral,2023.
- 2) Determinar seguridad según la calidad de atención recibida en la botica Innova Farma, Huaral,2023.
- 3) Determinar los elementos tangibles según la calidad de atención recibida en la botica Innova Farma, Huaral,2023.
- 4) Determinar la calidad de respuesta según la calidad de atención recibida en la botica Innova Farma, Huaral,2023.
- 5) Determinar la empatía según la calidad de atención recibida en la botica Innova Farma, Huaral,2023.
- 6) Determinar la satisfacción del cliente de la botica Innova Farma, Huaral,2023.
- 7) Determinar la relación de las dimensiones de calidad de atención con la satisfacción estudiantil de los usuarios de la botica Innova Farma, Huaral,2023.

## 7 Metodología

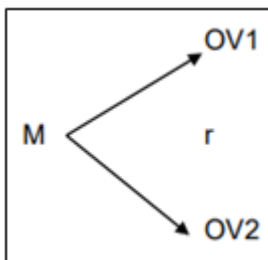
### a) Tipo y diseño de investigación

#### Tipo de investigación:

Es básica y correlacional debido a que persigue la expansión del entendimiento, sin abordar soluciones directas. Se dedica a estructurar métodos y conceptos, apoyándose en teorías y razonamientos. Las variables se teorizan, no resuelven problemas aplicados (Vargas, 2019).

#### Diseño de investigación:

Es descriptivo busca dar a conocer las características de las variables a estudiar y correlacional porque busca la influencia de una variable sobre otra (Hernández y Mendoza, 2018).



*Donde:*

M : Muestra  
OV1 : Calidad del servicio.  
OV2 : Satisfacción del cliente.  
r : relación entre variables

## **b) Población, muestra y muestreo**

### **Población**

Una población es un grupo de individuos, elementos, situaciones o fenómenos que satisfacen criterios específicos definidos por el investigador y que son el foco de atención (Arias y Covinos, 2021). Usuarios que acudieron a la botica Innova Farma, Huaral, durante julio-agosto del 2023. Se alcanzó una población de 240 personas.

### **Criterios de Inclusión**

- Clientes que acuden exclusivamente a comprar medicamentos.
- Mayores de 18 años.

### **Criterios de Exclusión**

- Clientes que no firmen el consentimiento informado o con dificultades comunicativas.
- Fichas con datos incompletos.

### **Muestra**

Se empleó la fórmula de muestra proporcional para poblaciones finitas, que es la siguiente:

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

$$n = \frac{240 * 1.96^2 * 0.50 * 0.50}{(0.05)^2 * x(1440 - 1) + 1.96^2 * 0.50 * 0.50}$$

$$n=148$$

**Donde:**

$Z = 1.96$  (nivel de confianza 95%)

$E = 5\%$  (error estándar).

$p = 50\%$  probabilidad a favor.

$q = 50\%$  probabilidad en contra.

$n =$  muestra

**Técnica de muestreo**

Sucasaire (2022) considera que el muestreo no probabilístico, que se eligen muestras con condiciones y características compartidas para garantizar representatividad.

**c) Técnicas e instrumentos de investigación****Técnicas**

Se emplea como técnica la encuesta empleados para adquirir datos esenciales, implica interrogar a encuestados para recolectar información. Como método, involucra técnicas diversas en un proceso investigativo, creando un objeto de estudio. No hay respuestas correctas. Es vital su claridad y concisión, sin necesidad de presencia física del investigador. La brevedad es crucial para evitar respuestas inexactas y las preguntas deben ser simples para respuestas eficientes (Hernández-Sampieri y Mendoza, 2018).

**Instrumentos**

Según Arias (2020) considera que el cuestionario, es una herramienta común en investigaciones, consta de preguntas numeradas con opciones de respuesta.

Se empleó la encuesta de Ramos, F. (2022), la misma que estuvo dividida en las secciones:

- I. Calidad de atención farmacéutica
- II. Satisfacción del cliente

**d) Confiabilidad y validez del instrumento**

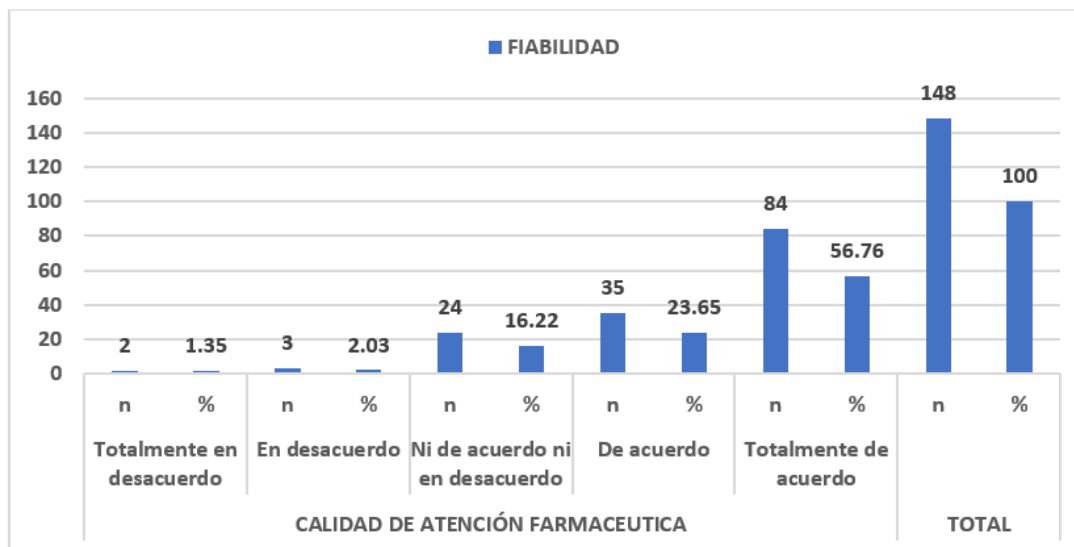
La encuesta empleada ya estuvo validada previamente por Ramos (2022). Referente a la confiabilidad está relacionada con la similitud de resultados obtenidos tras su aplicación (Hernández, et al., 2014). Calificada en una escala Likert.

La confiabilidad obtenida mediante el alfa de Cronbach fue de 0.84, siendo una confiabilidad muy alta.

