

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



**Calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la
Botica RedFarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico

Autor:

Vargas Marquina, Lynn Margarita

Asesor:

Flores Ballena, Jaime
(Código ORCID 0000-0002-2346-1040)

Nuevo Chimbote – Perú

2022

INDICE DE CONTENIDO

INDICE DE TABLAS	ii
1 Palabras clave	iii
2 Constancia de Originalidad	iv
3 Título	v
4 Resumen	vi
5 Abstract.....	vii
6 Introducción.....	1
7 Metodología.....	9
a) Tipo y diseño de investigación.	9
b) Población, muestra y muestreo	10
c) Técnicas e instrumentos de investigación.....	11
d) Confiabilidad y validación del instrumento	12
e) Procesamiento y análisis de la información.....	12
8 Resultados.....	13
9 Análisis y discusión.....	29
Conclusiones.....	32
Recomendaciones	33
12 Anexos	37

INDICE DE TABLAS

Tabla 1	Atención correcta en el servicio desde el inicio	13
Tabla 2	Atención según el turno establecido	13
Tabla 3	Atención ordenada de acuerdo a su turno	14
Tabla 4	Atención sin discriminación y/o diferenciación	14
Tabla 5	Nivel de fiabilidad que se ofrece en la atención de la Botica	15
Tabla 6	Atención rápida y eficaz	16
Tabla 7	Resolución inmediata de inconvenientes	16
Tabla 8	Alternativas correctas y oportunas ante falta de medicamentos	17
Tabla 9	Personal permanece en servicio y no ausente	17
Tabla 10	Nivel de capacidad de respuesta en la atención	18
Tabla 11	Personal de la botica inspira confianza.....	18
Tabla 12	Conocimientos que muestra el personal en la botica.....	19
Tabla 13	Personal de la botica brinda tiempo suficiente para responder sus dudas	19
Tabla 14	Respeto por la confidencialidad en la atención	20
Tabla 15	Nivel de seguridad que ofrece la botica en la atención.....	20
Tabla 16	Atención del personal con respeto y paciencia.....	21
Tabla 17	Comprensión de la explicación del personal farmacéutico	22
Tabla 18	Personal farmacéutico tolerante y capaz de respetar las opiniones	22
Tabla 19	Personal farmacéutico comprensivo con su enfermedad y estado de salud	23
Tabla 20	Nivel de empatía en la atención de la Botica.....	24
Tabla 21	Instalaciones de la botica son atractivas	25
Tabla 23	Señalización para orientar a los pacientes	25
Tabla 23	Limpieza de la Botica	26
Tabla 24	Ubicación adecuada de los medicamentos en la Botica	26
Tabla 25	Nivel de los elementos tangibles en la botica	27
Tabla 26	Calidad de atención de los usuarios que acuden a la Botica.....	28

1 Palabras clave

Tema	calidad de atención, servicio personalizado, confiabilidad, empatía
Especialidad	Salud Pública

Keywords

Subject	quality of care, personalized service, reliability, empathy
Speciality	Public health

Línea de investigación:

Línea de investigación	Farmacia Clínica y Comunitaria.
Área	Ciencias Médicas y de Salud.
Subárea	Salud Pública.
Disciplina	Ciencias 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 en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica RedFarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022**" del (a) estudiante: **VARGAS MARQUINA LYNN MARGARITA**, identificado(a) con Código N° **1315100088**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **19%**, 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, 21 de septiembre de 2023

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 en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica RedFarma,
Florenxia de Mora, Trujillo - 2022

4 Resumen

El presente trabajo de investigación tuvo como objetivo principal, Determinar el nivel de calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo-2022. El problema establecido fue ¿Cuál es el nivel de calidad en la atención a los pacientes que acuden a la Botica Redfarma ubicada en el Distrito de Florencia de Mora? La metodología utilizada fue de tipo no experimental de tipo transversal descriptivo; para ello se aplicó una encuesta validada a una muestra representativa de 291 clientes o usuarios. Entre sus principales resultados se tiene que tanto la fiabilidad como la capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y elementos tangibles califican a nivel bueno (representados por más del 50%). Concluyendo así que la calidad de atención califica por la mayoría a nivel regular representado por el 45% y el 44% lo califica a nivel alto, existiendo un porcentaje que lo califica a nivel bajo (11%).

Palabras clave: calidad de atención, servicio personalizado, confiabilidad, empatía.

5 Abstract

The main objective of this research work was to determine the level of quality in the care of patients or users who come to the Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo-2022. The established problem was: What is the level of quality of care for patients who come to the Redfarma Apothecary located in the District of Florencia de Mora? The methodology used was of a non-experimental type of a descriptive cross-sectional type; for this, a validated survey was applied to a representative sample of 291 clients or users. Among its main results is that both reliability and responsiveness, security, empathy, and tangible elements qualify at a good level (represented by more than 50%). Thus concluding that the quality of care qualifies for the majority at a regular level represented by 45% and 44% qualifies it at a high level, there being a percentage that qualifies it at a low level (11%).

Keywords: quality of care, personalized service, reliability, empathy

6 Introducción

Antecedentes y fundamentación científica

Alcívar (2019), en su investigación buscó determinar la satisfacción de los usuarios en relación a la calidad de los servicios farmacéuticos recibido en el Hospital General Guasmo Sur, en Ecuador. El diseño fue no experimental de corte transversal; la muestra a estudiar estuvo conformada por de 381 pacientes atendidos. Se encontró una satisfacción del 37% para elementos tangibles, 33% para seguridad, 13% para fiabilidad, 10% para empatía y un 70% en relación a la capacidad de respuesta. Concluyendo que la calidad de servicio recibido fue de calidad es regular.

Vargas y Yauris (2021), evaluaron la calidad de atención percibida y satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico de los establecimientos farmacéuticos de la avenida Los Tusilagos, en San Juan de Lurigancho, durante los meses de setiembre-octubre, del 2021”, en la ciudad de Lima; el desarrollo un estudio fue cuali-cuantitativo, correlacional, transversal, no experimental. La muestra estuvo conformada por 200 usuarios. Los instrumentos empleados fueron cuestionarios que midieron la calidad de atención y la satisfacción del usuario. Entre sus resultados se tuvo que si existe una relación entre las variables calidad de atención y la satisfacción del cliente ($p < 0.05$) de los establecimientos farmacéuticos; alcanzando un 49% de satisfacción para la calidad de atención en sus dimensiones seguridad, empatía, capacidad de respuesta y tangibilidad, concluyendo que si existe una buena calidad de atención excelente y un alto grado de satisfacción.

Castañeda y Retamozo (2022), evaluaron la calidad de atención y satisfacción del usuario del Servicio Farmacéutico en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria-Lima”, desarrollaron un estudio cualitativo, correlacional, no experimental y transversal. La muestra la conformaron 217 usuarios, se utilizó la encuesta mediante el cuestionario.; se encontró que el 58% de los usuarios consideran que existe una

calidad de atención excelente, referente a las dimensiones fiabilidad (59,4%) y empatía 50.7%, mientras que referente a la calidad de atención buena resaltó las dimensiones tangibilidad (50,2%), seguridad (47,0%) y capacidad de respuesta (42,4%), llegando a concluir que existe relación entre las variables calidad de atención y la satisfacción del cliente.

García (2020), en su trabajo determinó los niveles de calidad de atención a los usuarios de la farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, en Lima. El estudio fue observacional, descriptivo, prospectivo y transversal. La muestra estuvo constituida por 95 usuarios; se utilizó la técnica de la encuesta. Los valores demográficos indicaron que el 34.74% fueron hombres y 65.26% fueron mujeres, además que 87.37% fueron adultos y el 12.63% fueron adultos mayores; también se encontró que el 75.79% cursaron secundaria completa y 4.21% fueron analfabetos. Además el 58.99% manifestó estar satisfecho y el 41.01% estaban insatisfechos, donde se encontró mayor satisfacción en la dimensión elementos tangibles (72.37%); mientras que en la dimensión “empatía” presentó una elevada insatisfacción (50.74%). Concluyendo que la calidad de atención a los usuarios se encuentra en proceso, evidenciándose en el 41,01% de insatisfacción percibida.

Castillo, Rosales y Reyes (2020) en su investigación evaluaron la percepción de pacientes acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalario, en Perú; se contó con la participación de 286 pacientes con SIS; quienes fueron encuestados haciendo uso de un cuestionario. Entre los resultados se observa la calidad de servicio fue elevada (51.5%); media (51.3%). Se concluyó que la calidad del servicio farmacéutico que se ofrece a los usuarios de SIS mostró diferencias significativas entre los hospitales públicos evaluados.

