

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



**Percepción de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del
usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.**

Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico.

Autora:

Quispe Ramos, Jovita Johany.

Asesor:

Cacha Salazar, Carlos Esteban.

Código ORCID: 0000-0002-3169-5891

Piura – Perú

2023

INDICE DE CONTENIDOS

ÍNDICE DE TABLAS.....	iii
ÍNDICE DE FIGURAS.....	iv
1. Palabra clave.....	v
Línea de investigación.....	v
2. Constancia de originalidad.....	vi
3. Título.....	vii
4. Resumen.....	viii
5. Abstract.....	ix
6. Introducción.....	1
Hipótesis.....	20
Objetivos.....	21
6. Metodología.....	22
7. Resultados.....	27
8. Análisis y discusión.....	40
9. Conclusiones y recomendaciones.....	43
10. Referencia Bibliográficas.....	45
11. Agradecimiento.....	50

ÍNDICE DE TABLAS.

Tabla 1. Calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	27
Tabla 2. Dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	28
Tabla 3. Dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	29
Tabla 4. Dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	30
Tabla 5. Dimensión empatía de la calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.....	31
Tabla 6. Dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.....	32
Tabla 7. Satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	33
Tabla 8. Correlación entre variables calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.....	34
Tabla 9. Correlación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.....	35
Tabla 10. Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	36
Tabla 11. Correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.....	37
Tabla 12. Correlación entre dimensión empatía y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.....	38
Tabla 13. Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	39

ÍNDICE DE FIGURAS

Figura 1. Calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	27
Figura 2. Dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	28
Figura 3. Dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	29
Figura 4. Dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	30
Figura 5. Dimensión empatía de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	31
Figura 6. Dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	32
Figura 7. Satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	33

1. Palabra clave.

Tema	Calidad del servicio, percepción, satisfacción, usuarios.
Especialidad	Farmacia.

Keywords

Subject	Service quality, perception, satisfaction, users.
Speciality	Pharmacy.

Línea de investigación

Línea de investigación	Farmacia comunitaria.
Área	Ciencias médicas y de la salud.
Subárea	Ciencias de la salud.
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 "Percepción de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023" del (a) estudiante: **QUISPE RAMOS JOVITA JOHANY**, identificado(a) con Código N° **2516100159**, se ha verificado un porcentaje de similitud del **30%**, 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, 17 de agosto 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.

Percepción de la calidad del servicio farmacéutico de usuarios de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

4. Resumen.

El presente estudio se planteó como objetivos establecer qué relación existe entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario o cliente de Farmacia Solidaria de Piura y, además precisar la relación existente entre las diversas dimensiones de la variable calidad del servicio farmacéutico, seguridad, capacidad de respuesta, fiabilidad, empatía y aspectos tangibles y, la satisfacción del usuario. La investigación es básica, de tipo no experimental; de diseño descriptivo, observacional y transversal; cuya muestra la conformaron 178 usuarios de Farmacia Solidaria de Piura atendidos en el mes de febrero de 2023. Los resultados del presente estudio evidencian que el 89.9% de usuarios encuestados percibieron la calidad del servicio farmacéutico en un nivel “alto”; siendo que, analizada esta variable en sus dimensiones, el porcentaje de usuarios con percepción de nivel alto fue: seguridad (69.1%), capacidad de respuesta (79.8%), fiabilidad (78.1%), empatía (74.7%) y aspectos tangibles (83.7%); así mismo la satisfacción del usuario fue alta para el 85.4% de la muestra. Finalmente pude concluir que, si existe correlación muy significativa entre las variables de estudio, calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura y, entre las diferentes dimensiones seguridad, fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles con la llamada satisfacción del usuario o cliente.

Palabras clave: Calidad del servicio, percepción, satisfacción, usuarios.

5. Abstract.

The objectives of this study were to establish the relationship between the quality of the pharmaceutical service and the satisfaction of the user of Farmacia Solidaria de Piura and, in addition, to specify the relationship between the dimensions of the variable quality of the pharmaceutical service, safety, responsiveness, reliability, empathy and tangible aspects, and user satisfaction. The research is basic, of a non-experimental type; descriptive, observational and cross-sectional design; whose sample was made up of 178 users of Farmacia Solidaria de Piura attended in the month of February 2023. The results of this study show that 89.9% of users surveyed perceived the quality of the pharmaceutical service at a "high" level; Being that this variable was analyzed in its dimensions, the percentage of users with a high level perception was: security (69.1%), responsiveness (79.8%), reliability (78.1%), empathy (74.7%) and tangible aspects (83.7%); Likewise, user satisfaction was high for 85.4% of the sample. Finally, it was concluded that there is a very significant correlation between the study variables, quality of the pharmaceutical service and user satisfaction of Farmacia Solidaria de Piura and, between the different dimensions of safety, reliability, responsiveness, empathy and tangible aspects with the so-called user satisfaction.

Keywords: Service quality, perception, satisfaction, users.

6. Introducción.

Antecedentes y fundamentación científica.

A nivel internacional, Blandón (2022) analizó el nivel de calidad percibida por los pacientes o usuarios de los servicios de farmacia, de consulta externa y de urgencias de un hospital municipal de Colombia. El 56.7% consideró “sencillos” los trámites para ser atendido, el 51.8% como “barato” el costo de la atención, el 48.2% como “alto” el tiempo de espera para ser atendido, el 51.1% como “muy bueno” el aseo de los ambientes físicos, el 26.2% consideran “malo” el trato recibido del personal asistencial y el 41.8% “regular”, mientras que el 60.3% consideran “muy bueno” el trato del personal administrativo, pero sólo el 40% está satisfecho y el 25% muy satisfecho con la atención recibida.

Samaniego (2021) analizó los tiempos de espera en los procesos de admisión, sala de espera, consulta y atención en el servicio de farmacia, y su relación con la satisfacción de pacientes o usuarios externos quienes presentaban diagnóstico de hipertensión arterial de un centro de salud del primer nivel de atención de una provincia de Ecuador. Tanto el tiempo de espera total como los tiempos parciales de demora en cada servicio fueron considerados por la mayoría de los usuarios en nivel “regular” (entre 83.3% y 95.0% de encuestados), mientras que la satisfacción de éstos fue también “regular” para la mayoría (80.0% de encuestados) y sólo el 20% se identificó con el nivel de “satisfecho”. También encontró que no existía correlación significativa entre el tiempo de espera total, ni los tiempos de espera parciales y, la variable nivel de satisfacción percibido por el usuario.

Mateu et al. (2021) en Cuba se propusieron diseñar una estrategia enfocada en la gestión del conocimiento de los profesionales encargados de los servicios farmacéuticos que permitiera mejorar la calidad de éstos. Para esto evaluaron el desempeño profesional de los farmacéuticos en los servicios de farmacia

encontrando niveles de desempeño bajo en todos los procedimientos vinculados a los usuarios de los servicios de farmacia, falta de información necesaria para la toma de decisiones, poca o nula investigación en gestión del conocimiento en servicios farmacéuticos, lo que acarrea poca producción científica en este tema, deficientes habilidades acerca de la gestión de la información, poca participación de los farmacéuticos hospitalarios y comunitarios en actividades de docencia, tanto de pregrado como de posgrado. Esto los llevó a proponer una estrategia que mejore la gestión de la información en los servicios farmacéuticos que conlleve a una mejora en la calidad del servicio en aspectos relacionados al paciente o usuario del servicio, basada principalmente en resaltar la importancia y la necesidad de mejorar la gestión del conocimiento en servicios de farmacia, mejorar la accesibilidad a la información confiable y oportuna, mayor difusión de resultados de investigaciones entre miembros de la comunidad farmacéutica, mejorar la equidad en el acceso a la información y mejorar capacidades en farmacéuticos relacionadas a acceso, uso, evaluación, producción y gestión de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.

Duque (2020), estudió en una localidad de Colombia las expectativas de los usuarios y la satisfacción de éstos cuando son atendidos en farmacias minoristas. Encontró que la expectativa para recibir información sobre la posología del medicamento fue de 95.5% y el 60.2% de encuestados se encontraban satisfechos con la información recibida, mientras que la expectativa para recibir información sobre reacciones adversas fue del 94.3% y el 51.1% se encontró satisfecho. En promedio, la expectativa por la atención a recibir en la farmacia fue del 83.0% y sólo el 64.8% de usuarios se encontraron satisfechos por la atención recibida.

Toral et al. (2019) analizaron cómo la gestión del entorno comercial del mercado farmacéutico se relaciona con la calidad del servicio al cliente en farmacias ubicadas en la ciudad de Loja en Ecuador. Para ello entrevistaron a 204 sujetos que laboran en farmacias de la ciudad en un estudio de diseño no

experimental. Encontraron una relación positiva y significativa entre las variables de estudio, aquellos encuestados que consideraron como muy deficientes las condiciones generales del entorno comercial también consideraron como deficiente la calidad del servicio ofertado en las farmacias, mientras que aquellos que consideraron de nivel muy bueno las condiciones del entorno también percibieron como muy buena la calidad del servicio farmacéutico.

A nivel nacional, Arcos y Gavancho (2021) analizaron la calidad de atención interpretada por los pacientes o usuarios atendidos en el servicio de farmacia percibieron y su satisfacción, el estudio se llevó a cabo en una micro red de salud ubicada en Huancayo. Para ello encuestaron a 347 usuarios del servicio de farmacia, encontrando que el nivel de satisfacción del usuario fue “bueno” para el 53.3% de encuestados y “muy bueno” sólo para el 9.8% de éstos. Además, demostraron la relación significativa entre las variables investigadas, calidad percibida por el usuario del servicio y la satisfacción de éste.

Por otro lado, la calidad de atención ofertada en la farmacia hospitalaria y la satisfacción del paciente o usuario de farmacia del hospital Minsa de Huaycán de Lima fueron variables estudiadas por Ayala (2021). Los resultados del estudio evidencian que el 87.5% de pacientes encuestados perciben en un nivel “alto” la calidad de atención y el 12.5% la consideraron de nivel “regular”, igual resultado se obtuvo en el análisis realizado a la variable satisfacción del usuario. Llegó a la conclusión que las diferentes dimensiones de la calidad de atención se relacionan de manera estadísticamente significativa con la satisfacción del paciente o usuario, siendo una correlación de nivel “moderada”.