**e) Procesamiento y análisis de la información**

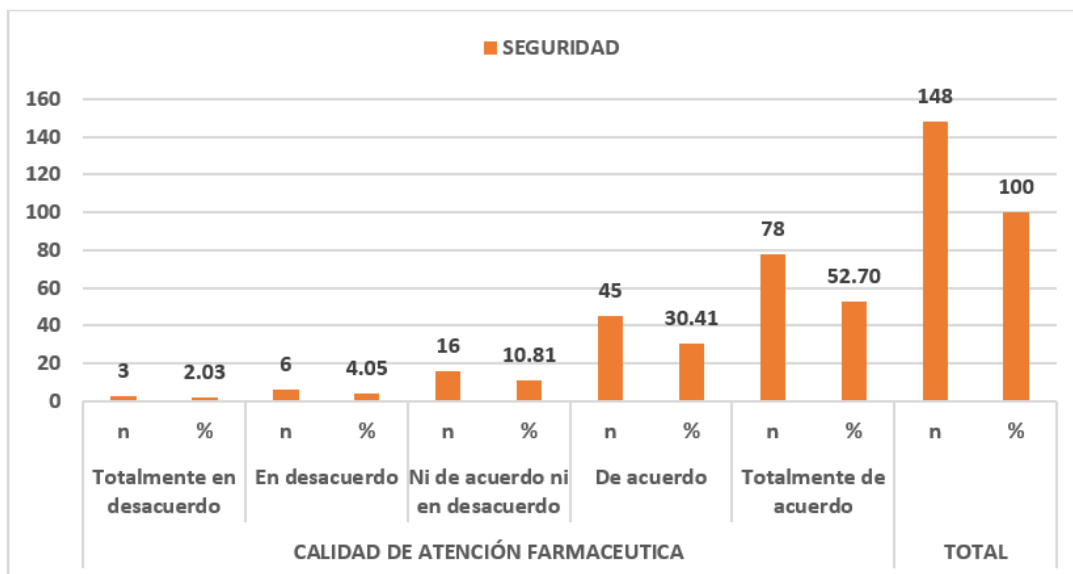
Los resultados fueron tabulados en una hoja Excel y se procesó empleando SPSS versión libre, así mismo lo encontrado se expuso en tablas y figuras (Valderrama, 2015).

## 8 Resultados



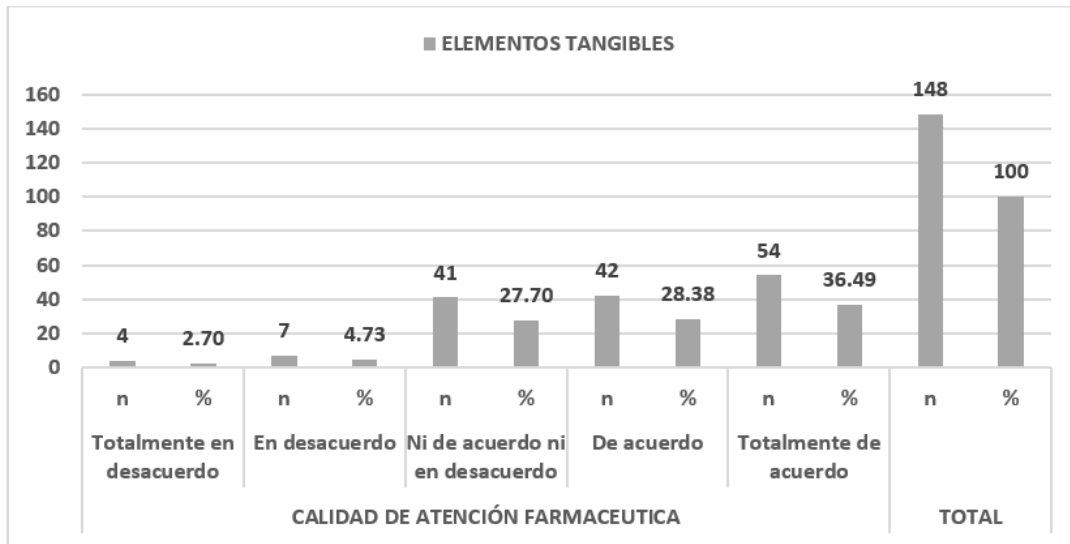
*Figura 1.* Dimensión fiabilidad según la calidad de atención.

La figura 1, encontramos que de los 148 clientes de la botica Innova Farma referente a la dimensión fiabilidad se mostró que el 1.35% estuvieron totalmente desacuerdo, el 2,03% en desacuerdo, 16.22% ni de acuerdo ni desacuerdo, 23.65% de acuerdo, mientras que el 56.76% estuvieron totalmente de acuerdo.



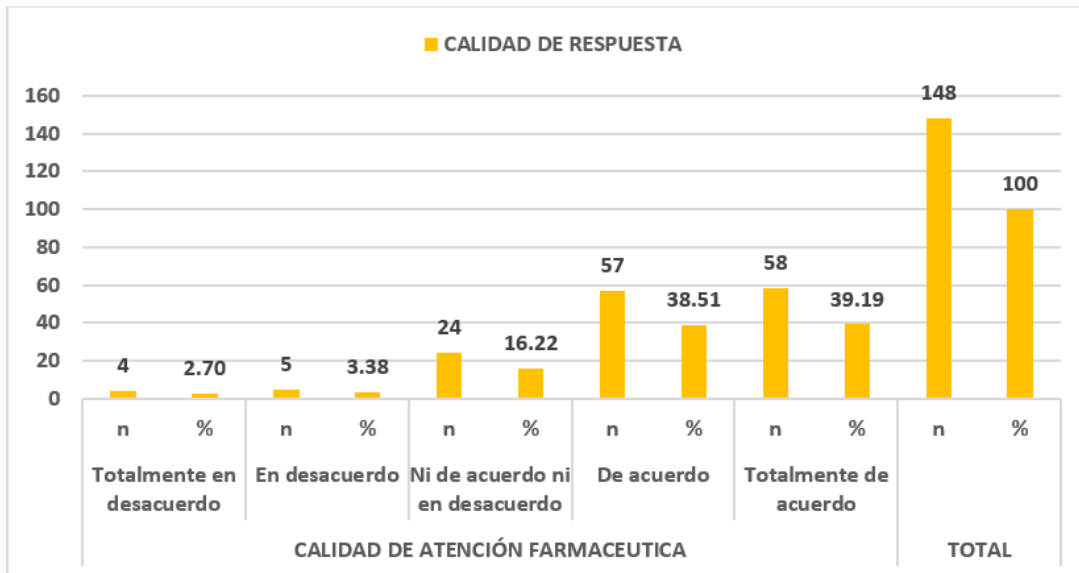
**Figura 2.** Dimensión seguridad según la calidad de atención.

La figura 2, se muestra que del total de encuestados de la botica Innova Farma referente a la seguridad la percepción fue que el 2.03% estuvieron totalmente desacuerdo, 4.05% en desacuerdo, 10.81% ni de acuerdo ni desacuerdo, 30.41% de acuerdo, mientras que el 52.70% estuvieron totalmente de acuerdo.