Chávez (2020), en su tesis evalúa la calidad de servicio y la satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, en Trujillo. El estudio fue cuantitativo, no experimental, transversal, descriptivo y correlacional. La muestra estuvo conformada por 286 usuarios. Entre los resultados más resaltantes fue

calificaron como buena a la dimensión fiabilidad, encontrándose que los usuarios están satisfechos con atención recibida 40.9%; así mismo destacan una buena capacidad de respuesta, obteniendo una aprobación del 43.0%; los que calificaron la seguridad buena 42.3%; empatía buena 51.7% y tangibilidad buena 40.6%. Concluyendo que los usuarios estaban satisfechos con la calidad de atención, que se mostró buena atención y satisfacción de los usuarios.

Polo (2019), en su trabajo busca correlacionar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios del servicio del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo, el diseño es no experimental, transversal descriptivo; la muestra está conformados por 385 usuarios. Se empleó como técnica de encuesta y como instrumento el cuestionario. Se encontró que los niveles de calidad de atención y satisfacción fue medio (68.8%), de acuerdo a dimensión confiabilidad se obtuvo 58.2% en un nivel medio; con respecto a la seguridad de los usuarios se tiene 64.2% a nivel medio. La tangibilidad se obtuvo 64.2% están en un nivel medio; los niveles de la dimensión empatía con 59.2% de usuarios con nivel medio, y finalmente la dimensión capacidad de respuesta se observa un 56.6% de los usuarios con nivel medio, finalmente un nivel alto con 25.7% y un nivel bajo con 17.7%.

Rodríguez (2021), en su proyecto de investigación evaluó la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia Institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala en Ecuador; el estudio fue descriptivo. Entre sus resultados se tiene que la dimensión seguridad alcanzó el mayor nivel de calidad, el cuestionario de percepciones que las dimensiones empatía y seguridad fueron las mejores calificadas, mientras que los aspectos físicos y la confiabilidad no tuvieron calificaciones aceptables, Se concluye que existe dimensiones por mejorar para lograr la satisfacción del usuario.

Morocco (2020), estudió la calidad de atención y grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Víctor Raúl Hinojosa Llerena, en Arequipa; tuvo como muestra 380 usuarios. Se encontró que existe una correlación

positiva moderada entre la calidad de atención y la satisfacción (Rho de Spearman = 0.625; encontrándose baja la fiabilidad, tangibilidad y la satisfacción; relación moderada entre la garantía y la satisfacción, empatía y la satisfacción, calidad de atención y la dimensión humana, calidad de atención y la dimensión satisfacción técnico-científico, calidad de atención y la dimensión de entorno, relación baja entre el tipo de usuario y la satisfacción. Se concluyó que los usuarios están satisfechos con la calidad de atención recibida, mas aún, debe mejorarse la dimensión técnico-científica.

Mendoza (2017), en su proyecto de investigación estudia la calidad en la atención a los usuarios que acuden al servicio de Farmacia Central en el Hospital Carlos Lanfranco la Hoz. Se utilizó la técnica e instrumento de la encuesta y cuestionario respectivamente. Entre sus resultados se obtuvo que se encuentra satisfecho con el servicio el 71.58%; y la mayor insatisfacción fueron los elementos tangibles con 73.68%, la capacidad de respuesta y seguridad con 69.47%. Se concluyó que la calidad de atención a los usuarios del Servicio de Farmacia tiene la denominación “POR MEJORAR” dado que se evidenció un alto grado de insatisfacción con 71.58%.

Según Ladrón (2020), la calidad de atención se puede entender cómo la forma en la que se da el servicio; es decir la manera de proceder, la forma de escuchar al cliente y mirar si está satisfecho, dirigírnos a ellos con respeto. Y atención (p.51)

Es determinante y clave mantener un equilibrio entre la calidad de servicio y la la relación entre los resultados y las expectativas del cliente, que son proporcionados por la empresa y los servicios, mientras que la satisfacción relaciona los servicios prestados y la satisfacción de los clientes. (Gabriel, 2019)

Según Cardona (2018), la calidad de atención está relacionado con la percepción del cliente relacionando la excelencia o superioridad de la atención recibida. Es por ello, que la dicha calidad se puede medir considerando las siguientes dimensiones:

- ✓ Confiabilidad: Se considera la capacidad de un centro de salud para realizar los servicios prestados de manera confiable y discreta.
- ✓ Capacidad de respuesta: Velocidad con la que se prestan los servicios a los usuarios.
- ✓ Seguridad: Características de enfermería relacionadas con los conocimientos y habilidades de los trabajadores, y lo que los usuarios perciben como un cuidado seguro.
- ✓ Empatía: atención personalizada que recibe el cliente de parte de los empleados.
- ✓ Tangibilidad: Apariencia del ambiente laboral, considerando las áreas de la instalación, equipos, personas y materiales.

Para Martínez (2020), brindar una buena calidad de atención genera las siguientes principales oportunidades:

- ✓ Reconocimiento como establecimiento farmacéutico con atención de alta calidad
- ✓ Fidelización del cliente.
- ✓ Contar con tecnología para una adecuada atención del cliente.

Martínez (2020), el profesional farmacéutico atiende las necesidades del usuario con una buena actitud y responsabilidad para indicar el uso oportuno de los medicamentos.

Justificación de la investigación

Justificación teórica: El presente proyecto de investigación busca aplicar las teorías existentes sobre calidad en el sector de salud en referencia a las farmacias o boticas, debido a que constantemente se presentan quejas o reclamos en la atención tanto del sector público como privado.

Justificación metodológica: La presente investigación se realizó de tipo descriptiva, con el fin de obtener el nivel de calidad de atención, para lo cual se utilizó como instrumento de recolección de datos al cuestionario, que fue validado en base a la confiabilidad, dicho instrumento fue el más adecuado para determinar la calidad de atención que ofrece la botica en estudio.

Justificación social: Este tipo de investigación termina siendo de mucha utilidad para la institución pues de los resultados obtenidos se va a mejorar los procesos que genera la atención al paciente o usuarios, así como también a los pacientes que acuden al servicio de la Botica, pues se reducirán los tiempos de espera, se mejorara la información por parte del profesional dispensador, así como la logística en el abastecimiento de medicamentos. Por medio del presente estudio se busca plantear acciones de mejora ante la incomodidad en los pacientes y malestar en el profesional que los atiende, debido a que las demoras no solo dependen de su área, sino, de los demás profesionales involucrados y que finalmente el servicio de farmacia debe brindar las soluciones.

Problema

¿Cuál es el nivel de calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022?

Conceptuación y operacionalización de las variables

Definición conceptual de la variable	Dimensiones (factores)	Indicadores	Tipo de escala de medición
<p>Calidad de atención</p> <p>Se puede entender cómo la forma en la que se da el servicio; en otras palabras, el comportamiento, el proceder, la forma de escuchar y mirar al cliente, también en como hablarle, son los que determinan esa atención de calidad.</p> <p>(Ladrón, 2020)</p>	Fiabilidad	Atención desde el inicio hasta al final	Ordinal
		Atención según turno establecido	
		Atención según orden de llegada	
		Atención sin discriminación	
	Capacidad de respuesta	Atención rápida y eficaz	
		Resolución inmediata de problemas	
		Alternativas de productos correctos	
		Personal permanece en su trabajo	
	Seguridad	Personal inspira confianza	
		Personal con suficiente conocimientos	
		Tiempo para resolver dudas o preguntas	
		Respecto por la confidencialidad	
	Empatía	Trato con afabilidad, respeto, y paciencia	
		Comprensión de explicación del personal	
		Personal tolerante y respetuoso	
		Personal comprensivo con su enfermedad	
	Instalaciones físicas son atractivas		

	Tangibilidad	Señalización	
		Limpieza	
		Distribución física adecuada	

Hipótesis

De acuerdo con Hernández, Fernández, y Baptista (2014), los estudios descriptivos por lo general no tienen hipótesis, dado que no es sencillo dar estimaciones precisas sobre el fenómeno a estudiar.

Objetivos

Objetivo general

Determinar el nivel de calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo-2022.

Objetivos específicos

1. Identificar y calificar el nivel efectividad en la atención en la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022.
2. Identificar y calificar el nivel calidad de atención que ofrece el personal farmacéutico en la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022.
3. Identificar y calificar el nivel calidad de las instalaciones físicas de la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022.