Paredes (2021) analizó la relación entre la variable dispensación llevada a cabo en farmacia de consulta externa del hospital nacional del Minsa Dos de Mayo ubicado en Lima y la satisfacción del usuario del servicio, para lo cual encuestó a 349 usuarios atendidos de enero a abril del año 2021. En cuanto a la

dispensación de medicamentos, el 65.9% de encuestados la considera de nivel “regular” y sólo el 33.8% la considera “buena”, mientras que la satisfacción del paciente es catalogada de nivel “regular” por el 60.5% de encuestados y satisfecho para el 39.0%, existiendo relación significativa entre estas dos variables, pero de escasa correlación.

Castillo, Rosales y Reyes (2020) estudiaron la percepción de pacientes afiliados al Seguro Integral de Salud (SIS) y atendidos en hospitales del Minsa de la región Ancash, específicamente en provincia de Santa sobre la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Mediante un estudio de corte descriptivo y comparativo en el cual encuestaron a 286 usuarios que recibieron el servicio de dispensación en los hospitales públicos La Caleta (136 pacientes encuestados) y Eleazar Guzmán Barrón (150 pacientes encuestados), reportaron los siguientes hallazgos: la calidad del servicio farmacéutico fue considerada de nivel alto para el 51.4% de pacientes y medio para el 44.9% de pacientes del hospital La Caleta, mientras que fue de nivel medio para el 51.4% y alto sólo para el 29.3% de pacientes atendidos en el hospital Eleazar Guzmán, existiendo diferencia estadísticamente significativa en estos valores. Analizada por dimensiones (elementos tangibles, accesibilidad, empatía y oportunidad), la calidad del servicio fue catalogada con mejor media en aquellos pacientes atendidos en el hospital La Caleta compara con la media obtenida de los pacientes del hospital Eleazar Guzmán Barrón; sólo en la dimensión capacidad de respuesta no encontraron diferencia significativa en la media encontrada en los dos hospitales.

En el año 2019, Luis estudió qué conexión existía entre la calidad de los servicios farmacéuticos percibida por los usuarios de un centro de salud ubicado en el distrito de San Juan de Lurigancho en Lima con el tiempo de espera en ser atendidos, para lo cual diseñó un estudio descriptivo correlacional y transversal, logrando encuestar a 108 usuarios atendidos en esta institución. La estadística descriptiva muestra que en el extremo de la variable calidad del servicio

farmacéutico, el 51.9% la percibieron en un nivel “medio”, el 26.9% en un nivel “alto” y el 21.3% en un nivel considerado como “bajo”; por otro lado, la variable tiempo de espera, para la mayoría de los usuarios o pacientes incluidos en el estudio (80.6%) es bajo (menos de 10 minutos de espera) y medio (de 11 a 20 minutos de espera) para el 13,0% de los usuarios encuestados. La estadística inferencial arrojó correlación significativa entre estas dos variables, cuando el tiempo de espera para recibir la atención es bajo, la calidad del servicio farmacéutica es percibida de nivel “medio” para 62.1% de usuarios de este grupo, en cambio cuando el tiempo de espera es alto, la calidad del servicio farmacéutico es percibida de nivel “bajo” para el 100.0% de usuarios.

A nivel local, Quispe (2021), analizó las respuestas de 480 pacientes o usuarios a quienes se les dispensó en el servicio de farmacia del hospital perteneciente al Minsa, Las Mercedes de la provincia de Paita, encontrando correlación moderada entre las distintas dimensiones de la calidad de atención, seguridad, capacidad de respuesta, empatía, elementos tangibles y fiabilidad, con la satisfacción del usuario. Siendo fiabilidad y seguridad las de mayor porcentaje de calificación con nivel “alto” (31.0% de encuestados) y, capacidad de respuesta y empatía las de menor porcentaje de calificación con nivel “alto” (8.0% y 11.0%, respectivamente).

Feijoo (2021) investigó la calidad percibida del servicio recibido y la satisfacción del cliente de una oficina farmacéutica de Piura perteneciente a una cadena de boticas, encuestando a 263 clientes en un estudio descriptivo, observacional. Encontró que el 79.1% de encuestados encontraron como eficiente la calidad del servicio brindado por la botica, mientras que para el 76.4% de los mismos el nivel de satisfacción fue de nivel alto. Así mismo encontró relación positiva y estadísticamente significativa entre la calidad del servicio ofertado y la satisfacción del cliente. Analizada según sus dimensiones, la calidad del servicio fue considerada como eficiente para la mayoría de

encuestados, fiabilidad (86.7%), empatía (82.1%), elementos tangibles (75.7%), capacidad de respuesta (71.1%) y seguridad (57.4%).

Morocho (2021) evaluó el nivel de satisfacción de usuarios que asistieron a recibir atención al servicio de farmacia del Hospital de Apoyo II-1 de la provincia de Paita, región Piura. Mediante una encuesta basada en el modelo SERVQUAL entrevistó a 108 usuarios incluidos en el estudio no experimental, descriptivo, transversal. El porcentaje de pacientes satisfechos por dimensiones fue de 71.9% para fiabilidad, 74.5% para capacidad de respuesta, 82.2% para seguridad, 84.4% para empatía y 77.2% para aspectos tangibles. En su conjunto el grado de satisfacción con el servicio recibido fue de 74.0% de usuarios encuestados.

Chávez (2020) analizó el grado de satisfacción advertido por los usuarios atendidos en el servicio de farmacia del Hospital Militar Divisionario de la Primera División del Ejército de Piura (Hospital Militar). La investigación descriptiva, observacional y transversal incluyó la encuesta a 131 pacientes. Como resultado se evidenció que el 93.9% de pacientes encuestados se consideraron como satisfechos con el servicio recibido en la farmacia del hospital, y según las dimensiones de la variable, el porcentaje de encuestados satisfechos fue de 96.2% para fiabilidad, 94.7% para capacidad de respuesta, 94.7% para seguridad, 93.1% para empatía y 90.0% para aspectos o elementos tangibles.

El Ministerio de Salud en su afán de identificar los motivos, circunstancias o causas de la insatisfacción de sus pacientes o usuarios externos que permita desarrollar estrategias y acciones de mejora permanentes ha producido y difundido la guía técnica que permitirá la evaluación de la satisfacción del usuario externo que son atendidos en los establecimientos de salud pertenecientes al Minsa, en esta guía la calidad de atención ha sido conceptualizada como el grupo de tareas y acciones que llevan a cabo los

establecimientos de salud durante la atención con la finalidad de lograr los efectos deseados en los dos grupos humanos, proveedores del servicio de salud y usuarios del servicio de salud, en lo referente a eficacia, seguridad, eficiencia y satisfacción de los usuarios, considerando que esta calidad de atención toma en cuenta las dimensiones técnica y humana de la misma (Ministerio de Salud, 2011).

Por otro lado, para la OMS la definición de calidad de atención indica que es el nivel en el que la prestación de los servicios de salud incrementa la posibilidad de alcanzar los resultados de salud previstos, esta prestación y, por ende, todas las actividades y tareas del servicio de salud deben basarse en conocimientos científicos apoyados en evidencia y tener como eje principal a la persona (Organización Mundial de la Salud [OMS], 2022).

Para la OMS un servicio de salud de calidad debe tener las siguientes características: (OMS, 2022)

- **Eficaz.** Los servicios de salud ofertados a los individuos que lo requieren deben basarse en evidencia científica para alcanzar los objetivos propuestos, esto conlleva a que deben ser ejecutados por personal calificado con alto nivel de excelencia profesional y, entrenado y capacitado permanentemente.
- **Seguro.** La probabilidad de causar daño a quienes reciben el servicio de salud o a su entorno debe ser mínima o nula.
- **Centrado en la persona.** La atención brindada en el servicio de salud debe concordar con las preferencias, necesidades y valores individuales de cada persona.

Así mismo, para lograr el máximo beneficio de ofrecer una atención de calidad, el servicio de salud debe ser:

- **Oportuno.** Los tiempos de espera para ser atendidos si son largos y los retrasos en la atención de salud pueden recaer en daño a la persona que requiere el servicio, por lo que estos tiempos deben reducirse al máximo posible.
- **Equitativo.** Las diversas características de las personas en lo referente a sexo, raza, ubicación geográfica de residencia, nivel socioeconómico u otras, no deben ser motivo de diferencias en la atención médica, en ninguna de sus dimensiones.
- **Integrado.** La atención médica debe poner a disposición del individuo toda la diversidad de servicios de salud en todas las etapas de su vida.
- **Eficiente.** Los servicios de salud deben maximizar los recursos disponibles, evitando su desperdicio.

Para una organización privada, como lo es Farmacia Solidaria, el medir continuamente la calidad del servicio ofertado y la satisfacción de sus clientes es de vital importancia, pues la competencia y el satisfacer lo que los clientes esperan recibir incluye no solamente el precio y la calidad de los medicamentos o productos ofrecidos, sino también otros elementos como la amabilidad en la atención, el tiempo de espera, la comodidad de las instalaciones, la seguridad del cliente, etc. Por lo que una buena calidad del servicio que satisfaga a los clientes otorga ventaja competitiva a aquellas empresas que se preocupan por su seguimiento y mejora (Castellano y González, 2010).

Las dimensiones de la atención de calidad incluyen:

1. **Seguridad.** Aquí se evalúa cómo la actitud del personal prestador del servicio de salud provoca confianza en el usuario del servicio, demostrando en su actuar profesional conocimiento, privacidad, cortesía, habilidad en la comunicación y, además, debe poder generar confianza en el paciente (Ministerio de Salud, 2011).

Según Parasuraman et al. (1988) se podría conceptualizar como el conocimiento referente a los procesos y cortesía del personal proveedor del servicio de salud y, su capacidad de inspirar confianza y seguridad en el usuario del servicio.

Para esta dimensión resulta importante para la organización o empresa crear y mantener el buen nombre y reputación de ésta, capacitar continuamente al personal que atiende al cliente, evitar interacciones agresivas con el cliente y generar confianza al mismo (Castellano y González, 2010).

- 2. Capacidad de respuesta.** Es la aptitud o predisposición por parte de los proveedores de servicio de salud de tener a bien a los usuarios o clientes, ofreciéndoles un servicio pronto y oportuno ante un requerimiento o necesidad del servicio, con una actuación de calidad y en un lapso considerado como oportuno (Ministerio de Salud, 2011).

Es la voluntad del proveedor de ayudar al usuario y brindarles un servicio oportuno (Parasuraman et al., 1988).