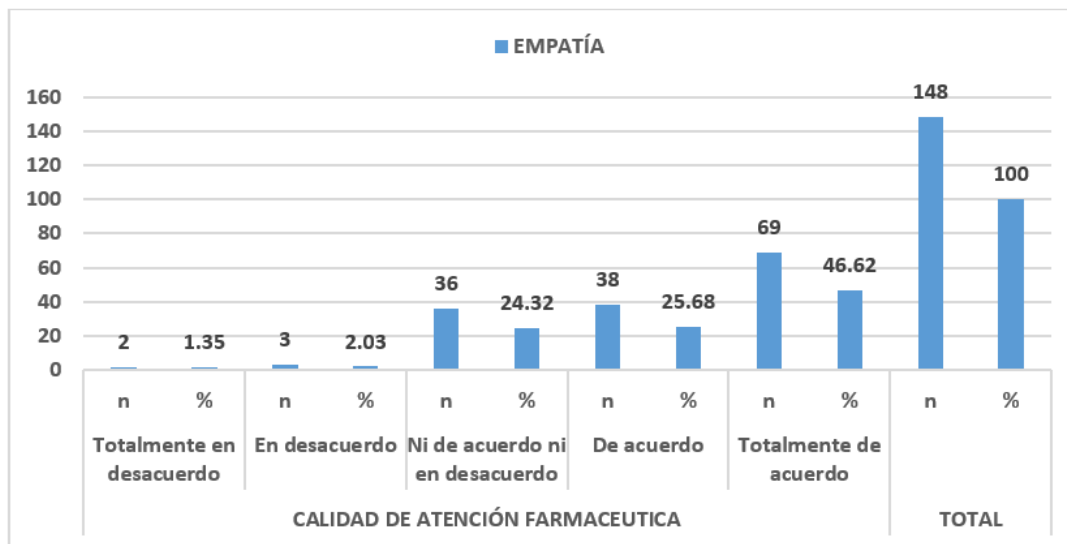
**Figura 3.** Dimensión elementos tangibles según la calidad de atención.

La figura 3, encontramos que los usuarios mostraron que referte a los elementos tangibles el 2.70% estuvieron totalmente desacuerdo, 4.73% en desacuerdo, 22.70% ni de acuerdo ni desacuerdo, 28.38% de acuerdo, mientras que el 36.49% estuvieron totalmente de acuerdo.



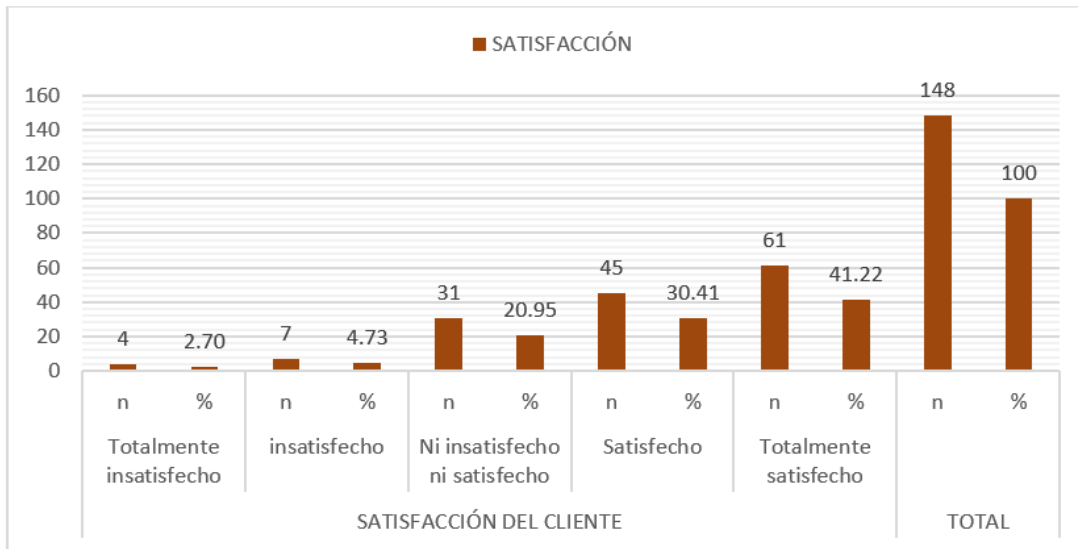
**Figura 4.** Dimensión calidad de respuesta según la calidad de atención

La figura 4, encontramos que los usuarios mostraron que referente a la calidad de respuesta el 2.70% estuvieron totalmente desacuerdo, 3.38% en desacuerdo, 16.22% ni de acuerdo ni desacuerdo, 38.51% de acuerdo, mientras que el 39.19% estuvieron totalmente de acuerdo.



**Figura 5.** Dimensión empatía según la calidad de atención.

La figura 5, encontramos que los usuarios referentes a la empatía refirieron que el 1.37% estuvieron totalmente desacuerdo, 2.03% en desacuerdo, 24.32% ni de acuerdo ni desacuerdo, 25.68% de acuerdo, mientras que el 46.62% estuvieron totalmente de acuerdo.



**Figura 6.** Dimensión satisfacción del cliente

La figura 6, encontramos que los usuarios referentes a la satisfacción del cliente atendido en farmacia, refirieron que el 2.70% estuvieron totalmente insatisfechos, 4.73% insatisfechos, 20.95% ni satisfecho ni insatisfecho, 30.41% satisfecho, mientras que el 41.22% estuvieron totalmente satisfecho.

**Tabla 1**

*Medida de correlación de Rho de Spearman entre cada dimensión de la dimensión de calidad de atención y satisfacción del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023.*

<b>Dimensiones de calidad de atención</b>	<b>Correlacionado con:</b>	<b>Correlación de Spearman</b>	<b>Significación estadística</b>
Fiabilidad	Satisfacción	0.713	P<0.01
Seguridad	Satisfacción	0.673	P<0.01
Elementos tangibles	Satisfacción	0.689	P<0.01
Calidad de respuesta	Satisfacción	0.783	P<0.01
Empatía	Satisfacción	0.751	P<0.01

Tabla 1. Se muestra la correlación de Rho de Spearman, entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente, donde para la dimensión fiabilidad  $Rho= 0.713$ , seguridad  $Rho= 0.673$ , elementos tangibles  $Rho= 0.689$ , calidad de respuesta  $Rho= 0.783$  y para empatía  $Rho=0.751$ , siendo todos los valores aproximados a la unidad por lo tanto existe una relación directa entre todas las dimensiones de calidad de atención y la satisfacción de los clientes. Todos presentaron un nivel de significancia del  $p<0.01$ .