7 Metodología

a) Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación

Básico ya que busca nuevos conocimientos que permitan describir, explicar, y predecir fenómenos que se producen en la naturaleza y en la Sociedad, dependiendo la naturaleza de la investigación (Hernández, Fernández, y Baptista, 2014)

Diseño de investigación

Es transversal descriptivo y de tipo cuantitativo porque se va a tomar los datos en un solo acto, se van a describir los hechos y se van a cuantificar las respuestas.

Gráfico de diseño de investigación es:



Donde:

M: Grupo de estudio compuesto por pacientes.

O1: Observación del grupo de estudio respecto a la propuesta de calidad de atención

b) Población, muestra y muestreo

Población

Conformada por pacientes que acuden a la Botica RedFarma, en un día acude en promedio un aproximado de 50 pacientes. Haciendo un total de 1,200 pacientes en un mes aproximadamente.

Criterios de inclusión

- ✓ Todos los pacientes mayores de 18 años que acuden a la Botica Redfarma ubicada en Florencia de Mora

Criterios de exclusión

- ✓ Pacientes menores de 18 años
- ✓ Pacientes o usuarios que se niegan a la encuesta.

Muestra

Para calcular la muestra se utilizó el muestreo aleatorio simple, utilizando la siguiente fórmula:

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

n= Tamaño de la muestra = 1200

Z_α= Nivel de confianza deseada= 1.96

p= proporción de la población con la característica deseada

q= proporción de la población sin la característica deseada

e= Nivel de error= 0.05

N= tamaño de la población

Obteniéndose una muestra de = 291 pacientes

Muestreo

El tipo de muestreo utilizado fue, el muestreo aleatorio simple, es decir, cada uno de los elementos que conforman la población pueden ser seleccionados.

c) Técnicas e instrumentos de investigación

Técnicas

Se utilizó la técnica de la encuesta para obtener información mediante el uso de los ítems en relación con la variable de estudio y según las dimensiones de estudio.

Instrumentos

El instrumento respectivo es el cuestionario, el cual estuvo conformado por preguntas de tipo ordinal, escala de Likert como: excelente, buena, regular, y mala. A cada escala se le asignado un valor: Excelente (4), Buena (3), Regular (2), Mala y (1).

Para calificar la variable se ha utilizado otros intervalos de acuerdo al número de preguntas y los puntajes obtenidos, agrupado por niveles. Para lo cual se ha utilizado la técnica de baremo, la cual según Borobia, (2017), consiste en realizar cálculos de medición a indicadores o factores de una dimensión en base a puntuaciones. Por lo que en la presente investigación se permitió distribuir los puntajes totales en 3 partes o niveles, siendo el puntaje mínimo de 20, y el máximo de 80 puntos:

Puntaje	Niveles
20 – 40 puntos	Mala
41 – 60 puntos	Regular
61 – 80 puntos	Buena

d) Confiabilidad y validación del instrumento

Validación

El cuestionario utilizado, se tomó como referencia el estudio de Chávez (2020), quien evalúa la calidad de atención en base a cinco dimensiones: fiabilidad, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, y tangibilidad.

Confiabilidad del instrumento

La confiabilidad del instrumento se aplicó a través del Coeficiente de Confiabilidad de Alfa de Cronbach, con un 10% de la muestra para realizar el piloto con el fin de validar la correlación de preguntas. De acuerdo a ello, se obtuvo que el nivel de confiabilidad del cuestionario es de 0.962, lo que significa que dicho instrumento es aceptable y adecuado para ser aplicado. (Anexo N°03)

e) Procesamiento y análisis de la información

Para el procesamiento de datos, se realizó mediante el uso de tablas individuales, las cuales se desarrollaron utilizando frecuencia y figura. Se utilizó el programa Excel para el baseado de los resultados de la encuesta.

8 Resultados

Identificar y calificar el nivel efectividad en la atención en la Botica Redfarma

Tabla 1

Atención correcta en el servicio desde el inicio

Nivel	N°	%
Excelente	50	17
Buena	103	35
Regular	78	27
Mala	60	21
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Según se observa, un 35% de los usuarios que acuden a la Botica Redfarma señalan que la atención en el servicio desde el inicio hasta el final es buena, un 27% señala que regular, el 21% señala que es mala, y el 17% señala que es excelente.

Tabla 2

Atención según el turno establecido

Nivel	N°	%
Excelente	55	19
Buena	149	51
Regular	73	25
Mala	14	5
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

De acuerdo a la atención según el turno establecido en la botica en estudio, el 51% señala que es buena, un 25% señala que es regular, el 19% señala que es excelente, y el 5% señala que es mala.

Tabla 3*Atención ordenada de acuerdo con su turno*

Nivel	N°	%
Excelente	48	16
Buena	137	47
Regular	50	17
Mala	56	19
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Considerando la atención ordenada de acuerdo a su turno, el 47% de los usuarios de la botica Reforma señala que es buena, el 19% señala que es mala, un 17% señala que es regular, un 16% señala que es excelente.

Tabla 4*Atención sin discriminación y/o diferenciación*

Nivel	N°	%
Excelente	47	16
Buena	208	71
Regular	19	7
Mala	17	6
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Respecto a la atención sin discriminación y/o diferenciación, el 71% de los usuarios señala que es buena, el 16% señala que es excelente, el 7% señala que es regular, y un 6% señala que mala.

Tabla 5

Nivel de fiabilidad que se ofrece en la atención de la Botica

Niveles	N°	%
Buena	176	60
Regular	75	26
Mala	40	14
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

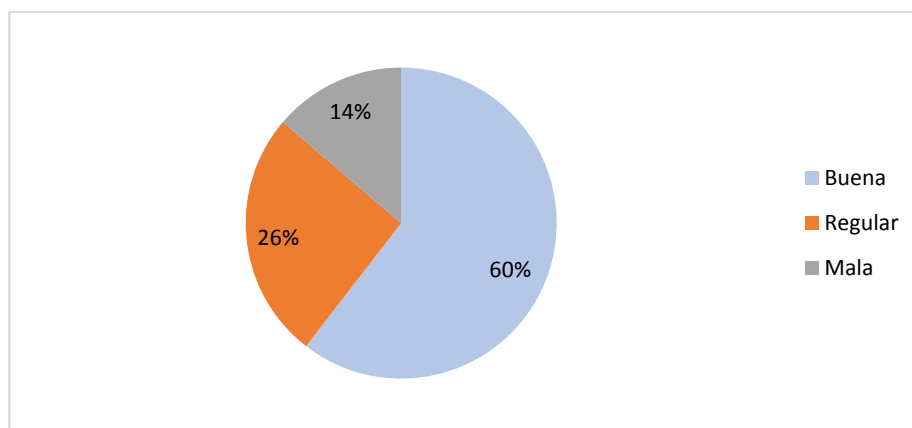


Figura 1. Nivel de fiabilidad que se ofrece en la atención de la botica

De manera general, se concluye que el 60% de los usuarios consideran la fiabilidad que demuestra la botica en la atención es buena, un 26% señala que es regular, y el 14% como mala.

Tabla 6*Atención rápida y eficaz*

Nivel	N°	%
Excelente	66	23
Buena	98	34
Regular	110	38
Mala	17	6
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Según se observa, el 38% de los usuarios encuestados señalan que la atención rápida y eficaz es regular, el 34% señala que es buena, un 23% señala que excelente, y el 6% señala que es mala.

Tabla 7*Resolución inmediata de inconvenientes*

Nivel	N°	%
Excelente	70	24
Buena	100	34
Regular	77	26
Mala	44	15
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Respecto a la resolución inmediata de los inconvenientes que se puedan presentar en la botica, el 34% considera que es buena, un 26% señala que es regular, un 24% señala que es excelente, y el 15% señala que es mala.

Tabla 8*Alternativas correctas y oportunas ante falta de medicamentos*

Nivel	N°	%
Excelente	76	26
Buena	88	30
Regular	47	16
Mala	80	27
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Un 30% de los usuarios encuestados señalan como buenas las alternativas ante falta de medicamentos, el 27% lo considera como mala, un 26% lo considera como excelente, y el 16% lo considera como regular.