La capacidad de respuesta es crucial porque influye en la idea o aprehensión que tiene el usuario o cliente acerca del servicio de salud desde el momento que llega al establecimiento de salud, percibiendo la forma rápida en que resuelven sus problemas e inquietudes (Quispe, 2021).

- 3. Fiabilidad.** Aquí nos referimos a la capacidad de los colaboradores de la institución para cumplir exitosamente todos los procesos involucrados en el servicio de salud ofertado (Ministerio de Salud, 2011).

Dicho de otra manera, es la habilidad para llevar a cabo el servicio ofertado de una forma confiable y con precisión, de tal manera que cumpla con las expectativas del usuario del servicio, siendo aquí donde éste puede percibir

las habilidades del profesional que oferta el servicio (Parasuraman et al., 1988).

- 4. Empatía.** Se define como la capacidad que tiene un sujeto de colocarse en la situación de otra persona, comprendiendo sus necesidades y atendíéndolas de forma adecuada (Ministerio de Salud, 2011).

Esta dimensión es importante pues permite dedicar el cuidado y la atención de forma individual, identificando lo que el usuario necesita, aunque a veces no lo dé a conocer, beneficiándolo con un ambiente de comprensión y entendimiento, mejorando la interrelación entre el proveedor del servicio y el usuario (Parasuraman et al., 1988).

Para desarrollar esta dimensión es vital que exista una excelente comunicación entre la organización o empresa y el cliente, es decir una atención personalizada, manteniéndolo debidamente informado de todos los aspectos del servicio brindado (Castellano y González, 2010).

- 5. Aspectos tangibles.** Abarca todos los aspectos o características físicas de la institución o entidad prestadora del servicio y que son percibidos por el usuario. Se relacionan con las condiciones de conservación y aspecto físico de la infraestructura, equipamiento, presentación del personal, disponibilidad de material de comunicación fácil de entender o señalización en el local, limpieza de los ambientes y comodidad (Ministerio de Salud, 2011).

En esta dimensión cobra importancia la percepción del cliente con base a lo que observa desde que ingresa al establecimiento, la infraestructura, orden y limpieza, iluminación del local, la presentación del personal que labora en la institución, la recepción de información clara y oportuna, el estado de conservación de los materiales y equipos, en suma, todo lo que le pueda

brindar confort mientras visita el establecimiento y recibe el servicio (Parasuraman et al., 1988).

La calidad de los servicios de salud incluye alcanzar un alto nivel de desarrollo profesional de competencias de los encargados de brindar el servicio, minimizar los riesgos para los pacientes o usuarios del servicio, el uso eficiente de los recursos disponibles y lograr una satisfacción plena en los usuarios. Para lograr ello es imprescindible que el estado peruano adopte, implemente y desarrolle políticas que, enfocadas en mejorar la calidad de los servicios de salud, en el marco de la Política Nacional de Modernización de la Gestión Pública (Salas, 2021).

Para Mateu et al. (2021) para mejorar la calidad de los servicios farmacéuticos no sólo existen recursos tangibles o materiales, el conocimiento y la información son importantes para lograr una atención de calidad y, esta información para que tenga un impacto positivo debe ser gestionada, es decir, el farmacéutico debe ser capaz de buscar, filtrar, organizar, presentar y compartir la información de manera oportuna, de tal forma que ayude en la toma de decisiones y otorgue un valor agregado al servicio farmacéutico ofrecido.

La implementación de la estrategia de gestión del conocimiento es importante porque:

- Favorece el desarrollo de capacidades en los farmacéuticos relacionadas con el dominio de las nuevas tecnologías de la información y comunicación.
- Impacta positivamente en la calidad del servicio ofertado y fortalece a la institución prestadora del servicio de salud.
- Mejora los niveles de percepción de la calidad y eficiencia del servicio farmacéutico.

- Promueve la distribución y socialización del nuevo conocimiento a todos los niveles de la organización.
- Facilita el acceso a la información oportuna y confiable, logrando equidad en este aspecto.
- Promueve la mejora continua de la oferta del servicio farmacéutico, lo que garantiza la calidad del servicio en el tiempo.

La calidad del servicio, y sus dimensiones, que se oferta en farmacias comunitarias privadas se relaciona y depende en parte de la gestión del entorno comercial, por lo que para mejorar la calidad del servicio se debe mejorar estas condiciones (Toral et al., 2019).

La gestión del entorno se divide en:

- **Gestión por competencias.** Aquí se considera que el ser humano es la piedra angular en la organización, pues es capaz de manejar los recursos de la organización con eficiencia, y el mejorar sus competencias en el desarrollo de tareas y actividades asignadas, como las de atención al cliente o usuario de la farmacia, les permitirá dar valor agregado al servicio ofertado, mejorando la productividad. Por ejemplo, un farmacéutico capacitado en seguimiento farmacoterapéutico puede detectar problemas relacionados al medicamento y proponer soluciones que conlleven en el logro de objetivos terapéuticos, agregando valor al servicio ofertado, un técnico en farmacia que conozca sobre farmacocinética del medicamento podrá informar al cliente o paciente acerca de la forma cómo administrar el medicamento (antes o después de los alimentos, con cuáles alimentos puede haber interacción, etc.).
- **Gestión de proveedores.** En el mercado muy competitivo actual del sector farmacéutico, esta es pieza clave para que las organizaciones se mantengan en el mercado, pues permite mantener la rotación y duración del inventario

de productos ofertados, ser eficientes en la operatividad de la farmacia, reducir costos, mantener la rentabilidad del negocio, etc. Por ejemplo, es importante que la farmacia mantenga un stock adecuado de medicamentos para evitar situaciones desabastecimiento (permitirá que el cliente obtenga el medicamento que necesite en forma oportuna) y sobrestock (evitará pérdidas económicas por vencimiento y/o deterioro de medicamentos), negociar precios y volúmenes de compra permitirá a la farmacia ofrecer medicamentos y otros productos a menores precios que la competencia, atrayendo nuevos clientes y manteniendo fieles a los clientes antiguos.

- **Gestión de clientes.** Es de suma importancia el proceso de fidelizar a los clientes, para mantener a los clientes antiguos y atraer a clientes nuevos que se conviertan en clientes fieles. Para lograrlo es clave el uso de tecnologías que nos permitan obtener información y datos de los clientes lo que permite conocer sus necesidades y anticiparse a sus decisiones de compra, para finalmente alcanzar su satisfacción. Por ejemplo, conocer que un cliente padece de una enfermedad crónica como hipertensión permite ofertarle suplementos que le ayuden a mejorar su calidad de vida, tensiómetro para el control de su presión arterial, preparados con omega 3 para el cuidado de su aparato cardiovascular, etc.

El instrumento por utilizar para evaluar la calidad de los servicios farmacéuticos ofertados debe ser válido y fiable, de tal forma que los datos o información obtenida sirva para la toma de decisiones que permitan mejorar de manera continua esta calidad del servicio. Por ejemplo, en el caso que la investigación evidencie que los clientes o usuarios perciban que los ambientes de atención no son cómodos o están descuidados en su limpieza (aspectos o elementos tangibles) esto permitirá que la jefatura o gerencia responsable de ese aspecto proponga o implemente actividades de mejora (Céspedes et al., 2011).

En otro extremo para medir la calidad de atención, la investigación de Henao (2018) encontró que en la mayoría de los estudios acerca de la percepción de la calidad del servicio fue constante la utilización de la escala SERVQUAL (Quality Service), propuesta por Parasuraman, Zeithalm y Berry en 1988 para evaluar las percepciones de los clientes sobre la calidad del servicio ofertado en organizaciones comerciales pero que con el correr de los años ha ido siendo modificada y validada para evaluar la calidad en los servicios de salud.

Básicamente la herramienta SERVQUAL puede valorar la calidad del servicio de una organización o institución determinando la brecha o diferencia entre las percepciones de los usuarios externos de la organización y las expectativas que tienen estos usuarios del servicio que van a recibir por parte de la organización (Ministerio de salud, 2011).

La escala SERVQUAL presenta cinco dimensiones de calidad, las cuales son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y elementos tangibles, las cuales se evalúan en una serie de preguntas acerca de las expectativas y percepciones de los usuarios, quienes dan su respuesta en una escala tipo Likert (Parasuraman et al., 1988).

Los creadores de esta escala sugieren que se puede tener una medida de la calidad del servicio de una organización o institución comparando las expectativas generales que los clientes tienen al acudir a una institución en busca de un servicio, y sus percepciones respecto al servicio que oferta la institución. En otras palabras, la calidad del servicio se define como la brecha existente entre las percepciones y las expectativas de los clientes externos respecto al servicio ofertado por la institución (Ministerio de Salud, 2011).

Las investigaciones han determinado que la herramienta SERVQUAL tiene muy buena confiabilidad en su consistencia interna, pues tanto para medir las expectativas y las percepciones de los usuarios o clientes de los servicios de

salud se encontró valores globales para la prueba estadística alfa de Cronbach de 0.897 y 0.964, por lo que se puede concluir que este instrumento se convierte en un estándar confiable y válido en el entorno de establecimientos de salud para medir calidad del servicio (Babakus y Mangold [1992] en Henao [2018]).

Por último, si a través del modelo SERVQUAL es posible conocer las expectativas y necesidades de los usuarios o clientes de un servicio entonces podemos comprenderlos y ofrecerles las condiciones necesarias para satisfacerlas. Además, si con este instrumento se es capaz de recolectar datos e información objetiva sobre la percepción de los usuarios o clientes del servicio recibido, su opinión, sugerencias y/o comentarios recabados serán de utilidad para mejorar en aquellos aspectos encontrados o percibidos como deficientes (Matsumoto, 2014 en Cortez, 2021).

De acuerdo con Soiero et al. (2017), la satisfacción de un paciente o usuario de un servicio se basa en su entendimiento o comprensión subjetiva respecto a la atención que recibe. La satisfacción de los pacientes, usuarios o clientes de los servicios de salud es un objetivo permanente que debe alcanzarse y de manera eficiente.

La satisfacción del usuario está relacionada significativamente con sus expectativas o lo que espera recibir frente al servicio ofrecido (Ayele et al., 2020). Por lo que, un usuario o paciente queda más que satisfecho cuando le ofrecen un servicio que superó lo que esperaba recibir.

La satisfacción del paciente o usuario es un parámetro importante para determinar la calidad de los servicios de salud. Ayele et al. (2020) destacan que, con los resultados de una medición correcta de los niveles de satisfacción, es posible implementar estrategias que permitan mejorar significativamente la calidad del servicio ofertado y, consecuentemente, incrementar la satisfacción del cliente, paciente o usuario del servicio de salud.