## 9 Análisis y discusión

Los resultados encontrados referente a la calidad de atención en los 148 usuarios de botica Innova Farma, Huaral, 2023, mostró que en la dimensión fiabilidad (tabla 1) sólo el 1.35% mostraron estar totalmente desacuerdo, también el 2,03% estuvo en desacuerdo, también el 16.22% no estuvo ni de acuerdo ni desacuerdo, así mismo el 23.65% mostró estar de acuerdo, finalmente el 56.76% estuvieron totalmente de acuerdo. Por otro lado, en la dimensión seguridad manifestaron estar en total desacuerdo un 2.03%, 4.05% estuvieron en desacuerdo, 10.81% no mostraron estar ni de acuerdo ni desacuerdo, sólo un 30.41% estuvieron de acuerdo, mientras que el 52.70% manifestaron estar totalmente de acuerdo (Tabla 2), así mismo Dávila (2021) al estudiar la calidad de servicio y satisfacción de usuarios en un Centro de Salud, encontró una baja calidad del servicio 84%, confiabilidad media 54%, baja tangibilidad 36%, la seguridad 26% y empatía un 36%.

En la dimensión elementos tangibles el 2.70% de los usuarios mostraron estar en totalmente desacuerdo, sólo un 4.73% estuvieron en desacuerdo, también 22.70% manifestaron estar ni de acuerdo ni desacuerdo, un 28.38% estuvieron de acuerdo, mientras que un 36.49% manifestaron estar totalmente de acuerdo (Tabla 3). Por otro lado, Pongo y Azula (2022) determinó la relación entre la calidad del servicio y la satisfacción de los clientes, encontrando que las dimensiones tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía, mantienen una relación estrecha con el nivel de satisfacción de los clientes, con un  $Rho=0.966$ .

La tabla 4, relacionado a la calidad de respuesta de la atención recibida en el establecimiento farmacéutico la percepción de algunos fue estar en total desacuerdo 2.70%, un 3.38% manifestó su desacuerdo, un 16.22% respondieron no estar ni de acuerdo ni desacuerdo, un grupo estuvo de acuerdo 38.51%, y un grupo mayoritario estuvieron en total acuerdo 39.19%, así también Silva et al. (2021) en su estudio la

relación entre la calidad en el servicio, satisfacción del cliente y lealtad del cliente encontró que a una mejor atención y servicio al cliente, la calidad en el servicio constituye una excelente herramienta para la rentabilidad y sostenibilidad de la empresa.

Para la dimensión empatía (tabla 5), relacionada a la atención farmacéutica un 1.37% estuvieron en total desacuerdo, un 2.03% respondieron estar en desacuerdo, otro grupo estuvo indiferente es decir un 24.32% ni de acuerdo ni desacuerdo, el 25.68% estuvo de acuerdo, un 46.62% mostró estar totalmente de acuerdo. De la misma manera Caruajulca y Vargas (2020) encontraron una elevada relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción de los clientes, donde la seguridad, empatía y Tangibilidad, mientras que Fiabilidad y Capacidad de Respuesta presentaron una calidad buena.

Para la variable satisfacción del cliente (tabla 6), los usuarios manifestaron su total insatisfacción sólo un 2.70%, un 4.73% estuvieron insatisfechos, 20.95% mostraron no estar ni satisfecho ni insatisfecho, un grupo 30.41% estuvieron satisfechos, mientras que un 41.22% estuvieron totalmente satisfecho, de la misma manera Huerta (2022) al estudiar la satisfacción y calidad de servicio encontró una calidad del servicio alta 79% con una confiabilidad y seguridad  $r=0.728$ ; capacidad de respuesta  $r=0.778$ ; empatía  $r=0.746$ .

## **10 Conclusiones y recomendaciones**

### **Conclusiones**

1. La fiabilidad según la calidad de atención recibida fue del 56.75% (totalmente de acuerdo) y una satisfacción  $Rho=0.713$ .
2. La seguridad según la calidad de atención recibida fue del 52.70% (totalmente de acuerdo) y una satisfacción elevada con un  $Rho=0.673$ .
3. Los elementos tangibles según la calidad de atención recibida, fue totalmente de acuerdo 36.49% y una satisfacción elevada con  $Rho= 0.689$ .
4. La calidad de respuesta según la calidad de respuesta, se obtuvo una percepción del 39.9% y una satisfacción buena con una  $Rho= 0.783$ .
5. En la dimensión empatía según la calidad de atención recibida fue del 46.62% y una satisfacción elevada con  $Rho= 0.751$ .
6. Se llegó a encontrar que en todas las dimensiones de calidad d servicio tuvieron una correlación elevada con  $Rho$  superior a 0.5 por tanto se tendrá una elevada satisfacción del cliente.

## **Recomendaciones**

1. Realizar estudios ms amplios relacionados a tiempo para emplear mayor cantidad de datos y sean más precisos.
2. Realizar estudios se evalúen la relación entre la satisfacción de la atención y los factores sociodemográficos y socioeconómicos.
3. A los representantes del establecimiento farmacéutico, tomar medidas correctivas para mejorar la satisfacción del cliente.

## 11 Referencias bibliográficas

Arias González, J. L. (2020). Técnicas e Instrumentos de Investigación Científica. Consulting EIRL. Lima.

[file:///C:/Users/USER/Downloads/AriasGonzales\\_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion\\_libro-1.pdf](file:///C:/Users/USER/Downloads/AriasGonzales_TecnicasEInstrumentosDeInvestigacion_libro-1.pdf)

Arias Gonzáles , J. L., & Covinos Gallardo, M. (2021). *Diseño y metodología de la investigación*. Lima, Perú: ENFOQUES CONSULTING EIRL. Acceso 30 de julio de 2023. Disponible en: <https://repositorio.concytec.gob.pe/handle/20.500.12390/2260>

Ayala, C. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020

Arrestegui J. (2020). Calidad de servicio y satisfacción del cliente en una empresa de transporte terrestre interprovincial de pasajeros del distrito La Victoria 2020. Escuela Profesional de administración. Universidad San Martín de Porres. [https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui\\_gjv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.usmp.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12727/7493/arrestegui_gjv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)

Caruajulca, R. y Vargas, R. (2020) Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020. Tesis de licenciatura. Universidad María Auxiliadora, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica. <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>

Castillo, E; Rosales, C. y Rey, C. (2020) Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. MediSur. 2020