Tabla 9*Personal permanece en servicio y no ausente*

Nivel	N°	%
Muy buena	40	14
Buena	41	14
Regular	148	51
Mala	62	21
Total	291	100

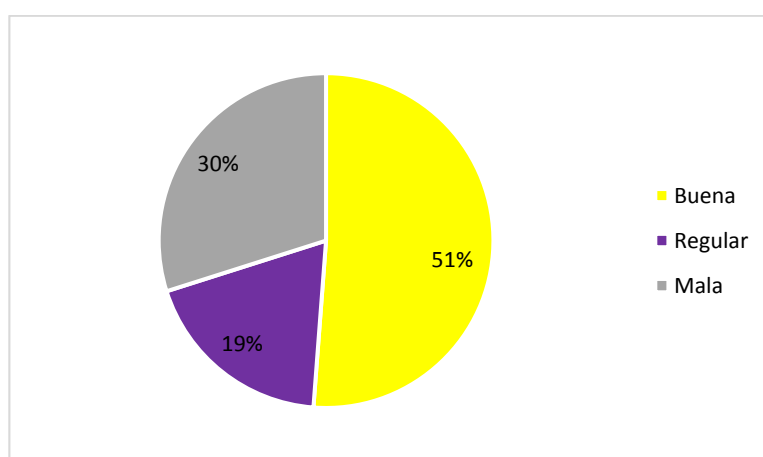
Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

El 51% de los usuarios señalan a nivel regular sobre la permanencia del personal farmacéutico en la atención que muestra la Botica, un 21% lo considera como mala, un 14% como buena y otro 14% como excelente.

Tabla 10*Nivel de capacidad de respuesta en la atención*

Niveles	N°	%
Buena	149	51
Regular	55	19
Mala	87	30
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

**Figura 2.** Nivel de capacidad de respuesta en la atención

Con respecto al nivel de capacidad de respuesta que muestra la botica en la atención, se obtuvo que el 51% lo considera como buena, el 30% lo considera regular, y el 19% señala que es mala.

Tabla 11*Personal de la botica inspira confianza*

Nivel	N°	%
Excelente	48	16
Buena	91	31
Regular	117	40
Mala	35	12
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Sobre el nivel de confianza que inspira el personal, el 40% de los usuarios lo señalan como regular, el 31% lo califica como buena, el 16% lo considera como excelente, y el 12% lo considera como mala.

Tabla 12

Conocimientos que muestra el personal en la botica

Nivel	N°	%
Excelente	53	18
Buena	123	42
Regular	92	32
Mala	23	8
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Respecto a los conocimientos que muestra el personal en la botica, el 42% de los usuarios lo señalan como buena, el 32% lo califica como regular, el 18% lo considera como excelente, y el 8% lo considera como mala.

Tabla 13

Personal de la botica brinda tiempo suficiente para responder sus dudas

Nivel	N°	%
Excelente	58	20
Buena	99	34
Regular	89	31
Mala	45	15
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Sobre el tiempo que el personal de la botica brinda para resolver las dudas del usuario, el 34% de ellos, lo señalan como bueno, el 31% lo califica como regular, el 20% lo considera como excelente, y el 15% lo considera como malo.

Tabla 14*Respeto por la confidencialidad en la atención*

Nivel	N°	%
Excelente	118	41
Buena	129	44
Regular	44	15
Mala	0	0
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Considerando el respeto por la confiabilidad que muestra el personal en la atención, el 44% de los usuarios lo consideran como bueno, el 41% como excelente, y el 15% lo considera como regular.

Tabla 15*Nivel de seguridad que ofrece la botica en la atención*

Niveles	N°	%
Buena	160	55
Regular	93	32
Mala	38	13
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

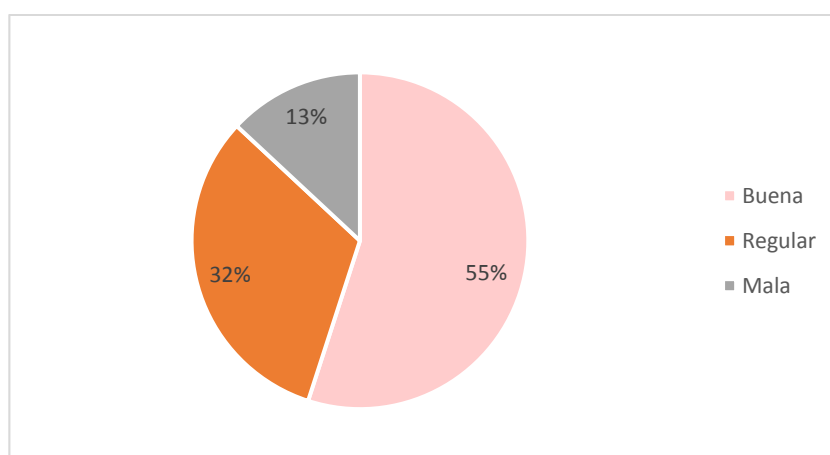


Figura 1. Nivel de seguridad que ofrece la botica en la atención

Con respecto al nivel de seguridad que muestra la botica en la atención, se obtuvo que el 55% lo considera como buena, el 32% lo considera regular, y el 13% señala que fue mala.

Tabla 16

Atención del personal con respeto y paciencia

Nivel	N°	%
Excelente	50	17
Buena	120	41
Regular	121	42
Mala	0	0
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Considerando el trato con respecto y paciencia del personal, se obtuvo que el 47% de los usuarios lo califican como buena, el 42% como regular, y el 17% lo califica como excelente.

Tabla 17*Comprensión de la explicación del personal farmacéutico*

Nivel	N°	%
Excelente	63	22
Buena	96	33
Regular	121	42
Mala	11	4
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

En base a la comprensión de la explicación del personal farmacéutico sobre un tema de salud, el 42% de los usuarios lo califican como regular, el 33% como buena, el 22% lo califica como excelente, y el 4% como mala.

Tabla 18*Personal farmacéutico tolerante y capaz de respetar las opiniones*

Nivel	N°	%
Excelente	55	19
Buena	140	48
Regular	71	24
Mala	25	9
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Respecto a que el personal farmacéutico se muestra tolerante y capaz de respetar la opinión de los usuarios, el 48% de ellos lo califican como buena, el 24% como regular, el 19% lo califica como excelente, y el 9% como mala.

Tabla 19

Personal farmacéutico comprensivo con su enfermedad y estado de salud

Nivel	N°	%
Muy buena	98	34
Buena	118	41
Regular	68	23
Mala	7	2
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Respecto a que el personal farmacéutico es comprensivo con la enfermedad y estado de salud de los usuarios, el 41% de ellos lo califican como buena, el 34% como excelente, el 23% lo califica como regular, y el 2% como mala.

Tabla 20

Nivel de empatía en la atención de la Botica

Niveles	N°	%
Buena	168	58
Regular	101	35
Mala	22	8
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

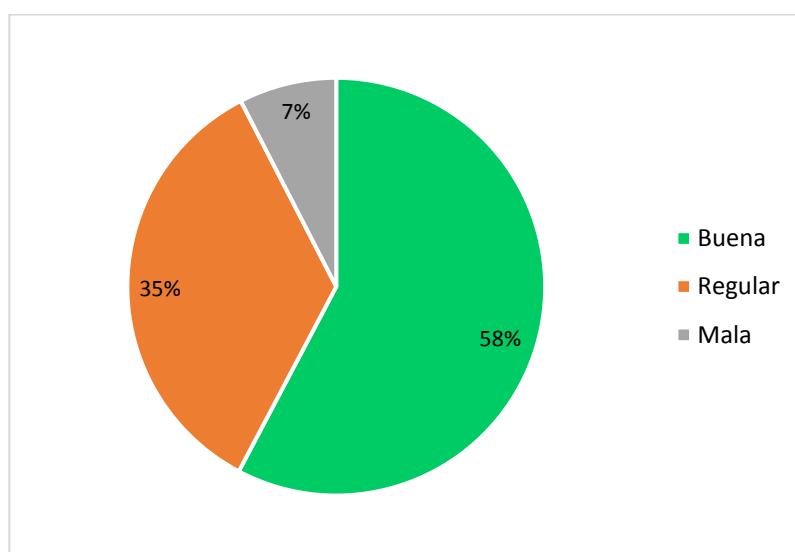


Figura 2. Nivel de empatía en la atención de la Botica

Sobre el nivel de empatía que muestra la botica en la atención, se obtuvo que el 58% lo considera como buena, el 35% lo considera regular, y el 7% señala como mala.

Tabla 21*Instalaciones de la botica son atractivas*

Nivel	N°	%
Excelente	49	17
Buena	190	65
Regular	44	15
Mala	8	3
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Respecto a lo atractivo que es las instalaciones de la botica, el 65% de los usuarios lo califican como buena, el 17% como excelente, el 15% lo califica como regular, y el 3% como mala.