Las investigaciones acerca de la satisfacción de clientes y usuarios se consideran esenciales para la evaluación de los servicios que prestan las instituciones de salud, por lo que deberían ser parte de la política de salud de un país, ya que en algunos casos las tareas realizadas por las instituciones de salud se llevan a cabo según las necesidades percibidas por el personal de salud, ignorando las percepciones y necesidades de los miembros de la comunidad (Céspedes, Cortés y Madrigal, 2011).

Glosario de términos.

Evaluación. Es la expresión de un juicio de valor resultado de comparar un estándar o referencia con los resultados obtenidos en la atención en sus distintas etapas del servicio de salud, con la intención de comprobar las mejoras en esta atención brindada por una organización o institución de salud pública o privada.

Expectativa del usuario. Es lo que el usuario o cliente del establecimiento espera recibir del servicio ofertado, siendo que esta expectativa está basada por sus experiencias anteriores, sus problemas de salud o necesidades actuales y la información recibida por medios externos. Constituye la base para emitir un juicio de valor

Oficina farmacéutica. Aquí se consideran a aquellos establecimientos de naturaleza farmacéutica que funcionan bajo la responsabilidad del Químico Farmacéutico y en el que se desarrollan las actividades de dispensación y expendio de medicamentos, material médico, productos sanitarios y dispositivos médicos al usuario o consumidor final, también se llevan a cabo manufactura de preparados farmacéuticos. En esta categoría encontramos a las farmacias y boticas.

Percepción del usuario. Dícese de la forma en cómo percibe el usuario la forma en que la organización prestadora del servicio de salud cumple con entregar el servicio según lo ofertado.

Satisfacción del usuario externo. Se refiere al cumplimiento por parte del establecimiento de salud en lo referente a lo que el usuario esperaba recibir (expectativa) con relación a lo ofertado por el establecimiento de salud.

Usuario externo. Es la persona que asiste a una institución o establecimiento de salud buscando atención de salud, esperando que ésta sea de calidad.

Justificación de la investigación.

Justificación teórica. Se aportará al conocimiento sobre la percepción que tienen los usuarios externos de una farmacia privada sobre la calidad de atención y cuán satisfechos están con el servicio ofertado.

Justificación práctica. Se podrá determinar si la metodología empleada en este estudio, técnicas de recolección y procesamiento de datos en el presente son de utilidad y aplicabilidad en nuestra realidad local, pudiendo establecer comparaciones con estudios similares.

Justificación social. Las conclusiones basadas en los resultados serán de utilidad para que los responsables de oficinas farmacéuticas privadas implementen programas de evaluación continua y de mejora de la calidad del servicio farmacéutico en beneficio de los usuarios externos del servicio logrando su satisfacción, lo que a la postre permitirá el crecimiento de la organización o institución.

Problema.

¿Cuál es la relación entre percepción de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023?

Conceptualización y operacionalización de las variables.

VARIABLES (TIPO)	DEFINICION CONCEPTUAL	DIMENSIONES	DEFINICION OPERACIONAL	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN
Calidad del servicio farmacéutico.	Aspecto percibido por los usuarios externos de lo que se ha recibido como servicio, en la forma como se lleva a cabo la atención, comparando el desempeño de la institución prestadora del servicio y las expectativas de los clientes o usuarios externos acerca de lo que espera recibir (Maggi, 2018).	Seguridad.	Respuesta que dé el cliente encuestado acerca de la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.
		Capacidad de Respuesta.	Respuesta que dé el cliente encuestado acerca de la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.
		Fiabilidad.	Respuesta que dé el cliente encuestado acerca de la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.
		Empatía.	Respuesta que dé el cliente encuestado acerca de la dimensión empatía de la variable calidad del servicio farmacéutico, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.

		Aspectos tangibles.	Respuesta que dé el cliente encuestado acerca de la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.
Satisfacción del usuario.	Nivel de alcance por parte de la institución prestadora del servicio de salud, en lo referente a las expectativas y percepciones del usuario o cliente con relación a los servicios que le son ofertados (Minsa, 2011)	Expectativa del cliente.	Respuesta que dé el cliente encuestado acerca de la dimensión expectativa del cliente de la variable satisfacción del usuario, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.
		Calidad.	Respuesta que dé el cliente encuestado acerca de la dimensión calidad de la variable satisfacción del usuario, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto	Nominal.
		Valor percibido.	Respuesta que dé el cliente encuestado acerca de la dimensión valor percibido de la variable satisfacción del usuario, utilizando escala de Likert.	Bajo Regular Alto.	Nominal.

Hipótesis.

Hipótesis general.

La calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

Hipótesis específicas.

1. La dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.
2. La dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.
3. La dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.
4. La dimensión empatía de la variable calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.
5. La dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

Objetivos.

Objetivo general.

Establecer la relación existente entre las variables calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

Objetivos Específicos.

1. Establecer la relación existente entre la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.
2. Establecer la relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.
3. Establecer la relación existente entre la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.
4. Establecer la relación existente entre la dimensión empatía de la variable calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.
5. Establecer la relación existente entre la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

6. Metodología.

a) Tipo y diseño de investigación.

Tipo de investigación.

Básica. Debido a que este estudio tuvo por objetivo aportar conocimiento acerca de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del cliente externo de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023 (Muntané, 2010).

No experimental. En el presente estudio no se manipuló las variables de estudio, solamente se observaron y midieron. La información obtenida no fue resultado de la intencionalidad del observador de crear o repetir el fenómeno a estudiar para obtener las conclusiones (Muntané, 2010).

Diseño de la investigación.

Descriptivo. Las variables de estudio fueron descritas según su comportamiento en su contexto natural. Investigación que se basa en el análisis de las variables a estudiar, lo que posteriormente serán de utilidad para estudios aplicados (Muntané, 2010).

Transversal. Los datos fueron obtenidos en una unidad de tiempo, siendo un estudio de corte de tiempo (Veiga de Cabo et. al., 2008).

Observacional. La investigadora solamente observó y midió las variables de estudio dentro de la población de estudio, sin ninguna intervención suya (Veiga de Cabo et. al., 2008).

b) Población, muestra y muestreo.

Población.

La población la constituyeron los clientes externos de Farmacia Solidaria de Piura, atendidos en el mes de febrero de 2023.

Muestra.

Tamaño de la muestra.

Criterios de inclusión:

- Clientes mayores de edad.
- Clientes que acudieron en el mes de febrero de 2023.
- Clientes que adquieran medicamentos.

Criterios de exclusión:

- Clientes analfabetos.
- Clientes con problemas mentales que acudan solos.
- Clientes menores de edad.
- Clientes que no es su intención participar voluntariamente de la investigación.

Para determinar la muestra (n) se aplicó la fórmula:

Población (N) = 344 clientes externos.

Proporción de clientes que se espera estén satisfechos (60% de la población):

(p=0.6); (q=0.4)

Precisión: (d=0.05)

Nivel de confianza del 95 %: (z = 1.96)

$$n = \frac{N \cdot z^2 \cdot p \cdot q}{d^2 \cdot (N - 1) + z^2 \cdot p \cdot q}$$

$$n = 178$$

Técnica de muestreo.

Mediante el muestreo no probabilístico por conveniencia, se seleccionó la muestra.

c) Técnicas e instrumentos de investigación.

Se empleó la técnica de entrevista y el instrumento utilizado fue el cuestionario diseñado para la presente investigación basado en el modelo SERVQUAL.

d) Confiabilidad y validez del instrumento.

Confiabilidad medida con prueba Alfa de Cronbach.

	N	%
Válidos	178	100,0
Casos Excluidos ^a	0	,0
Total	178	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.



Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	6



La consistencia del instrumento de recolección de datos es de nivel “alta”.

Validez

Juicio de expertos

Expertos	Evaluación
Carlos Cornejo Carreño	88% - Validez buena
Víctor Sullón Antón	88% - Validez buena
Cesar Ancajima Castro	85% - Validez buena

e) Procesamiento y análisis de la información.

- **Técnicas de procesamiento y análisis de datos.**

Del análisis de los datos extraídos de los cuestionarios se recabó información para la construcción de tablas y figuras de frecuencia acerca de las variables de estudio.

Para fijar la relación estadística entre las variables de estudio se utilizó el programa estadístico SPSS v. 25.

- **Técnicas estadísticas.**

Coefficiente de correlación de Spearman.

Se usa en casos donde los datos poseen una distribución no normal, con el 5% de significancia esta prueba permitió establecer la relación entre las variables de estudio.

En la interpretación del nivel de correlación, se empleó el índice R, según la escala mencionada a continuación:

0.00 – 0.20	Indica que sólo existe ínfima correlación.
0.20 – 0.40	Indica que hay una escasa correlación.
0.40 – 0.60	Indica que hay una moderada correlación.
0.60 – 0.80	Indica la presencia de una buena correlación.
0.80 – 1.00	Indica que existe una muy buena correlación.

7. Resultados.

3.1. Variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 1.

Calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Regular	18	10.1
Alto	160	89.9
Total	295	100.0

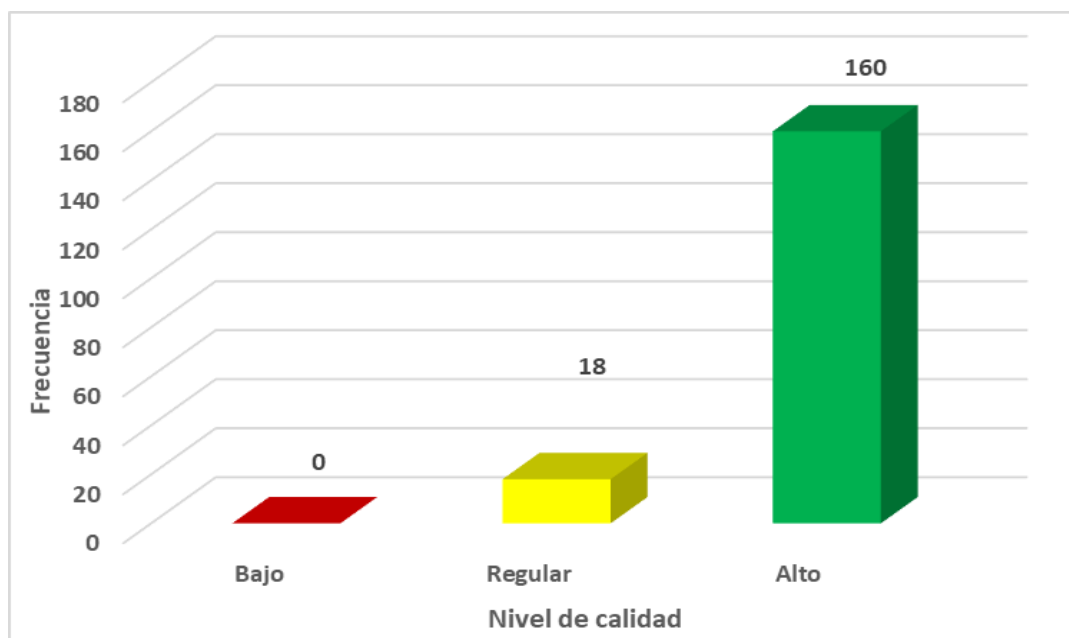


Figura 1. Calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

La Tabla 1 y figura 1 se evidencia que el 89.9% de usuarios de Farmacia Solidaria tienen una percepción de nivel alto acerca de la calidad del servicio farmacéutico y el 10.1% una percepción de nivel regular.