- Canassa, D. y Ramos, C. (2019) “Tiempo de espera y satisfacción de la atención en pacientes que acuden al centro de salud palmeras de Oquendo, Callao 2019” Tesis de Maestro de Gerencia en Salud. Universidad Nacional del Callao. <http://repositorio.unac.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12952/4591/TESIS%20DANIEL%20Y%20CAROL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cañón A, Rubio D. Importancia del modelo SERVQUAL a partir de una revisión sistemática de la literatura en el período 2010-2016. [Internet]. Bogotá: Fundación universitaria de ciencias de la salud; 2018. Disponible en: <https://repositorio.fucsalud.edu.co/bitstream/handle/001/669/REDI-FDA2018-1.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Cronbach, Lee J. (1951). «Coefficient alpha and the internal structure of tests». *Psychometrika* (3):297-334. ISSN 0033-3123. doi:10.1007/BF02310555
- Da Silva, D. (2021) Características del buen servicio al cliente: cómo garantizar la mejor experiencia. Blog de Zendesk. En línea. Recuperado de: <https://www.zendesk.com.mx/blog/caracteristicasbuen-servicio-al-cliente/>
- Dam, M., & Dam, T. (2021). Relationships between Service Quality, Brand Image, Customer Satisfaction, and Customer Loyalty. *The Journal of Asian Finance, Economics and Business*. <https://doi.org/10.13106/jafeb.2021.vol8.no3.0585>
- DIGEMID. (2022). Ministerio de salud . Recuperado el marzo, de MANUAL DE BUENAS PRÁCTICAS DE DISPENSACIÓN: [http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022\\_DIGEMID58.pdf](http://bvs.minsa.gob.pe/local/MINSA/1022_DIGEMID58.pdf).
- Diedrich, L. y Dockweiler, C. (2021). Video-based teleconsultations in . Obtenido de <https://www.sciencedirect.com/science/article/abs/pii/S1551741120312079?via%3Dihub>
- FIP. (2020). Sección de Farmacia Comunitaria de la FIP. International Pharmaceutical Federation. En línea. Recuperado de: [https://www.fip.org/files/fip/CPS/Vision\\_2020\\_Spanish.pdf](https://www.fip.org/files/fip/CPS/Vision_2020_Spanish.pdf)

- García, G. (2021). Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma-Barranco-Lima. (Tesis de licenciatura). Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt", Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica.  
<https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/566/TESES%20GABRIELA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Hernández, R y Mendoza, C. (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: Editorial Mc Graw Hill Education.
- Hernández-Sampieri, R. y Mendoza, C (2018). Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta, Ciudad de México, México: Editorial Mc Graw Hill Education
- Hernández, R., Fernández, C y Baptista, M. (2014). Metodología de la investigación sexta edición. México D.F, México: McGRAW –HILL.
- Huamán, C. y Valeriano, L. (2021). Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía, Imperial - Cañete, junio – 2021. Tesis de licenciatura. Universidad Maria Auxiliadora, Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica.  
<https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/793/TESES.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Huayhuapuma, Y. (2022). Satisfacción del usuario y su influencia en la Intención de compra de los clientes de la caja Huancayo en Arequipa. Fronteras en ciencias de la administración.  
<https://fronterasdelasociedad.com/index.php/forevista/article/view/>
- Kwan, C; Urbietta, M.; González, G.; Gorostiaga J.; Cáceres, M. y Ruiz, M. (2022). Percepción sobre la calidad de servicio brindado por la agencia de viajes Apleno S.A. - Paraguay mediante el modelo servqual. Revista Científica De La UCSA.  
<https://doi.org/10.18004/ucsa/2409-8752/2022.009.02.10>

- Kopter GAYP. Fundamentos de Marketing. 11th ed. Chávez GD, editor. México: PEARSON;2013.
- Kotler, P. (2017). Dirección de Marketing. Pearson Educación. Cámara Nacional de la Industria Editorial Mexicana. México.
- Marín, R. (2022) Impacto de la atención farmacéutica en pacientes polimedcados ingresados en un servicio de Geriátría. Tesis Doctoral. Universidad de la Rioja-España.  
<https://investigacion.unirioja.es/documentos/6340c23f36d6b557da061aad>
- Margusino, L. (2020) Pharmaceutical care to hospital outpatients during the COVID-19 pandemic. Telepharmacy. Repositorio Institucional de Salud de Andalucía, 1 (1); <http://217.12.23.249/handle/10668/3252>.
- Maza, A. (2021) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo en el hospital Regional Eleazar Guzmán Barrón \_Nuevo Chimbote,2019. Tesis para optar el grado de Doctora. Universidad Católica los Ángeles Chimbote, Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Enfermería.  
[https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25541/CALIDAD\\_ATENCION\\_MAZA\\_NEYRA\\_AMPARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13032/25541/CALIDAD_ATENCION_MAZA_NEYRA_AMPARO.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Molina, N.(2016) Evaluación de la calidad de servicio de centros deportivos privados. Influencia de la gestión en el bienestar de los usuarios. [Tesis de Doctorado]. España; 2016. Disponible en:  
<https://roderic.uv.es/bitstream/handle/10550/56266/Tesis%20Nuria%20Molina%20Garc%c3%ada.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Ministerio de salud (2020). Resolución Ministerial N°351-2020. Disposiciones y Medidas para la Atención Oportuna y Segura con Medicamentos.  
<https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/633098-351-2020-mins>

- Paredes, A. (2021) Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo en farmacia de consultorios externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021. Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86501/Paredes\\_CAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86501/Paredes_CAA-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Perea, I. (2022) Calidad de atención y satisfacción de los usuarios internos al servicio de farmacia del Hospital II 2 Tarapoto, 2021: Tesis de Maestría. Universidad Cesar Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/80512>
- Pincay Y, Parra C. (2020). Gestión de la calidad en el servicio al cliente de las PYMES comercializadoras, una mirada en Ecuador. Rev. Dominios de las Ciencias [file:///C:/Users/Nesquen/Downloads/DialnetGestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747%20\(4\).pdf](file:///C:/Users/Nesquen/Downloads/DialnetGestionDeLaCalidadEnElServicioAlClienteDeLasPYMES-7539747%20(4).pdf)
- Pongo, J. y Azula, L. (2022) Calidad de servicio y su relación en la satisfacción del cliente en Cadena de Boticas Inmaculada Santa Luz, Jaén 2022. Tesis de licenciatura. Universidad Cesar Vallejo, Facultad De Ciencias Empresariales Escuela Profesional De Administración. [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106433/Azula\\_RLA-Pongo\\_CJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/106433/Azula_RLA-Pongo_CJD-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
- Quispe, P. (2021) Evaluación de la calidad en la atención farmacéutica en pacientes VIH atendidos en el Hospital de Infectología. Tesis para optar el grado de Magister en Farmacia. Universidad de Guayaquil. Facultad de Ciencias Químicas. <http://repositorio.ug.edu.ec/handle/redug/56767>
- Rodríguez, A. (2021) Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil. <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>
- Rodríguez, Jaén- Cajamarca, 2020. Tesis de licenciatura. Universidad peruana de las Americas.

<http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/bitstream/handle/upa/1308/RODRIGUEZ%20AMARI.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Romero, M. (2021). Recuperado el 10 de abril, de Rev. Pharmaceutical Care España:  
<https://www.ugr.es/~cts131/documentos/DOC0016.PDF>

Saldaña, M. (2006) La atención farmacéutica. Revista de la Sociedad Española del Dolor. Vol. 13 N° 4 Madrid. Ed. Scielo  
[https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1134-80462006000400001](https://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1134-80462006000400001)

Sevilla, D. y Tuset, M. (2020) Pharmaceutical care in hospitalized patients. Informação e conhecimento para a Saúde.  
<https://pesquisa.bvsalud.org/portal/resource/pt/ibc-190473>.