Tabla 22*Señalización para orientar a los pacientes*

Nivel	N°	%
Excelente	40	14
Buena	175	60
Regular	76	26
Mala	0	0
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Sobre la señalización que se muestra en la botica, el 60% de los usuarios lo califican como buena, el 26% como regular, y el 14% lo califica como excelente.

Tabla 22*Limpieza de la Botica*

Nivel	N°	%
Excelente	8	3
Buena	198	68
Regular	85	29
Mala	0	0
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Con respecto a la limpieza de la botica, el 68% de los usuarios lo califican como buena, el 29% como regular, y el 3% lo califica como excelente.

Tabla 23*Ubicación adecuada de los medicamentos en la Botica*

Nivel	N°	%
Excelente	52	18
Buena	97	33
Regular	125	43
Mala	17	6
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

Sobre la ubicación adecuada de los medicamentos en la botica, el 43% de los usuarios lo califican como regular, el 33% como excelente, el 18% como excelente, y el 6% lo califica como mala.

Tabla 24

Nivel de los elementos tangibles en la botica

Niveles	N°	%
Buena	194	67
Regular	84	29
Mala	13	4
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

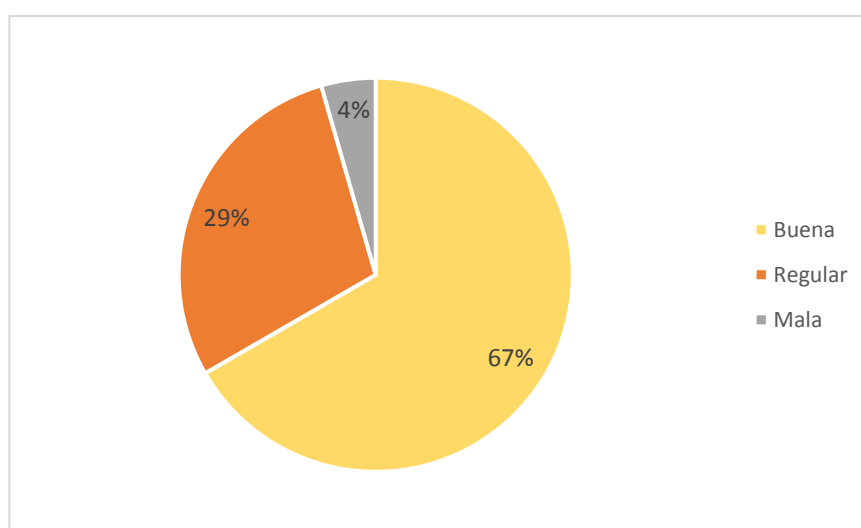


Figura 3. Nivel de los elementos tangibles en la botica

Sobre el nivel de elementos tangibles que se muestra la botica, se obtuvo que el 67% lo considera como buena, el 29% lo considera regular, y el 4% señala como mala.

Tabla 25

Calidad de atención de los usuarios que acuden a la Botica

Niveles	N°	%
Buena	129	44
Regular	130	45
Mala	32	11
Total	291	100

Fuente: Aplicación de encuesta a usuarios

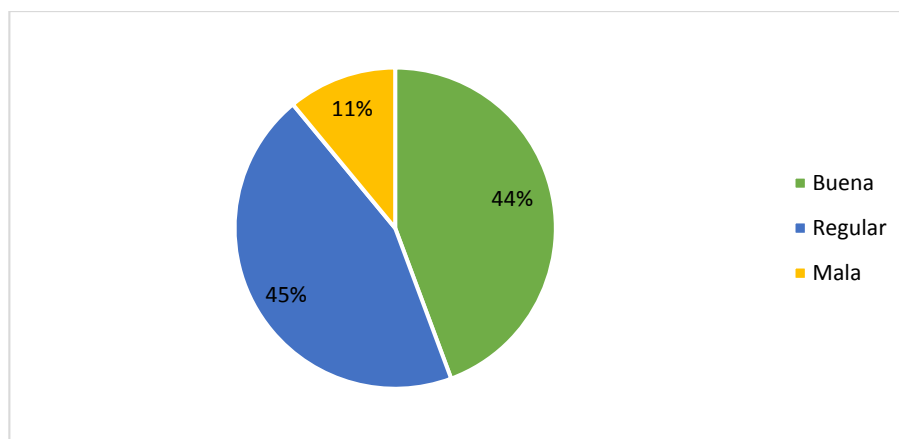


Figura 4. Calidad de atención de los usuarios que acuden a la Botica

De acuerdo con los resultados se tiene que calidad de atención que reciben los usuarios, un 45% señala que es regular, el 44% señala que es buena, y el 11% señala que es mala.

9 Análisis y discusión

De acuerdo con los resultados obtenidos según los usuarios, respecto al objetivo general, determinar el nivel de calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo-2022; se tiene que la calidad de atención en la tabla 26, es calificada como regular, representada por un 45%, a diferencia de un 44% que lo califica como buena y en menor medida es calificada como mala (11%). Esto se debe a que hay usuarios que dan una calificación alta y baja de acuerdo a las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, y tangibilidad; encontrándose fortalezas y debilidades, según su percepción que tienen al respecto. Caso contrario al estudio de Vargas y Yauris (2021), quienes en su investigación encontraron que calidad de atención como excelente (49.0%), así como en sus dimensiones capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, concluyendo que existe una calidad de atención excelente.

El establecimiento farmacéutico en estudio debe preocuparse y actuar ante las problemáticas que se puedan presentar, con el fin de mantener satisfecho al cliente y llegar a fidelizarlo con la atención brindada y con los productos que ofrece. Lo que coincide con el estudio García (2020), quien concluyó que calidad de atención a los usuarios se encuentra en proceso, evidenciándose en el 41,01% de insatisfacción percibida; por lo que es necesario actuar con estrategias o actividades que permitan mejorar las debilidades encontradas.

En concordancia con el objetivo específico, identificar y calificar el nivel efectividad en la atención en la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo – 2022; se ha evaluado la fiabilidad (tabla 5) y capacidad de respuesta (tabla 10) que muestra el establecimiento farmacéutico, dando como resultado que califican a nivel bueno respectivamente. De acuerdo a los usuarios, consideran que son atendidos de manera correcta, respetando el orden y turno respectivo, sin hacer diferencias discriminatorias; así como también consideran a veces se presentan inconvenientes en la rapidez de atención, debido a que no se abastecen en atender, sin embargo tratan de atender sus

inconvenientes lo mejor posible, ofreciendo alternativas de medicamentos cuando no tienen en stock, pero algunos usuarios señalan que a veces no se respeta el horario de servicio, pues el personal se encuentra ausente.

Dichos resultados muestran que se presentan más fortalezas en la atención hacia los usuarios en relación al tiempo y repuesta efectiva; lo que no se encontraron en el estudio de Polo (2019), pues concluyó que el nivel confiabilidad y capacidad de respuesta se da a nivel medio con 58.2% y 56.6% respectivamente en su caso de investigación; por lo que deberían de trabajarse en mejorar las falencias encontradas. Esto también coincide con estudio de Rodríguez (2021), quien afirma que encontró que la capacidad de respuesta, y confiabilidad se ubican por debajo de la mejor calificación obtenida a diferencia de otros elementos.

En base al objetivo específico, identificar y calificar el nivel calidad de atención que ofrece el personal farmacéutico en la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo – 2022; para la mayoría de los usuarios el personal les inspira confianza (tabla 11), sin embargo existe un porcentaje que señala que lo hacen en medida regular (40%) y otros que no siente confianza (12%); sin embargo coinciden que dicho personal muestra adecuado y acertados conocimientos sobre los medicamentos y atención en responder sus inquietudes o dudas.

El personal farmacéutico respeta la confidencialidad de los usuarios (tabla 14), lo que es positivo y hace sentir seguro al cliente o usuario; para algunos usuarios (42%) el personal no muestra mucha paciencia cuando atiende, y para otros sí (tabla 16); lo mismo sucede cuando se les pide alguna explicación de los medicamentos, que no hacen de manera empática; sin embargo, en lo posible es tolerante ante algunas actitudes de algunos pacientes y son comprensivos ante las enfermedades que padecen.

El personal en la botica es la base para que funcione de manera adecuada el establecimiento, por ello la importancia de que sea un gran profesional con conocimientos y valores que capte la percepción positiva del cliente y les entregue

seguridad con el servicio. Al respecto Rodríguez (2021), logró mejores resultados en su estudio a diferencia de la botica en estudio, pues encontró que la dimensión de seguridad y empatía fueron las que más valores obtuvieron, dando como resultado que los pacientes califican el servicio que brinda el personal como educada y les provee seguridad. Asimismo, Morocco (2020), también concluyó en su estudio que la calidad de atención brindada por el personal del servicio de farmacia es buena.