3.1.1. Dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 2.

Dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Regular	55	30.9
Alto	123	69.1
Total	178	100.0

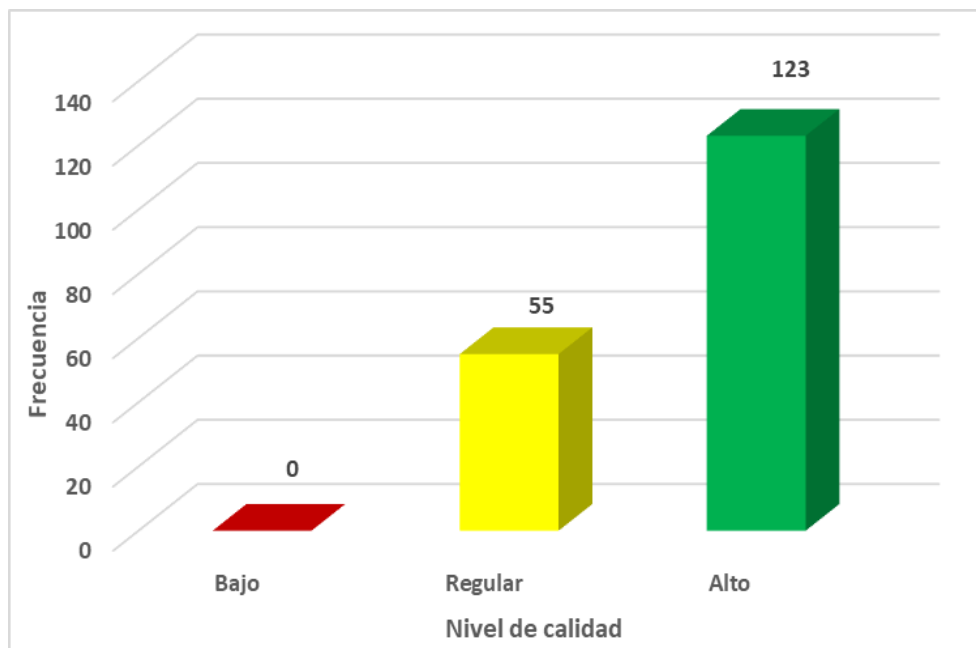


Figura 2. Dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

En la Tabla 2 visualizamos que el 30.9% de clientes externos encuestados de Farmacia Solidaria tienen una percepción de nivel regular sobre la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico y el 69.1% consideran esta dimensión en un nivel alto.

3.1.2. Dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 3.

Dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	1	0.6
Regular	35	19.7
Alto	142	79.8
Total	178	100.0

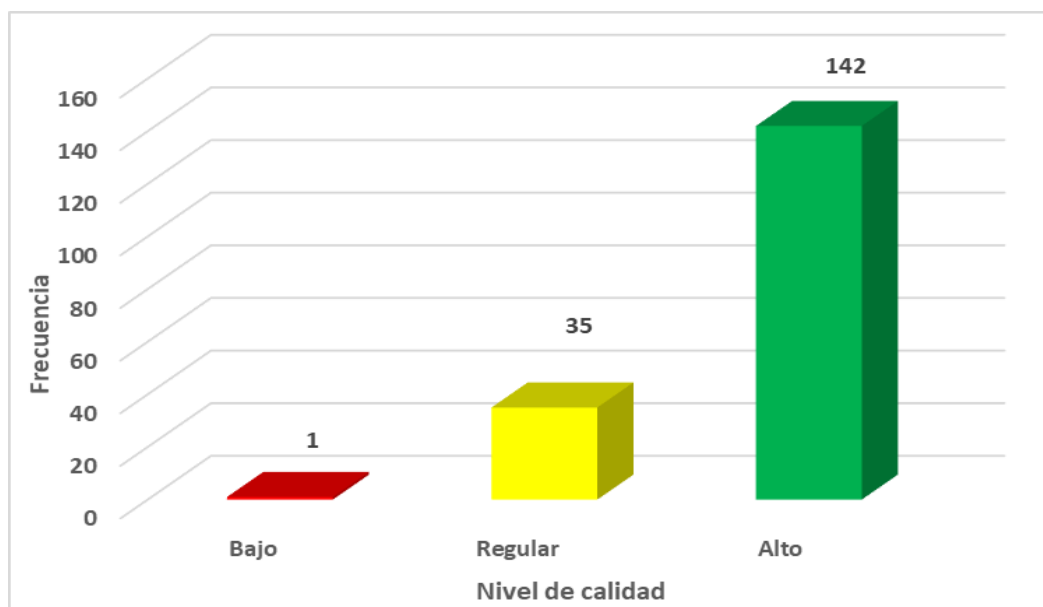


Figura 3. Dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

En la Tabla 3 observamos que el 0.6% de clientes externos encuestados de Farmacia Solidaria tienen una percepción de nivel bajo sobre la dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico, el 19.7% un nivel considerado como regular y, el 79.8% consideran esta dimensión en un nivel alto.

3.1.3. Dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 4.

Dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Regular	39	21.9
Alto	139	78.1
Total	178	100.0

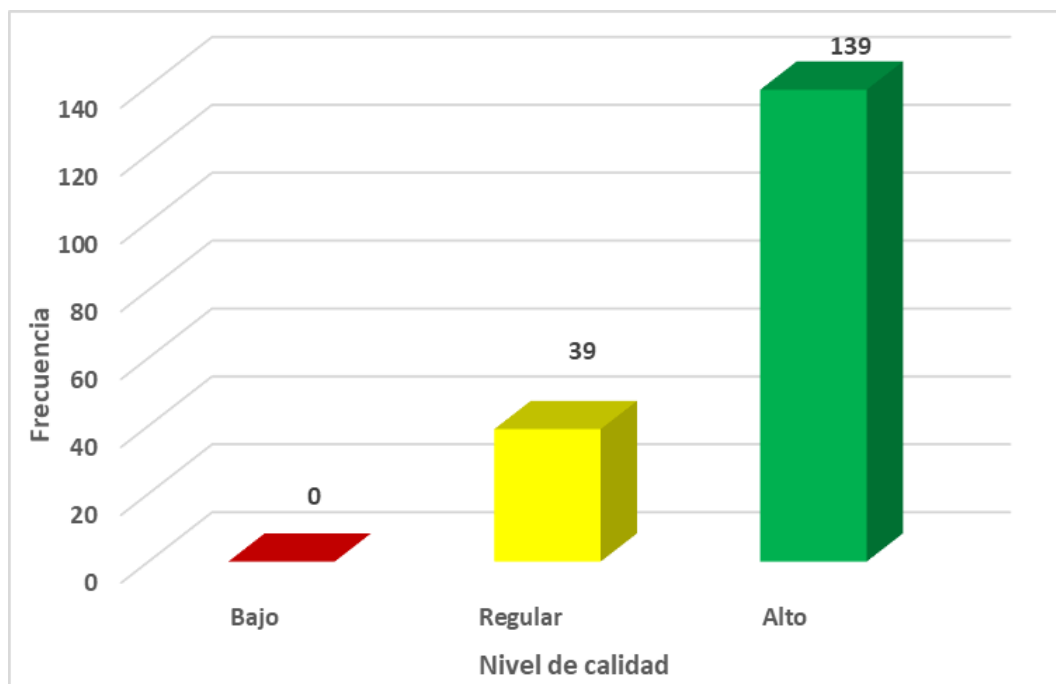


Figura 4. Dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

En la Tabla 4 visualizamos que el 21.9% de clientes externos encuestados de Farmacia Solidaria tienen una percepción de nivel regular sobre la dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico y el 78.1% consideran esta dimensión en un nivel alto.

3.1.4. Dimensión empatía de la variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 5.

Dimensión empatía de la calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Regular	45	25.3
Alto	133	74.7
Total	178	100.0

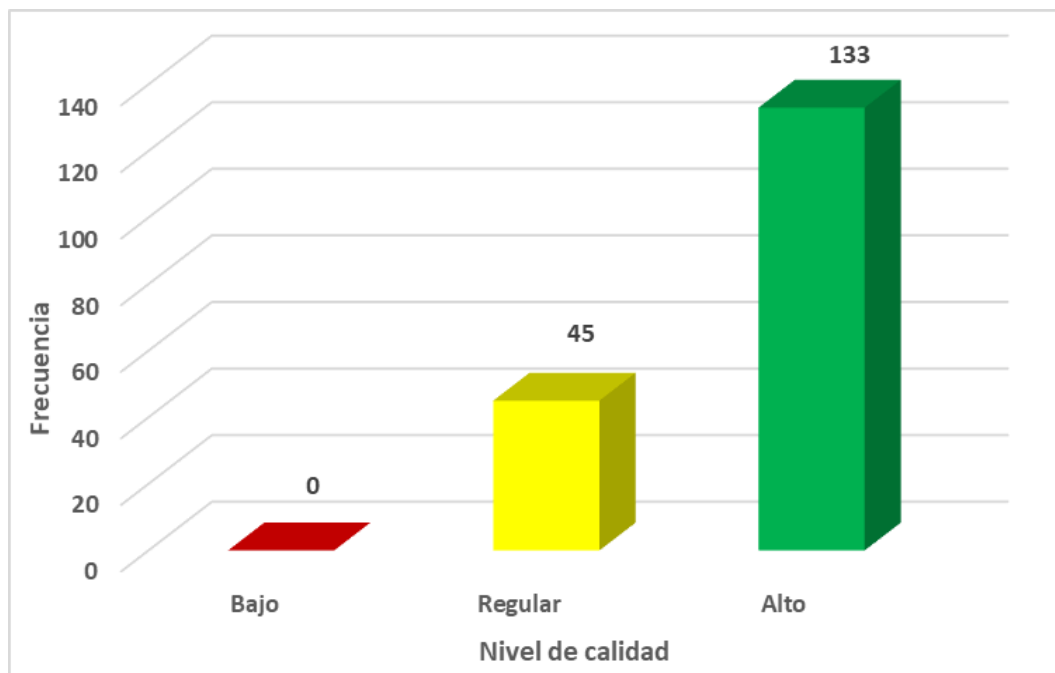


Figura 5. Dimensión empatía de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

En la Tabla 5 visualizamos que el 25.3% de clientes externos encuestados de Farmacia Solidaria tienen una percepción de nivel regular sobre la dimensión empatía de la variable calidad del servicio farmacéutico y el 74.7% consideran esta dimensión en un nivel alto.