Sucasaire, J. (2022). Orientaciones para la selección y el cálculo del tamaño de la muestra en investigación. Lima - Perú. Recuperado de  
<https://repositorio.concytec.gob.pe/>

Vargas, G. (2019). Digital competences and its integration with technological tools in higher education. Cuadernos Hospital de Clínicas, 60(1), 88-94.  
[http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1652-67762019000100013&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1652-67762019000100013&lng=es&tlng=es).

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

Yanzaguano, L. (2021) Impacto de la calidad de servicios de salud en la satisfacción de los pacientes del Centro de Especialidades Médicas "Yanmor" en la ciudad de Durán. Tesis de Maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.  
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/17701>

## **12 Agradecimiento**

Le doy gracias a Dios y a mis padres porque me han dado la fortaleza para continuar mis estudios y así alcanzar todas mis metas que me propuse en mi vida y a mis familiares y amigos por sus sinceras palabras de apoyo.

### 13 Anexos

#### Anexo 1

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



### CARTA DE ACEPTACIÓN PARA EL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN DE TESIS

Huaral, 01 de Julio del 2023.

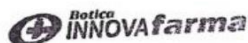
Bachiller

CARLOS MICHAEL, CASTILLO AQUÍÑO.

Tengo el agrado de dirigirme a Ud. para saludarle muy cordialmente y a la vez de comunicarle que de acuerdo al documento presentado en el cual solicita realizar el estudio de investigación sobre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Innova Farma, a través de una encuesta a los usuarios para la recolección de información, le AUTORIZO REALIZAR sus actividades correspondientes en el periodo de Julio y Agosto del 2023.

Sin otro en particular, me despido de Ud. aprovechando la oportunidad de expresarle mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,

 Botica INNOVA farma

ROSA V. COSMICA BULLÉN  
DIRECTORA GENERAL  
D.G. F.P. 18045

Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

**Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente de la botica Innova  
Farma, Huaral, 2023.**

**Instrumento de evaluación**

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACEUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE

Valores para medir calidad de servicio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5

Valores para medir satisfacción del cliente				
Totalmente insatisfecho	insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente insatisfecho
1	2	3	4	5

N°	ítem	Respuesta				
		1	2	3	4	5
<b>CALIDAD DE SERVICIO</b>						
<b>FIABILIDAD</b>						
1	El establecimiento cumplen con lo prometido a sus clientes.					
2	El personal se desenvuelve adecuadamente durante el servicio brindado.					
3	El personal concluyen bien el servicio en el tiempo prometido.					
<b>SEGURIDAD</b>						
4	El comportamiento de los empleados es confiable.					
5	La atención recibida por el personal es amable y cortes.					

6	El personal demuestra tener los conocimientos suficientes.						
<b>ELEMENTOS TANGIBLES</b>							
7	Las instalaciones son modernas y atractivas.						
8	Los equipos y materiales utilizadas para la atención son modernos.						
9	El personal presentan una apariencia pulcra.						
<b>CALIDAD DE RESPUESTA</b>							
10	El personal busca la comodidad del cliente durante su visita.						
11	El personal brinda su atención utilizando un tiempo adecuado.						
12	El personal muestra predisposición a ayudar a los clientes.						
<b>EMPATÍA</b>							
13	La atención recibida fue individualizada.						
14	El horario de atención es adecuado y conveniente para el cliente.						
15	El personal comprende las necesidades de los clientes.						
<b>SATISFACCIÓN DEL CLIENTE</b>							
16	Siente que recibe un buen servicio en el establecimiento farmacéutico						
17	Le complace la cortesía de los empleados del establecimiento farmacéutico						
18	Está satisfecho con los precios de los productos						
19	El producto recibido logró satisfacer sus necesidades						

### Anexo 3

#### Validación de juicio de expertos y confiabilidad

##### **I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: Cisneros Hilario Cesar Braulio

Fecha: 28- 12-23

Nombre del instrumento evaluado: cuestionario

Autor del instrumento:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

#### **Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

##### **II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				<b>17</b>	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				<b>17</b>	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				<b>17</b>	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					<b>19</b>
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				<b>18</b>	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				<b>18</b>	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					<b>19</b>
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					<b>19</b>
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					<b>19</b>
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				<b>18</b>	

Sumatoria parcial				105	76
Sumatoria Total	181				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)	0.91				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---



---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
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

Coeficiente de Validez

$$181 \div 190 = 0.95$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.

Firma del Experto  
Grado académico  
DNI: 40245434

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: Torres Solano, Carol Giovanna

Fecha: 28- 12-23

Nombre del instrumento evaluado: cuestionario

Autor del instrumento:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

### **Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

#### **II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				<b>17</b>	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				<b>17</b>	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				<b>17</b>	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					<b>19</b>
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				<b>18</b>	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				<b>18</b>	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					<b>19</b>
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					<b>19</b>
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					<b>19</b>
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				<b>18</b>	
<b>Sumatoria parcial</b>					<b>105</b>	<b>76</b>
<b>Sumatoria Total</b>		<b>181</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>0.91</b>				

**Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
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

Coeficiente de  
Validez

$$\boxed{181} \quad \equiv \quad \boxed{0.95}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Firma del Experto  
Grado académico  
DNI: 32945035

**I.- Información General:**

Nombres y apellidos del validador: Leon Tello Tania Janeth

Fecha: 29- 12-23

Nombre del instrumento evaluado: cuestionario

Autor del instrumento:

Teniendo como base los criterios que a continuación se presenta, requerimos su opinión sobre el instrumento de la investigación titulada:

### **Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023.**

El cual debe calificar con una valoración correspondiente a su opinión respecto a cada criterio formulado.

#### **II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)**

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	Muy Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
<b>Claridad</b>	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				<b>17</b>	
<b>Objetividad</b>	¿Está expresado con conductas observadas?				<b>17</b>	
<b>Actualidad</b>	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				<b>17</b>	
<b>Organización</b>	¿Existe una organización lógica del instrumento?					<b>19</b>
<b>Suficiencia</b>	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				<b>18</b>	
<b>Intencionalidad</b>	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				<b>18</b>	
<b>Consistencia</b>	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?					<b>19</b>
<b>Coherencia</b>	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?					<b>19</b>
<b>Propósito</b>	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?					<b>19</b>
<b>Conveniencia</b>	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				<b>18</b>	
<b>Sumatoria parcial</b>					<b>105</b>	<b>76</b>
<b>Sumatoria Total</b>		<b>181</b>				
<b>Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)</b>		<b>0.91</b>				

#### **Aporte y/o sugerencias para mejorar el instrumento**

---

---

**III.- Calificación global:** Ubicar el coeficiente de validez obtenido en el intervalo respectivo y escriba sobre el espacio el resultado.