En concordancia con el objetivo específico, identificar y calificar el nivel calidad de las instalaciones físicas de la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo – 2022; para la mayoría de los usuarios, dichas instalaciones son atractivas, pues cuentan con señalizaciones y letreros (tabla 22) que permiten distinguir la ubicación de las áreas, así como del tipo de medicamentos o productos que ofrecen; tanto la superficie interna como externa se encuentran limpias (tabla 23), se nota la higiene al respecto; sin embargo no todos están conformes con la ubicación de los medicamentos (tabla 24) o productos de la botica, pues se encuentra un poco escondidos, no tanto a la vista de los usuarios y futuros usuarios. Esto difiere con el estudio de García (2020), quien en su investigación concluyó que el 72,37% se encontraban insatisfechos respecto a los “elementos tangibles”; sin embargo coincide con la investigación de Chávez (2020), quien concluyó que el nivel de tangibilidad es bueno en la farmacia de estudio.

10 Conclusiones y Recomendaciones

Conclusiones

1. En cuanto al tema de la calidad tomando en cuenta las dimensiones como fiabilidad el 60% lo considera buena, un 26% lo considera regular y hay un 14 % que no la considera fiable.
2. En la dimensión capacidad de respuesta un 51% de los usuarios considera que ha encontrado en el profesional Farmacéutico una acertada comunicación a sus dudas que hubiera podido tener pero sin embargo hay un 19% preocupante que la califica de mala.
3. En la dimensión seguridad, un 55% lo considera buena, un 32% lo considera regular y un 13% lo considera mala.
4. En la dimensión Empatía un 58 % lo considera de buena, un 35% regular y un 7% lo considera poco empático.
5. En lo que es la dimensión de Tangibilidad un 65% lo considera buena, un 17% de excelente y un 15 % lo considera regular.
6. Finalmente en el análisis general los usuarios participantes de este proyecto de investigación consideran que la Calidad de la Atención que reciben los usuarios que acuden a este establecimiento Farmacéutico un 44% señala que es buena, un 45 % lo califica de regular y un 11 % señala que es mala.

Recomendaciones

- 1.** Se debe de hacer en forma inmediata un Proyecto de Mejora Continua (PMC) destinada a levantar observaciones obtenidas como parte de la investigación en lo referente a regular y malo.
- 2.** Si bien es cierto en el contexto general está aprobada en su gran mayoría, también es cierto que como parte de sus mejoras ahí la necesidad de reforzar lo bueno y excelente a través de capacitaciones y retroalimentaciones académicas.
- 3.** La sugerencia final es que en forma semestral haga revisión de sus procesos de mejora destinada a evaluar sus avances.

11 Referencias bibliográficas

- Borobia, C. (2017). Actualización del nuevo baremo de tráfico. <https://books.google.com.pe/books?id=adzqdwaqbaj&pg=pr5&dq=baremo&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewi8wj2hsnb5ahuvhlkgchcgqbbaq6af6bagheai#v=onepage&q=baremo&f=false>
- Cardona, J. A. (2018). Evaluation of the Quality of Medical Services According to the Dimensions of SERVQUAL in a Colombia Hospital. Review MedPub Journals, 14(4), 1-9. <https://www.archivosdemedicina.com/medicina-de-familia/evaluacioacuten-de-la-calidad-de-los-servicios-meacutedicos-seguacuten-las-dimensiones-del-servqual-en-un-hospital-de-colombia.pdf>
- Castañeda, G. y Retamozo, M. (2022). Calidad de atención y satisfacción del cliente frente al Servicio Farmacéutico recibido en la farmacia del Policlínico SISOL, La Victoria, Setiembre, 2021. Universidad María Auxiliadora. <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/930>
- Castillo, E., Rosales, C., y Reyes, C. (2020) Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur, 18(4). 564-570. <http://scielo.sld.cu/pdf/ms/v18n4/1727-897X-ms-18-04-564.pdf>
- Chávez, L. (2020). Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital El Esfuerzo, Trujillo 2019 (tesis de posgrado). Universidad César Vallejo, Trujillo. <https://hdl.handle.net/20.500.12692/51476>
- Gabriel, J. et al. (2019). Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Rev Cubana Invest Bioméd, 38 (2), 153-169. http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153
- García, T. (2020). Nivel de calidad de atención a los usuarios brindado por el servicio de farmacia del Centro de Salud Néstor Gambetta Alta, durante los meses de Enero a Marzo del año 2019. Universidad Norbert Wiener. <https://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/20.500.13053/5297>

- Hernández, S., Fernández, C. y Baptista, M. (2014). Metodología de la Investigación. (6ª. ed.). Mc Graw Hill Education.
- Ladrón, M.A. (2020). Atención al cliente en el proceso comercial. La Rioja, España: Editorial Tutor Formación.
https://books.google.com.pe/books?id=rzbtwdwaaqbaj&pg=pa51&dq=calidad+de+atenci%c3%b3n+en+farmacias&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewj72_q_3nj5ahxua7kghynyddm
- Martínez, S. (2020). Un café de gestión en la farmacia. España: Editorial UDL.
https://books.google.com.pe/books?id=q2aleaaaqbaj&pg=pt41&dq=calidad+de+atenci%c3%b3n+en+farmacias&hl=es-419&sa=x&ved=2ahukewj72_q_3nj5ahxua7kghynyddm
- Mendoza, (2017). Calidad en la atención a los usuarios que acuden al servicio de Farmacia Central en el Hospital “Carlos Lanfranco la Hoz” durante el mes de abril del año 2017. Universidad Wiener.
<http://repositorio.uwiener.edu.pe/handle/123456789/1088>
- Morocco, X. (2020). Calidad de atención y grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Víctor Raúl Hinojosa Llerena, arequipa-2019. Universidad Privada Autónoma del Sur.
<http://repositorio.upads.edu.pe/handle/UPADS/88>
- Polo, F. (2019). La calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio del área de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo 2019. Universidad César Vallejo. <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/48588>
- 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. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil.
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>
- Vargas, K. y Yauris, V. (2021). Calidad de atención percibida y satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en los establecimientos farmacéuticos de la av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, Setiembre - Octubre, 2021. Universidad María Auxiliadora).
<https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/890>

12 Agradecimientos

Dedico esta tesis en primer lugar, a nuestro creador,
pues ha sido quien me a dado fortalezas para continuar
sin desfallecer en ningún momento.

A mi madre, por haberme formado con los mejores principios,
por darme su apoyo incondicional y motivarme siempre
en seguir hasta lograr mis metas.

A mi esposo, por haber estado ahí siempre
y por ayudarme en todo lo que estuviera a su alcance,
sin importar las condiciones en la que se encontraban,
siempre podía contar con él.

A todos quienes me han apoyado moralmente en bienestar de mi profesión

12 Anexos

Anexo 1

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



RUC: 20482539549

Trujillo 30 de Junio del 2022

CARTA DE ACEPTACION PARA TRABAJO DE INVESTIGACION

Bachiller

Vargas Marquina Lynn Margarita

Es grato dirigirme a usted para saludarla muy cordialmente, a la vez hacer de su conocimiento que de acuerdo al documento presentado en el cual solicita realizar el estudio de investigación sobre **Calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica RedFarma, Florencia de Mora , Trujillo - 2022** de una encuesta a los usuarios para la recolección de información, le **AUTORIZO REALIZAR** sus actividades en el periodo de Julio y Agosto 2022.

Sin otro particular, me despido no sin antes reiterarle las muestras de mi especial consideración y alta estima personal.

Atte.



CARLOS ROBERTO JARA VARGAS

PROPIETARIO

Anexo 2

Ficha de recolección de datos (instrumento)

CUESTIONARIO PARA MEDIR LA CALIDAD DE ATENCIÓN

Indicaciones: La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad.

Lea cuidadosamente cada proposición y marque con una “x” solo una alternativa, la que se mejor se adecue a su punto de vista al respecto.