3.1.5. Dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico.

Tabla 6.

Dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Regular	29	16.3
Alto	149	83.7
Total	178	100.0

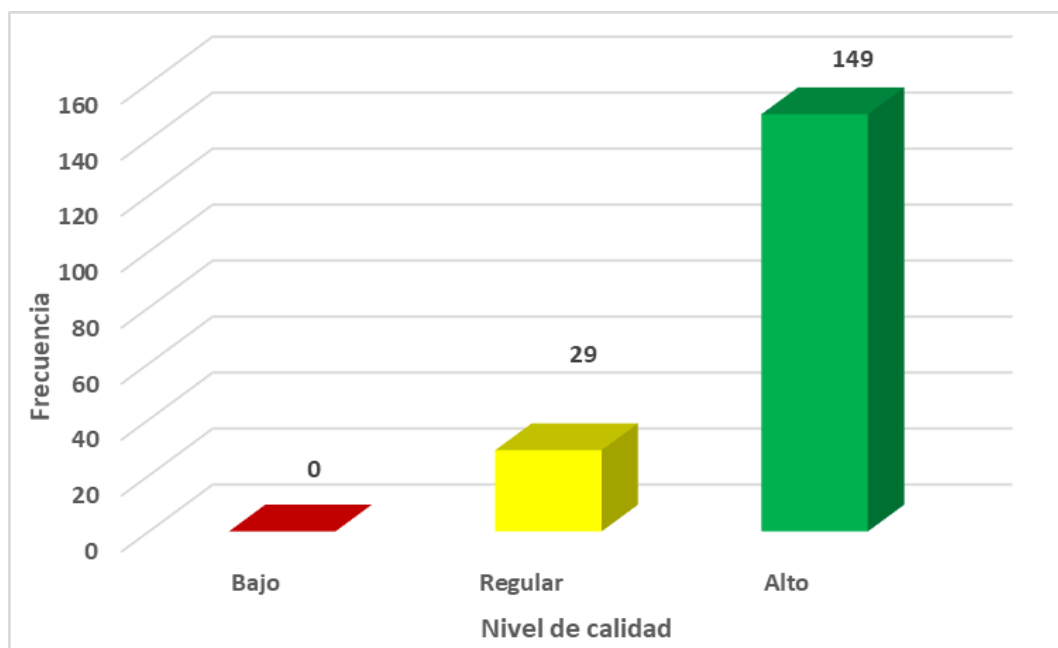


Figura 6. Dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

En la Tabla 6 se visualiza que el 16.3% de clientes externos encuestados de Farmacia Solidaria tienen una percepción de nivel regular acerca la dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico y el 83.7% consideran esta dimensión en un nivel alto.

3.2. Variable satisfacción del usuario.

Tabla 7.

Satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

	Frecuencia (n)	Porcentaje (%)
Bajo	0	0.0
Regular	26	14.6
Alto	152	85.4
Total	178	100.0

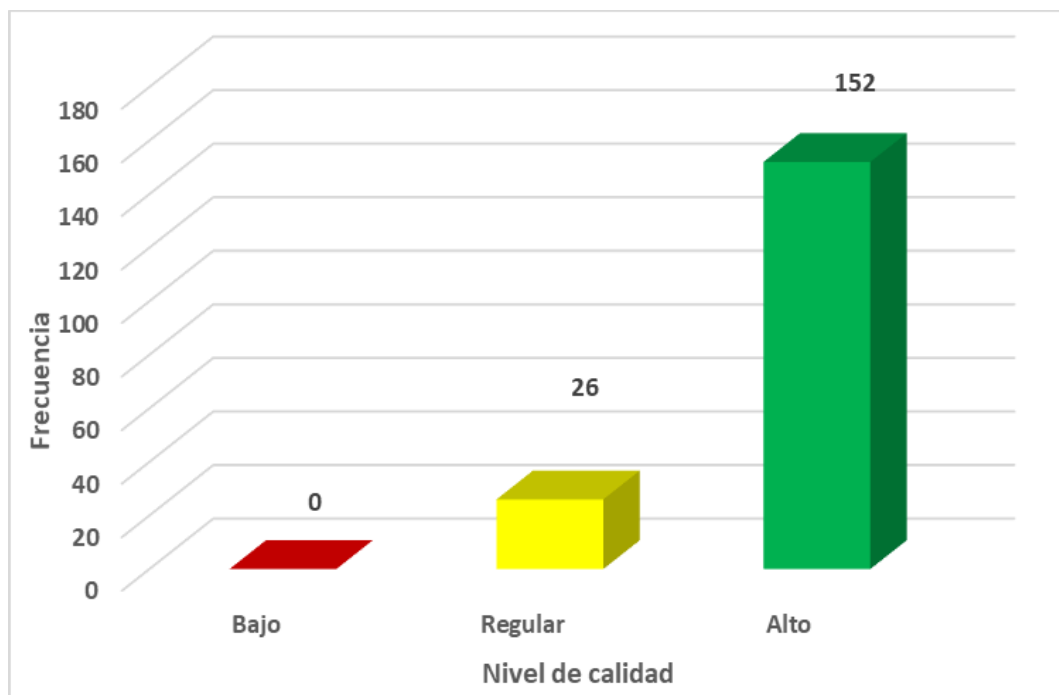


Figura 7. Satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

En la Tabla 7 notamos que el 14.6% de clientes externos encuestados de Farmacia Solidaria tienen un nivel de satisfacción regular, mientras que para el 85.4% su nivel de satisfacción es considerado como alto.

3.3. Correlación entre variables calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario.

H₁: La calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

H₀: La calidad del servicio farmacéutico no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

Tabla 8.

Correlación entre variables calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Calidad del servicio farmacéutico	Coeficiente de correlación	,664**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	178

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación estadísticamente muy significativa entre las variables calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

La correlación es de nivel “buena”.

3.3.1. Correlación entre la dimensión seguridad de la variable calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario.

H₁: La dimensión seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

H₀: La dimensión seguridad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

Tabla 9.

Correlación entre la dimensión seguridad y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Seguridad	Coeficiente de correlación	,607**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	178

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

La correlación es de nivel “buena”.

3.3.2. Correlación entre dimensión capacidad de respuesta de la variable calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario.

H₁: La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

H₀: La dimensión capacidad de respuesta no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

Tabla 10.

Correlación entre la dimensión capacidad de respuesta y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Capacidad de respuesta	Coefficiente de correlación Sig. (bilateral)	,517** ,000
		N	178

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

La correlación es de nivel “moderada”.

3.3.3. Correlación entre dimensión fiabilidad de la variable calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario.

H₁: La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

H₀: La dimensión fiabilidad no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

Tabla 11.

Correlación entre la dimensión fiabilidad y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

		Satisfacción del usuario	
		Coefficiente de correlación	,483**
Rho de Spearman	Fiabilidad	Sig. (bilateral)	,000
		N	178

** .La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

La correlación es de nivel “moderada”.

3.3.4. Correlación entre dimensión empatía de la variable calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario.

H₁: La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

H₀: La dimensión empatía no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

Tabla 12.

Correlación entre dimensión empatía y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

		Satisfacción del usuario	
		Coefficiente de correlación	,715**
Rho de Spearman	Empatía	Sig. (bilateral)	,000
		N	178

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

La correlación es de nivel “buena”.

3.3.5. Correlación entre dimensión aspectos tangibles de la variable calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario.

H₁: La dimensión aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

H₀: La dimensión aspectos tangibles no se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

Tabla 13.

Correlación entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

		Satisfacción del usuario	
Rho de Spearman	Aspectos tangibles	Coeficiente de correlación	,670**
		Sig. (bilateral)	,000
		N	178

** . La correlación es significativa al nivel 0,01 (bilateral).

Nivel de significancia: 5% = 0.05

Toma de decisión:

$p < 0.05$, se rechaza H_0 y se acepta H_1 .

Si existe correlación estadísticamente muy significativa entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

La correlación es de nivel “buena”.

8. Análisis y discusión.

La Tabla 1 permite observar que para el 89.9% de clientes externos encuestados la percepción acerca de la calidad del servicio farmacéutico es de nivel alto y, regular para el 10.1% de éstos. El resultado es similar al reportado por Ayala (2021) donde el 87.5% de encuestados consideran de grado alto la calidad de atención recibida en el servicio de farmacia de un hospital público de Lima y, regular para el 12.5% de usuarios, el autor señala que el alto nivel de percepción de la calidad del servicio farmacéutico se ha alcanzado con base en planificación estratégica de las autoridades del hospital, teniendo como eje prioritario al paciente, generalmente usuario del Seguro Integral de Salud (SIS), de bajos recursos económicos, carente de servicios básicos y muchas veces estigmatizado por su enfermedad; este individuo que acude a establecimientos públicos en busca de alivio para su dolencia merece un trato y atención profesional tanto en su dimensión científica como humana, es así que el hospital ha logrado articular una atención de calidad para tener usuarios satisfechos. En el caso de las oficinas farmacéuticas privadas, como en nuestro estudio, además de la misión de la empresa de ofrecer un mejor servicio farmacéutico que contribuya al bienestar de los clientes o usuarios, la competencia con otras oficinas farmacéuticas estimula el querer brindar una atención de calidad para tener usuarios satisfechos.