Intervalos	Resultados
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

Coeficiente de  
Validez

$$\boxed{181} \quad \equiv \quad \boxed{0.95}$$

**Nota:** el instrumento podrá ser considerado a partir de una calificación aceptable.



Firma del Experto  
Grado académico  
DNI: 41592319

ENCUESTA DE CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACEUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE:  
fue calificada en una escala liker.

calidad de servicio				
Totalmente en desacuerdo	En desacuerdo	Ni de acuerdo ni en desacuerdo	De acuerdo	Totalmente de acuerdo
1	2	3	4	5
satisfacción del cliente				
Totalmente insatisfecho	insatisfecho	Ni insatisfecho ni satisfecho	Satisfecho	Totalmente satisfecho
1	2	3	4	5

Anexo 4

Matriz de consistencia

<b>Problema</b>	<b>Variabes</b>	<b>Hipótesis</b>	<b>Objetivos</b>	<b>metodología</b>
relación entre la Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Innova Farma, Huaral, 2023?	Calidad de atención farmacéutica	La relación es significativa entre la Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Innova Farma, Huaral,2023.	<b>General</b> Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Innova Farma, Huaral,2023.	Diseño: Basico Tipo correlacional, corte transversal. Población: 240 clientes de, con una muestra de 148. Técnica: La Encuesta Instrumentos: cuestionario
	Satisfacción del cliente.		<b>Objetivos específicos:</b> 1) Determinar la relación entre gestión de medicamentos y cumplimiento de expectativas del cliente en la botica Innova Farma, Huaral, 2023. 2) Determinar la relación entre la accesibilidad y calidad del producto en la botica Innova Farma, Huaral, 2023. 3) Determinar la relación entre la seguridad del paciente y la atención al cliente en la botica Innova Farma, Huaral, 2023.	

Anexo 6

Consentimiento informado

TÍTULO DEL ESTUDIO:

**Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente de la botica Innova Farma, Huaral, 2023**

BACHILLER:

**Castillo Aquino Carlos**

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO**

Yo (Nombres y Apellidos) ..... con  
DNI..... con domicilio en.....

A través del presente documento expreso mi voluntad de participar en la investigación aportando mi información a través de la encuesta que se me realizará, he sido informada en forma clara y detallada sobre el propósito y naturaleza del estudio asimismo indicar que mi participación es VOLUNTARIA; además, confío en que la investigación se utilizará adecuadamente, asegurándome la COMPLETA confidencialidad.

Por lo tanto, acepto participar en la siguiente investigación.

Huaral,....de.....del 2023

Anexo 7

Base de datos

n°	calidad de atención															Satisfacción			
	Fiabilidad			Seguridad			Elementos tangibles			Calidad de respuesta			Empatía						
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
2	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
3	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
4	4	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
5	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
6	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
7	1	2	2	3	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5
8	5	5	1	2	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5
9	4	5	4	1	4	4	4	1	1	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5
10	4	1	4	1	5	4	1	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4
11	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
12	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
13	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
14	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
15	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
16	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
17	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5
18	5	5	3	2	5	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5
19	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
20	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
21	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
22	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
23	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5
24	5	5	3	2	5	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5
25	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
26	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
27	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5

28	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
29	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
30	4	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
31	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
32	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
33	1	2	2	3	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5
34	5	5	1	2	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5
35	4	5	4	1	4	4	4	1	1	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5
36	4	1	4	1	5	4	1	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4
37	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
38	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
39	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
40	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
41	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
42	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
43	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5
44	5	5	3	2	5	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5
45	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
46	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
47	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
48	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
49	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
50	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
51	4	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
52	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
53	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
54	1	2	2	3	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5
55	5	5	1	2	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5
56	4	5	4	1	4	4	4	1	1	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5
57	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
58	4	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
59	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
60	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
61	1	2	2	3	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5
62	5	5	1	2	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5

63	4	5	4	1	4	4	4	1	1	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5
64	4	1	4	1	5	4	1	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4
65	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
66	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
67	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
68	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
69	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
70	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
71	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5
72	5	5	3	2	5	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5
73	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
74	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
75	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
76	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
77	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
78	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
79	4	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
80	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
81	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
82	4	1	4	1	5	4	1	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4
83	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
84	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
85	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
86	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
87	4	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
88	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
89	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
90	1	2	2	3	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5
91	5	5	1	2	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5
92	4	5	4	1	4	4	4	1	1	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5
93	4	1	4	1	5	4	1	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4
94	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
95	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
96	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
97	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5

98	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
99	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
100	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5
101	5	5	3	2	5	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5
102	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
103	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
104	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
105	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
106	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
107	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
108	1	2	2	3	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5
109	5	5	1	2	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5
110	4	5	4	1	4	4	4	1	1	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5
111	4	1	4	1	5	4	1	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4
112	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
113	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
114	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
115	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
116	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
117	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
118	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5
119	5	5	3	2	5	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5
120	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
121	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
122	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
123	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
124	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
125	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5
126	5	5	3	2	5	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5
127	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
128	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
129	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
130	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
131	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
132	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
133	4	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
134	1	2	2	3	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5
135	5	5	1	2	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5

136	4	5	4	1	4	4	4	1	1	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5
137	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
138	4	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
139	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4
140	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
141	1	2	2	3	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5
142	5	5	1	2	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5
143	4	5	4	1	4	4	4	1	1	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5
144	4	1	4	1	5	4	1	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4
145	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
146	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
147	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
148	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5

Anexo 8.

Confiabilidad del instrumento

Nº	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	16	17	18	19
1	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
2	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
3	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
4	4	1	5	4	4	4	5	5	3	5	4	4	4	4	5	5	4	4	5
5	4	2	5	4	4	4	5	5	4	5	4	4	4	4	4	1	4	4	4
6	5	4	5	4	5	5	5	2	4	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5
7	1	2	2	3	1	3	1	1	5	4	3	5	5	4	5	3	5	4	5
8	5	5	1	2	1	1	1	1	3	5	5	1	5	1	5	5	5	5	5
9	4	5	4	1	4	4	4	1	1	5	3	3	5	4	5	5	4	4	5
10	4	1	4	1	5	4	1	5	3	5	5	5	4	4	4	5	3	4	4
11	3	5	2	3	1	5	5	5	3	5	2	5	2	5	5	1	5	5	5
12	5	5	5	2	4	4	5	3	5	4	5	5	3	3	4	4	3	4	4
13	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
14	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5
15	5	4	3	2	5	5	5	4	2	3	5	1	5	5	2	5	2	5	5
16	5	4	5	5	2	2	5	3	5	1	5	5	2	2	5	4	5	5	5
17	5	5	3	4	5	5	3	5	3	3	4	5	5	5	3	3	5	5	5
18	5	5	3	2	5	5	3	5	3	3	2	5	5	5	5	4	5	5	5
19	4	2	5	2	4	4	2	3	5	4	3	5	4	4	1	4	4	5	4
20	5	5	3	3	5	5	5	2	3	4	3	5	5	5	5	4	5	5	5

SUMATORIA DE VARIANZAS	9.37	<b>k=19</b>
VARIANZA DE LA SUMA DE LOS ÍTEMS	41.53	
$\alpha = \frac{K}{K-1} \left[ 1 - \frac{\sum S_i^2}{S_T^2} \right]$	CONFIABILIDAD ALFA DE CROMBACH	
	<b>0.82</b>	

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	muy confiable
0.72 a 0.99	excelente
	confiabilidad
	confiabilidad
1	perfecta

Anexo 8

Formato de publicación en repositorio.



**REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL**  
FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

1. Información del Autor				
CASTILLO AQUIÑO, CARLOS MICHAEL		40007280	mihael_777@hotmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI	Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación				
<input checked="" type="checkbox"/> Tesis	<input type="checkbox"/> Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/> Trabajo Académico	<input type="checkbox"/> Trabajo de Investigación	
3. Grado Académico o Título Profesional <sup>1</sup>				
<input type="checkbox"/> Bachiller	<input checked="" type="checkbox"/> Título Profesional	<input type="checkbox"/> Título Segunda Especialidad	<input type="checkbox"/> Maestría	<input type="checkbox"/> Doctorado
4. Título del Documento de Investigación				
CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA BOTICA INNOVA FARMA, HUARAL, 2023.				
5. Programa Académico				
Facultad : Medicina Humana		Subarea : Medicina Básica		
Línea de investigación : Farmacia Clínica y Comunitaria.		Disciplina : Farmacología, Farmacia		
Área : Ciencias Médicas, Ciencias de la Salud				
6. Tipo de Acceso al Documento				
<input checked="" type="checkbox"/> Abierto o Público <sup>2</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/openAccess">info.eu-repo/semantics/openAccess</a> )	<input type="checkbox"/> Acceso restringido <sup>3</sup> ( <a href="http://info.eu-repo/semantics/restrictedAccess">info.eu-repo/semantics/restrictedAccess</a> ) <sup>(*)</sup>			
(*) En caso de restringido sustentar motivo				

**A. Originalidad del Archivo Digital**

Por el presente dejo constancia que el archivo digital que entrego a la Universidad, es la versión final del trabajo de investigación sustentado y aprobado por el Jurado Evaluador y forma parte del proceso que conduce a obtener el grado académico o título profesional.

**B. Otorgamiento de una licencia CREATIVE COMMONS<sup>5</sup>**

El autor, por medio de este documento, autoriza a la Universidad, publicar su trabajo de investigación en formato digital en el Repositorio Institucional Digital, al cual se podrá acceder, preservar y difundir de forma libre y gratuita, de manera íntegra a todo el documento.<sup>6</sup>



Huella Digital

Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	30	04	2025

**Importante**

- Según Resolución de Consejo Directivo N°033-2019-SUNEDU-CD, Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar Grados Académicos y Títulos Profesionales, Art. 8, inciso 8.2.
- Ley N° 30035: Ley que regula el Repositorio Nacional Digital de Ciencia, Tecnología e Innovación de Acceso Abierto y D.S. 008-2015-PCM
- Si el autor eligió el tipo de acceso abierto o público, otorga a la Universidad San Pedro una licencia no exclusiva, para que se pueda hacer arreglos de forma en la obra y difundir en el Repositorio Institucional Digital. Respetando siempre los Derechos de Autor y Propiedad Intelectual de acuerdo y en el Marco de la Ley 822.
- En caso de que el autor elija la segunda opción, únicamente se publicará los datos del autor y resumen de la obra, de acuerdo a la directiva N°004-2016-CONCYTEC-DEGC (numerales 5.2 y 6.7) que norma el funcionamiento del Repositorio Nacional Digital.
- Las licencias Creative Commons (CC) es una organización internacional sin fines de lucro que pone a disposición de los autores un conjunto de licencias flexibles y de herramientas tecnológicas que facilitan la difusión de información, recursos educativos, obras artísticas y científicas, entre otros. Estas licencias también garantizan que el autor obtenga el crédito por su obra.
- Según el inciso 12.2, del artículo 12° del Reglamento del Registro Nacional de Trabajos de Investigación para optar grados académicos y títulos profesionales -RENATI "Las universidades, instituciones y escuelas de educación superior tienen como obligación registrar todos los trabajos de investigación y proyectos, incluyendo los manuscritos en sus repositorios institucionales precisando si son de acceso abierto o restringido, los cuales serán posteriormente recolectados por el Repositorio Digital RENATI, a través del Repositorio ALICIA".

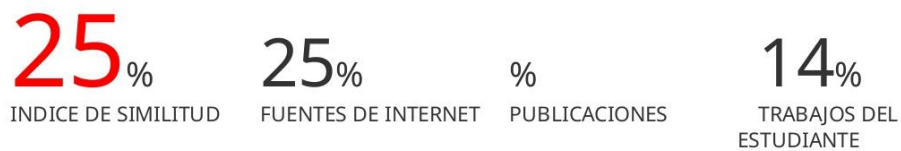
**Nota.** - En caso de falsedad en los datos, se procederá de acuerdo a ley (Ley 27444, art. 32, núm. 32.3)

## Anexo 9

### Reporte de similitud

#### CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE DE LA BOTICA INNOVA FARMA, HUARAL, 2023

##### INFORME DE ORIGINALIDAD



##### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.usanpedro.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>10%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>5%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>4</b>	<b>repositorio.unid.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.uroosevelt.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>repositorio.uladech.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>repositorio.upn.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>8</b>	<b>Submitted to Universidad Andina del Cusco</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>9</b>	<b>repositorio.usmp.edu.pe</b> Fuente de Internet	

		<1 %
10	<a href="http://es.slideshare.net">es.slideshare.net</a> Fuente de Internet	<1 %
11	Submitted to Universidad Tecnologica del Peru Trabajo del estudiante	<1 %
12	Submitted to Universidad Nacional del Santa Trabajo del estudiante	<1 %
13	Submitted to Universidad Europea de Madrid Trabajo del estudiante	<1 %
14	Submitted to Universidad Manuela Beltrán Virtual Trabajo del estudiante	<1 %
15	<a href="http://www.foroaps.org">www.foroaps.org</a> Fuente de Internet	<1 %
16	Submitted to Universidad Católica de Santa María Trabajo del estudiante	<1 %
17	<a href="http://www.cefarc.cl">www.cefarc.cl</a> Fuente de Internet	<1 %
18	<a href="http://issuu.com">issuu.com</a> Fuente de Internet	<1 %
19	<a href="http://repositorio.uch.edu.pe">repositorio.uch.edu.pe</a> Fuente de Internet	<1 %

---

Excluir citas	Apagado	Excluir coincidencias	< 10 words
Excluir bibliografía	Activo		