Malo = 1 Regular = 2 Buena = 3 Muy buena= 4

N°	Ítems	Niveles			
		1	2	3	4
	DIMENSIÓN: FIABILIDAD				
1	¿La calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?				
2	¿Le atendieron de acuerdo al turno establecido?				
3	¿La atención realizada fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4	¿Realizaron la atención sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?				
	DIMENSIÓN: CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5	¿La atención fue rápida y eficaz?				
6	¿Cuándo se presentó un inconveniente, lo resolvieron inmediatamente?				
7	¿En caso de ausencia de un producto, le ofrecieron las alternativas correctas, oportunamente?				
8	¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
	DIMENSIÓN: SEGURIDAD				
9	¿El personal de la botica que le atendió, le inspiró confianza?				

10	¿El personal de la botica que le atendió, tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los usuarios?				
11	¿El personal de la botica que le atendió, le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o				
12	¿Durante su atención en la botica se respetó la confidencialidad?				
	DIMENSIÓN: EMPATIA				
13	¿El personal de la botica que le atendió le trató con afabilidad, respeto y paciencia?				
14	¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15	¿El personal de la botica, es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del usuario?				
16	¿El personal de la botica, es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
	DIMENSIÓN: TANGIBILIDAD				
17	¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?				
18	Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la botica, ¿fueron adecuados para orientar a los pacientes?				
19	¿La botica mantiene limpio el local?				
20	¿La distribución de la botica en cuanto a la ubicación de sus medicamentos es adecuada?				

Anexo 3
Validación de juicio de expertos y confiabilidad

**Calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la
Botica RedFarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022**

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Pomatanta Plasencia Edwin . Nº Experto: 1. Grado Académico: Magister
Fecha: 22 Junio 2022

Teniendo como basa los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	x		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	x		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____

Firma de experto
DNI N.º 18057250

Edwin E. Pomatanta Plasencia
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C.O.F.P. 06238

**Calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la
Botica RedFarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022**

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

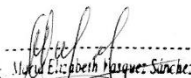
JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Vasquez Sanchez Maria Elizabeth . N° Experto: 1. Grado Académico: Magister
Fecha: 28 Junio 2022

Teniendo como basa los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	x		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	x		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____


 Maria Elizabeth Vasquez Sanchez
 QUINTO FARMACÉUTICO
 C.Q.F.P. 22007

**Firma de experto
DNI N. ° 48058104**

**Calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la
Botica RedFarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022**

INFORME DE VALIDEZ Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO

La validación de la ficha de recolección se realizó por juicio de expertos, para lo cual participaron 3 expertos en el área.

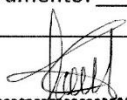
JUICIO DE EXPERTOS

Nombres y Apellidos: Iquimiche Salvador Fany Elizabeht . Nº Experto: 1. Grado Académico: Magister
Fecha: 15 Junio 2022

Teniendo como basa los criterios que a continuación se presenta le solicitamos su opinión sobre la ficha de recolección que se adjunta. Marque con una X (aspa) en SI o NO en cada criterio según su opinión. Marque SI, cuando el ítem cumpla con el criterio señalado o NO cuando no cumpla con el criterio. Tenga a bien anotar sus observaciones y sugerencias en los espacios correspondientes.

CRITERIOS	SI	NO	OBSERVACIONES
1. La ficha de recolección recoge la información que permite dar respuesta al problema de investigación.	X		
2. La ficha de recolección responde a los objetivos de la investigación.	X		
3. La ficha de recolección responde a la operacionalización de la variable.	X		
4. La estructura de la ficha de recolección es adecuada.	X		
5. La secuencia presentada facilita el llenado de la ficha de recolección.	X		
6. Los ítems son claros y comprensibles para la recopilación.	X		
7. El número de ítems es adecuado para la recopilación.	X		
8. Se debería de incrementar el número de ítems en la ficha de recolección.	x		
9. Se debe eliminar algunos ítems en la ficha de recolección.	x		

Aportes y/o sugerencias para mejorar el instrumento. _____



Fany Iquimiche Salvador
 QUÍMICO FARMACÉUTICO
 C.Q.F.P. 15617

Firma de experto
DNI N.º 40695757

Confiabilidad del cuestionario de calidad de atención

Alfa de Cronbach	N° de elementos
0.962	20

Cálculo de la muestra (probabilística)

$$n = \frac{N \times Z_{\alpha}^2 \times p \times q}{e^2 \times (N - 1) + Z_{\alpha}^2 \times p \times q}$$

n= Tamaño de la muestra = 1200

Z_{α} = Nivel de confianza deseada= 1.96

p= proporción de la población con la característica deseada

q= proporción de la población sin la característica deseada

e= Nivel de error= 0.05

N= tamaño de la población

Reemplazando:

$$n = \frac{1200 \times (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}{(0.05)(0.05) \times (1200 - 1) + (1.96)(1.96) \times (0.50)(0.50)}$$
$$n = 291$$

El tamaño de la muestra de clientes es 291.

Anexo 4 Matriz de consistencia

Problema	Variables	Objetivos	Hipótesis	Metodología
<p>¿Cuál es el nivel de calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022?</p>	<p>Calidad de atención</p>	<p>Objetivo general Determinar el nivel de calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo-2022</p> <hr/> <p>Objetivos específicos</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Identificar y calificar el nivel efectividad en la atención en la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022. 2. Identificar y calificar el nivel calidad de atención que ofrece el personal farmacéutico en la 	<p>No se propuso hipótesis</p>	<p>Tipo de investigación. Básico, porque lo delimitan como “la búsqueda de conocimientos y verdades que permitan describir, explicar, generalizar y predecir los fenómenos que se producen en la naturaleza y en la Sociedad.</p> <p>Diseño de investigación El diseño de la investigación es el diseño de la investigación es transversal descriptivo y de tipo cuantitativo.</p>

		<p>Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022.</p> <p>3. Identificar y calificar el nivel calidad de las instalaciones físicas de la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022.</p> <p>4. Proponer estrategias o actividades que permitan mejorar la calidad en la atención a los pacientes que acuden a la Botica Redfarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022.</p>		<p>Población</p> <p>Conformada por pacientes que acuden a la Botica RedFarma, en un día acude en promedio un aproximado de 50 pacientes. Haciendo un total de 1,200 pacientes en un mes aproximadamente.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra se conformó por 291 pacientes que acuden a la Botica Redfarma ubicada en Florencia de Mora.</p> <p>Técnicas</p> <p>Encuesta</p> <p>Instrumentos</p> <p>Cuestionario</p>
--	--	---	--	---

TÍTULO DEL ESTUDIO:

Calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica RedFarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022

BACHILLER:

Cabrera Alvarado, María del Rocío

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.

TRUJILLO,....de.....del 2022

Anexo 7

Base de datos

MUESTRA	F				CR				S				E				T			
	F_1	F_2	F_3	F_4	C_5	C_6	C_7	C_8	S_9	S_10	S_11	S_12	E_13	E_14	E_15	E_16	T_17	T_18	T_19	T_20
1	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4
2	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
3	4	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
4	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
5	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
6	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
7	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2
8	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
9	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
10	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2
11	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
12	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
13	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2
14	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2
15	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
16	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
17	1	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
18	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
19	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
20	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4

21	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
22	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
23	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2
24	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
25	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
26	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3
27	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2
28	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
29	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	1
30	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
31	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1
32	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
33	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
34	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
35	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2
36	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
37	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
38	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
39	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2
40	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
41	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
42	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
43	2	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2
44	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
45	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4

46	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2
47	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3
48	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
49	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
50	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
51	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
52	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
53	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
54	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2
55	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
56	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
57	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2
58	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
59	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
60	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2
61	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2
62	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
63	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
64	1	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
65	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
66	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
67	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
68	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
69	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
70	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2

71	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
72	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
73	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3
74	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2
75	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
76	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	1
77	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
78	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1
79	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
80	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
81	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
82	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2
83	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
84	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
85	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
86	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2
87	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
88	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
89	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
90	2	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2
91	4	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
92	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
93	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
94	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
95	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2

96	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
97	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
98	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	
99	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
100	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
101	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	2	
102	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	
103	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
104	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
105	1	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
106	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
107	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	
108	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
109	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
110	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
111	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	
112	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
113	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
114	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	
115	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	2	
116	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
117	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	1	
118	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
119	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	
120	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	

121	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	1
122	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2
123	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	2
124	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
125	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	4
126	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3
127	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2
128	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3
129	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3
130	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	2
131	2	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2
132	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3
133	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	4
134	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2
135	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3
136	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
137	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3
138	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3
139	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2
140	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2
141	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	4
142	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2
143	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2
144	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4
145	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2

146	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
147	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
148	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2
149	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2
150	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
151	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
152	1	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
153	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
154	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
155	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
156	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
157	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
158	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2
159	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
160	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
161	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3
162	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2
163	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
164	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	1
165	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
166	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1
167	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
168	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
169	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
170	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2