En las Tablas 2, 3, 4, 5 y 6 se analiza la variable calidad del servicio farmacéutico en sus diversas dimensiones, encontrando que la mayoría de los clientes externos encuestados percibe de nivel alto la calidad del servicio, aspectos tangibles (83.7%), capacidad de respuesta (79.8%), fiabilidad (78.1%), empatía (74.7%) y seguridad (69.1%). Ayala (2021) también encuentra porcentajes altos e incluso mayores a los encontrados por nuestra investigación de usuarios encuestados con percepciones de nivel alto de estas dimensiones, elementos tangibles (97.5%), seguridad (90%), fiabilidad (87.5%), empatía (87.5%), capacidad de respuesta (77.5%). Por otro lado, el trabajo de Quispe (2021) también realizado en un hospital público de Paita en Piura, muestra que la mayoría de los usuarios encuestados consideran de nivel

regular la calidad de estas dimensiones, empatía (89%), capacidad de respuesta (79%), tangibilidad (78%), fiabilidad (65%) y seguridad (58%), e incluso porcentajes considerables de usuarios las perciben de nivel bajo a algunas como capacidad de respuesta (13%) y seguridad (11%). Esto nos lleva a suponer que la calidad de atención tiene cierto nivel de dependencia con el desarrollo de competencias de los profesionales encargados de la dispensación y expendio y de la voluntad de los altos mandos de las instituciones, sean públicas o privadas, para implementar y ejecutar estrategias y planes que permitan mejorar la percepción de la calidad del servicio en cada una de sus dimensiones.

En la Tabla 7 observamos que la mayoría de los clientes externos encuestados (85.4%) tienen una satisfacción con el servicio recibido de nivel alto y solamente el 14.6% una satisfacción de nivel regular. Nuevamente los resultados dispares acerca de los niveles de satisfacción de los usuarios en las investigaciones de Ayala (2021), 87.5% de encuestados con nivel de satisfacción alto y, de Quispe (2021), 66% de encuestados con nivel de satisfacción regular y sólo el 23% con nivel de satisfacción alto, nos sugieren que la satisfacción del usuario depende en gran medida de la calidad de atención recibida. Por ejemplo, el estudio de Blandón (2022) encuentra que el 65% de usuarios de los servicios de farmacia en un hospital de Colombia se encuentra satisfecho/muy satisfecho con la atención recibida, el porcentaje no es mayor debido a falencias en la atención brindada, el 48.2% considera como altos los tiempos de espera para recibir atención, el 26.2% de encuestados perciben como “malo” el trato recibido por el personal asistencial y el 41.8% lo perciben como “regular”. Duque (2020) también evidenció esta relación en usuarios de farmacias minoristas de una localidad colombiana, donde solamente el 64.8% de usuarios estuvieron satisfechos con la atención recibida en estos establecimientos, debido a falencias en la información recibida sobre posología y reacciones adversas de los medicamentos dispensados, 60.2% y 51.1% de usuarios satisfechos en estas dos dimensiones., respectivamente. En la investigación de Arcos y Gavancho (2021) evidenciaron que el nivel de

satisfacción de usuarios de farmacia de una micro red de salud em Huancayo fue buena para el 53.3% de encuestados y muy buena para el 9.8%.

Como ya veníamos mencionando, en la Tabla 8, se evidencia la relación estadísticamente muy significativa entre las variables calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario. El estudio de Feijoó (2021) realizado al igual que el nuestro en una oficina farmacéutica privada también evidencia esta relación, aunque a diferencia de nuestro resultado la relación es moderada, mientras que en nuestro caso la relación es buena. Arcos y Garvancho (2021) también concluyeron que existe relación significativa entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario. Paredes (2021) también evidencia esta relación en el servicio de farmacia de un hospital público, pues en sus resultados el 65.9% de encuestados considera de nivel regular la atención recibida durante la dispensación de medicamentos, tarea principal de un servicio de farmacia, y el nivel de satisfacción también es de nivel regular para el 60.5% de encuestados.

Por último, en las Tablas 9, 10, 11, 12 y 13 se evidencia la relación muy significativa entre las dimensiones de la variable calidad de atención y la variable satisfacción del usuario, siendo la relación de nivel moderada para capacidad de respuesta y fiabilidad y, de nivel buena para el resto de las dimensiones. Similar a nuestro resultado, la investigación de Feijoó también encuentra esta relación entre las diferentes dimensiones de la calidad del servicio y la satisfacción del cliente, aunque de nivel moderada para todas las dimensiones estudiadas. Por su parte Ayala (2021) tiene resultado muy similar al nuestro, encontrando relación entre las dimensiones de la calidad de atención y satisfacción del usuario, con un nivel medio para capacidad respuesta y un nivel alto para las demás dimensiones.

9. Conclusiones y recomendaciones.

Conclusiones.

- Existe correlación muy significativa entre la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura.
- Existe correlación muy significativa entre la dimensión seguridad de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura.
- Existe correlación muy significativa entre la dimensión capacidad de respuesta de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura.
- Existe correlación muy significativa entre la dimensión fiabilidad de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del del usuario de Farmacia Solidaria de Piura.
- Existe correlación muy significativa entre la dimensión empatía de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura.
- Existe correlación muy significativa entre la dimensión aspectos tangibles de la calidad del servicio farmacéutico y el usuario de Farmacia Solidaria de Piura.

Recomendaciones.

- Ejecutar estudios de evaluación continua de la calidad del servicio farmacéutico y de satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria.
- Con los resultados del estudio implementar programas de mejora continua de la calidad del servicio farmacéutico, que tengan como piedra angular al usuario y sus características individuales.
- Socializar resultados de la investigación con el personal involucrado en el servicio farmacéutico de Farmacia Solidaria y hacerlo partícipe de la formulación e implementación de las acciones de mejora.

10. Referencia Bibliográficas.

Arcos Samaniego, C. y Gavancho Valderrama, J. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de Farmacia de la Micro Red de Salud La Libertad – Huancayo, 2021*. Tesis de grado. Universidad Roosevelt. Huancayo, Perú. Disponible en:

<http://hdl.handle.net/20.500.14140/618>

Ayala Matta, Cecilia. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/55322>

Blandón Castañeda, María. (2022). *Calidad percibida por los usuarios de los servicios de urgencias, farmacia y consulta externa de la ESE Hospital Santa María del municipio de Santa Bárbara en el periodo de enero a mayo de 2021 y enero a junio de 2022*. Tesis de grado. Universidad de Antioquía. Medellín, Colombia. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/10495/32609>

Babakus E. y Mangold W. (1992). *Adapting the Servqual scale to hospital services: an empirical investigation*. *Heal Serv Res.*, 26 (6), 767-86.

Castellano, S. y González, P. (2010). *Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso*. *Revista Venezolana de Gerencia*, 15(52), 570-590. Disponible en:

http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400004&lng=es&tlng=es.

Castillo Saavedra, E. F., Rosales Márquez, C. y Reyes Alfaro, C. E. (2020). *Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios*. *Medsur* 18 (4), 564 – 570. Epub 02 de agosto de 2020. Disponible en:

http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S1727-897X2020000400564&script=sci_arttext&tlng=pt

Céspedes Quirós, Y, Cortés Ángel, R. y Madrigal Meneses, M. (2011). *Validación de un instrumento para medir la percepción de la calidad de los servicios farmacéuticos del Sistema Público de Salud de Costa Rica*. Revista Costarricense de Salud Pública, 20 (2), 75-82. Disponible en:

https://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-14292011000200002

Chávez Sullón, A. M. (2020). *Grado de satisfacción de los pacientes atendidos en la farmacia del Hospital Militar de Piura 2020*. Tesis de grado. Universidad San Pedro. Piura, Perú. Disponible en:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20246>

Duque Duque, Susan (2020). *Expectativas y satisfacción de los usuarios de establecimientos farmacéuticos minoristas, de la Localidad Antonio Nariño, en los barrios Policarpa Salavarrieta y Santander, en la ciudad de Bogotá*. Tesis de maestría. Universidad Nacional de Colombia. Bogotá, Colombia. Disponible en:

<https://repositorio.unal.edu.co/handle/unal/78820>

Feijoó Mogollón, K. M. (2021). *Calidad de Servicio y satisfacción del cliente de la botica Inkafarma Piura 16- Piura, 2021*. Tesis de grado. Universidad San Pedro. Piura, Perú. Disponible en:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20171>

Henao Nieto, D., Giraldo Villa, A. y Yepes Delgado, C. (2018). *Instrumentos para evaluar la calidad percibida por los usuarios en los servicios de salud*. Revista Gerencia y Políticas de Salud, 17 (34), ISSN: 1657-7027. Disponible en:

<https://doi.org/10.11144/Javeriana.rgps17-34.iecp>

Maggi, W. (2018). *Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica. Hospital General de Milagro. Guayaquil*. Tesis de maestría. Universidad Católica de Santiago de Guayaquil, Ecuador. Disponible en:
<http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>

Luis Mamani, G. (2019). *Calidad de Servicios Farmacéuticos frente al tiempo de espera del usuario del Centro de Salud Ganimedes, San Juan de Lurigancho*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Disponible en:
<https://hdl.handle.net/20.500.12692/34151>

Mateu López, L., Estrada Senti, V., Sedeño Argilagos, C. y Arbesú Michelena, M. A. (2021). *Estrategia de gestión del conocimiento para los servicios farmacéuticos cubanos*. Revista cubana de farmacia, 54 (2), e576. Disponible en:
<https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=107446>

Matsumoto, R. (2014). *Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto*. Revista Perspectivas, 34, 181 – 209. Disponible en:
<https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>

Ministerio de Salud (2011). *Resolución Ministerial N° 527-2011/MINSA. Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo*. Disponible en:
<http://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

Morocho Paucar M. A. (2021). *Nivel de satisfacción en usuarios del servicio de farmacia del Hospital de apoyo II-1 Paita, 2020*. Tesis de grado. Universidad San Pedro. Piura, Perú. Disponible en:

<http://repositorio.usanpedro.edu.pe/handle/20.500.129076/20163>

Muntané Relat, J. (2010): *Introducción a la investigación básica*. Rev. RAPD ONLINE; 33 (3): 221 – 227. Disponible en:

https://www.researchgate.net/profile/Jordi-Muntane/publication/341343398_Introduccion_a_la_Investigacion_basica/links/5ebb9e7d92851c11a8650cf9/Introduccion-a-la-Investigacion-basica.pdf

Organización Mundial de la Salud. (2022). *Calidad de la Atención*. Ginebra, Suiza. Disponible en:

https://www.who.int/es/health-topics/quality-of-care#tab=tab_1

Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). *SERVQUAL: A multiple- Item Scale for measuring consumer perceptions of service quality*. Journal of Retailing, 64 (1), 12 – 40. Disponible en:

https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

Paredes Casablanca, Alexis. (2021). Dispensación de medicamentos y satisfacción del usuario externo en farmacia de consultorios externos, Hospital Nacional Dos de Mayo, 2021. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Lima, Perú. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/86501>

Quispe Quispe, Martha. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital las Mercedes de Paíta, 2021*. Tesis de maestría. Universidad César Vallejo. Piura, Perú. Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/77104>

Salas Padilla, J. C. (2021). *Políticas Públicas para mejorar la calidad de servicios de salud*. Ciencia Latina Revista Científica Multidisciplinar, 5 (1), 253-266.