171	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
172	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
173	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	3	2	2	2	2	2	3	2
174	4	4	3	3	3	4	4	1	3	3	3	4	3	3	4	4	4	4	3	4
175	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
176	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
177	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
178	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2
179	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
180	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
181	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2
182	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
183	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
184	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2
185	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2
186	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
187	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
188	1	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
189	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
190	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
191	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
192	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
193	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
194	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2
195	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3

196	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
197	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3
198	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2
199	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
200	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
201	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	3	2
202	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	3
203	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2
204	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	2
205	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	2
206	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	2
207	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
208	1	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	3
209	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3
210	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	2
211	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
212	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	3
213	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
214	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	2
215	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	3
216	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	3
217	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	3
218	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	3	2
219	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	4
220	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	2	1

221	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	3
222	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	3	1
223	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	3	2
224	2	1	1	3	2	2	1	1	1	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	1
225	3	4	3	3	3	2	2	1	2	2	2	2	2	2	3	3	2	2	2	2
226	4	3	3	3	3	4	3	4	4	3	4	4	3	4	4	4	3	3	3	2
227	2	2	3	3	2	1	1	2	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
228	3	3	2	3	3	4	4	3	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	3	4
229	3	3	2	3	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3
230	1	3	3	3	2	1	1	1	1	1	1	3	2	1	2	2	2	2	2	2
231	2	3	1	2	2	2	1	2	2	3	2	3	2	2	3	3	3	3	3	3
232	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3
233	1	2	3	4	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	3	2
234	2	4	3	3	3	2	1	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	3	2	2
235	2	3	2	3	1	1	2	1	2	2	2	3	2	2	2	3	3	3	3	3
236	3	3	3	3	2	2	3	4	3	3	2	3	2	3	3	3	3	4	3	4
237	2	3	1	3	2	2	2	2	2	3	2	3	2	2	1	2	3	2	2	2
238	2	3	1	3	2	2	2	2	2	2	3	4	3	2	2	3	3	3	3	3
239	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4
240	1	2	1	2	2	1	1	2	2	3	2	3	2	2	2	2	3	3	3	3
241	3	3	3	2	3	4	3	4	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	3
242	1	3	2	3	1	1	1	1	1	1	1	2	2	2	2	2	3	2	2	2
243	3	2	2	3	3	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	2	2	2	2
244	2	3	3	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	4	3	4	3	4
245	2	2	1	3	2	2	1	2	2	2	1	3	2	2	2	3	3	2	2	2

246	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
247	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
248	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	
249	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
250	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
251	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
252	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	
253	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
254	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
255	1	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
256	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
257	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	
258	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
259	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
260	3	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
261	3	3	3	3	2	3	3	3	1	1	1	2	2	1	1	1	3	2	2	
262	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	3	3	
263	1	3	3	3	2	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	4	3	3	3	
264	3	3	3	3	2	3	3	2	1	2	1	3	2	2	2	2	3	3	3	
265	1	3	1	3	2	1	1	2	2	2	1	3	2	2	1	3	3	3	2	
266	4	3	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	4	
267	3	4	3	4	4	3	2	3	3	4	4	4	3	3	4	3	3	2	1	
268	4	4	4	4	4	3	4	2	4	4	4	4	3	4	4	3	3	3	3	
269	2	3	3	3	3	2	1	1	2	2	2	3	2	2	3	3	3	3	1	
270	1	2	3	3	2	2	1	1	1	1	2	3	2	2	2	2	3	3	2	

271	1	2	2	2	2	2	1	1	2	2	2	3	2	2	2	2	3	3	2	2
272	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	3	4
273	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	
274	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
275	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
276	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
277	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	
278	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	
279	3	3	4	3	3	3	4	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	3	
280	1	2	1	3	2	1	1	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	3	3	
281	3	3	2	3	2	2	3	1	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	3	
282	1	2	1	1	1	1	2	2	2	2	1	2	2	2	1	2	1	2	2	
283	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	
284	2	3	3	3	2	3	2	2	2	2	2	3	3	3	2	3	3	3	3	
285	4	3	3	3	4	4	3	2	2	3	2	3	3	3	3	3	4	3	4	
286	2	3	3	3	3	3	2	1	2	3	3	4	3	2	3	3	3	3	2	
287	3	2	3	3	3	3	4	2	3	3	3	3	3	3	3	4	4	3	3	
288	2	1	1	1	2	2	1	2	2	2	2	3	2	2	3	2	2	2	2	
289	4	4	4	4	4	4	4	2	2	3	3	3	4	4	3	4	4	4	3	
290	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3	4	3	3	4	4	2	2	2	
291	3	2	2	3	3	3	3	2	3	3	3	4	3	3	3	3	3	3	2	

Anexo 9

Formato de publicación en repositorio



REPOSITORIO INSTITUCIONAL DIGITAL

FORMULARIO DE AUTORIZACIÓN PARA LA PUBLICACIÓN DE DOCUMENTOS DE INVESTIGACIÓN

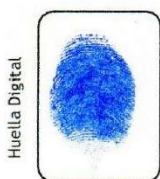
VARGAS MARQUINA LYNN MARGARITA				TIM	
		47149818		matgarita_lynn@hotmail.com	
Apellidos y Nombres		DNI		Correo Electrónico	
2. Tipo de Documento de Investigación					
<input checked="" type="checkbox"/>	Tesis	<input type="checkbox"/>	Trabajo de Suficiencia Profesional	<input type="checkbox"/>	Trabajo Académico
<input type="checkbox"/>	Trabajo de Investigación				
3. Grado Académico o Título Profesional ¹					
<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					
<p>Calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica RedFarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022</p>					
5. Programa Académico					
<p>FARMACIA Y BIOQUIMICA</p>					
6. Tipo de Acceso al Documento					
<input checked="" type="checkbox"/>	Abierto o Público ² (info:eu-repo/semantics/openAccess)			<input type="checkbox"/>	
				Acceso restringido ⁴ (info:eu-repo/semantics/restrictedAccess) (*)	
(*) 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 ⁵

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. ⁶



Lynn
Firma

Lugar	Día	Mes	Año
Chimbote	12	10	23

Importante

- Según Resolución de Consejo Directivo N. 053-2016-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. 006-2015-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 1º 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 metadatos 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, num. 32.3)

Anexo 10

Reporte de Similitud

Calidad en la atención a los pacientes o usuarios que acuden a la Botica RedFarma, Florencia de Mora, Trujillo - 2022

INFORME DE ORIGINALIDAD



FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	3%
2	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	3%
3	bolsa-trabajo.upads.edu.pe Fuente de Internet	2%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.uma.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	hdl.handle.net Fuente de Internet	1%
7	renati.sunedu.gob.pe Fuente de Internet	1%
8	uadeo.mx Fuente de Internet	1%
9	repositorio.uroosevelt.edu.pe Fuente de Internet	

		<1 %
10	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1 %
11	fr.slideshare.net Fuente de Internet	<1 %
12	repositorio.upt.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
13	repositorio.uigv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
14	Submitted to Fundación Universitaria del Area Andina Trabajo del estudiante	<1 %
15	alicia.concytec.gob.pe Fuente de Internet	<1 %
16	docplayer.es Fuente de Internet	<1 %
17	lareferencia.info Fuente de Internet	<1 %
18	repositorio.udh.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
19	Submitted to Universidad Peruana de Las Americas Trabajo del estudiante	<1 %

20	repositorio.unfv.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
21	Submitted to Universidad Catolica De Cuenca Trabajo del estudiante	<1 %
22	pesquisa.bvsalud.org Fuente de Internet	<1 %
23	repositorio.upp.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
24	wiid.napolicsen.it Fuente de Internet	<1 %
25	www.dspace.unitru.edu.pe Fuente de Internet	<1 %
26	cienciadigital.org Fuente de Internet	<1 %
27	data.consejeria.cdmx.gob.mx Fuente de Internet	<1 %
28	doaj.org Fuente de Internet	<1 %
29	docs.google.com Fuente de Internet	<1 %
30	jalayo.blogspot.com Fuente de Internet	<1 %
31	repositorio.autonomadeica.edu.pe Fuente de Internet	<1 %

32 repositorio.unapiquitos.edu.pe <1%
Fuente de Internet

33 www.tripadvisor.ch <1%
Fuente de Internet

Excluir citas Apagado Excluir coincidencias < 10 words
Excluir bibliografía Activo