Disponible en:

https://doi.org/10.37811/cl_rcm.v5i1.223

Samaniego Valle, Milton. (2021). Tiempo de espera y satisfacción de usuarios externos con diagnóstico de hipertensión arterial del centro de salud Guare-Ecuador, 2020. Tesis de maestría. Universidad César vallejo. Piura, Perú.

Disponible en:

<https://hdl.handle.net/20.500.12692/61382>

Soeiro, O. M., Tavares, N., Nascimento, J., Júnior, Guerra, A. A., Junior, Costa, E. A., Acurcio, F. A., Guibu, I. A., ... Costa, K. S. (2017). *Patient satisfaction with pharmaceutical services in Brazilian primary health care*. Revista de saude publica, 51 (2), 21s. Disponible en:

<https://doi.org/10.11606/S1518-8787.2017051007145>

Toral Tinitana, R. C., Gallardo, N. A., Pasaca Mora, M. E. y Cevallos Cueva, C. E. (2019). *La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja Ecuador*. Dom. Cien., 5 (1), 136 – 159. Disponible en:

<https://doi.org/10.23857/dc.v5i1.853>

Veiga de Cabo, Jorge, Fuente Diez, Elena y Zimmermann Verdejo, Marta. (2008): *Modelos de estudios en investigación aplicada: conceptos y criterios para el diseño*. Rev. Medicina y Seguridad del Trabajo; 54 (210): 81 – 88.

Disponible en:

http://scielo.isciii.es/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0465-546X2008000100011&lng=es&tlng=es

Zeithalm, V., Berry, L. y Parasuraman, A. (1992). *Calidad total en la gestión de servicios. Cómo lograr el equilibrio entre las percepciones y las expectativas de los consumidores*. España: Editorial Díaz de Santos.

11. Agradecimiento.

Gracias a Dios por permitirme tener y disfrutar de mi familia, gracias por apoyarme en cada proceso de mis metas trazadas, con mucho esfuerzo y esmero me lo he ganado.

A mí amado hijo Matheo Roque Quispe por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y poder lograr nuestras metas.

A mis padres que siempre estuvieron presentes que han sabido formarme con buenos sentimientos y valores lo cual me ha ayudado a seguir adelante en los momentos más difíciles.

También agradecer amistades que siempre estuvieron presentes en la buenas y malas.

Gracias por creer en mí para realizar mi tesis.

Anexo 2. Ficha de recolección de datos (instrumento).

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



CUESTIONARIO

Estimado Usuario: la presente encuesta tiene como propósito obtener información necesaria acerca de la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria para lo cual, se presentan los siguientes enunciados respecto a la atención recibida. Esta encuesta es anónima por lo que se le solicita responder con veracidad, sinceridad y con total libertad. La información es de carácter confidencial y reservado por lo que agradezco de antemano su cordial colaboración.

INSTRUCCIÓN:

Sírvase a leer los siguientes enunciados y responder marcando con una “X” en el recuadro correspondiente a cada pregunta. A continuación, tiene cinco posibles respuestas, marque la que usted considere conveniente:

(1) Nunca (2) Casi nunca (3) Algunas veces (4) Casi siempre (5) Siempre

ITEM	1	2	3	4	5
1 ¿Se respetó su privacidad durante la atención de su prescripción?					
2 ¿La información brindada por parte del personal de farmacia respecto a la medicación prescrita es clara?					
3 ¿Realizaron la indagación de su seguro para luego pasar a farmacia por su medicación?					
4 ¿El personal farmacéutico que lo atendió le inspiró confianza?					
5 ¿El servicio cuenta con personal calificado para informar y orientar a los pacientes?					
6 ¿Considera que la entrega de medicamentos se realiza de forma limpia, quitando posible contagio de COVID-19?					
7 ¿El tiempo para su atención fue el necesario?					
8 ¿Fue atendido de forma cortés por el personal de salud?					
9 ¿Su historia clínica se encuentra disponible en la farmacia para poder continuar con su atención?					
10 ¿Hay disponibilidad de medicamentos que están en su receta médica (los encuentran y los recibe)?					

11 ¿El profesional que lo atendió se interesó en solucionar su problema de salud?					
12 ¿La farmacia cuenta con folletos y/o indicaciones que sean visibles y útiles para su atención?					
13 ¿La atención se realiza en un tiempo determinado?					
14 ¿Fue atendido sin diferencia alguna con relación a las otras personas que llegaron a la farmacia y respetando el orden de llegada?					
15 ¿El personal de farmacia le brinda el tiempo necesario para preguntas fuera del motivo de su consulta?					
16 ¿El personal del servicio lo trata con amabilidad, respeto y paciencia?					
17 ¿Comprendió la explicación que le brindaron sobre su problema de salud o enfermedad?					
18 ¿Usted, comprendió la orientación del plan de tratamiento? (¿Qué medicamentos tomar, que alimentos debe comer, que ejercicios debe realizar?)					
19 ¿Comprendió usted; la explicación sobre el tratamiento recibido: medicación y dosis a tomar? (¿A qué hora debe tomar sus medicamentos?, ¿antes o después de las comidas?, ¿cuántas veces al día?)					
20 ¿La sala de espera se encuentra limpia y es cómoda?					
21 ¿El área de farmacia cuenta con equipos necesarios para su atención?					
22 ¿La señalización de la farmacia está ubicada en lugares visibles?					
23 ¿Le realizaron la verificación correcta con respecto al historial de entrega de sus medicamentos?					
24 ¿Se encuentra satisfecho con la atención recibida?					
25 ¿El tiempo de espera para su atención es de aproximadamente diez a quince minutos?					
26 ¿Volvería acudir a la farmacia del centro de salud “El Obrero” por sus medicamentos?					
27 ¿Se encuentra el personal debidamente uniformado e identificado?					
28 ¿Considera que el tiempo de su atención es suficiente?					
29 ¿La farmacia está ordenada, limpia e iluminada?					
30 ¿El personal que lo atiende le brinda orientación sobre el plan de tratamiento y procedimientos a realizarse?					
31 ¿Si no encuentra la totalidad de los medicamentos en la farmacia le dan solución?					
32 ¿El personal mantiene de forma confidencial su diagnóstico?					
33 ¿Recomendaría a familiares y amistades que acudan por sus medicamentos a Farmacia Solidaria?					
34 ¿Le brindaron un trato amable y cordial?					
35 ¿El personal farmacéutico se interesa cuando usted, consulta sobre su problema de salud?					

36 ¿Recibió charlas educativas relacionadas a la conservación de su medicamento?					
37 ¿El personal farmacéutico le da las indicaciones adecuadas para seguir con los cuidados en casa?					

Anexo 3. Confiabilidad y validez de instrumento de recolección de datos.

Confiabilidad

Resumen del procesamiento de los casos

		N	%
	Válidos	178	100,0
Casos	Excluidos ^a	0	,0
	Total	178	100,0

a. Eliminación por lista basada en todas las variables del procedimiento.

Estadísticos de fiabilidad

Alfa de Cronbach	N de elementos
,852	6

Juicio de expertos

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Carlos E. Cornejo Carreño

Fecha: 20/12/2023 Especialidad: Químico Farmacéutico

Nombre del instrumento evaluado: Instrumento de recolección de datos.

Autor del instrumento: Quispe Ramos, Jovita Johany

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)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?				18	
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?				18	
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			17		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			17		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?			17		
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				51	126	
Sumatoria Total		177				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.885				

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

Coefficiente de Validez

0.885 = Validez buena

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



O.F. Carlos E. Cornejo Camello
C.O.P.A. 48227

Firma del Experto
DNI 40556576

UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Víctor Hugo Sullón Antón
 Fecha: 15/06/2023 Especialidad: Químico Farmacéutico
 Nombre del instrumento evaluado: Instrumento de recolección de datos.
 Autor del instrumento: Quispe Ramos, Jovita Johany

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)
Claridad	¿Está formulado con lenguaje apropiado?			17		
Objetividad	¿Está expresado con conductas observadas?			17		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?				18	
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			17		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?				18	
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?				18	
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?				18	
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			17		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?				18	
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial				68	108	
Sumatoria Total		176				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total x0.005)		0.88				

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

Coefficiente de Validez

0.88 = Validez buena

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


Firma del Experto
Victor Hugo Sullón Antón
QUÍMICO FARMACÉUTICO
COP. 27734

**UNIVERSIDAD SAN PEDRO
FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
VALIDEZ DE INSTRUMENTOS POR JUICIO DE EXPERTOS**

I.- Información General:

Nombres y apellidos del validador: Cesar Ancajima Castro

Fecha: 10/05/2023 Especialidad: Químico Farmacéutico

Nombre del instrumento evaluado: Instrumento de recolección de datos.

Autor del instrumento: Quispe Ramos, Jovita Johany

II.- Aspectos a evaluar: (Calificación cuantitativa)

Indicadores de evaluación del instrumento	Criterios cualitativos - cuantitativos	Deficiente	Regular	Bueno	May Bueno	Excelente
		(1-9)	(10-13)	(14-16)	(17-18)	(19-20)
Claridad	¿Esta formulado con lenguaje apropiado?			17		
Objetividad	¿Esta expresado con conductas observadas?			17		
Actualidad	¿Adecuado al avance de la ciencia y calidad?			17		
Organización	¿Existe una organización lógica del instrumento?			17		
Suficiencia	¿Valora los aspectos en cantidad y calidad?			17		
Intencionalidad	¿Adecuado para cumplir con los objetivos?		16			
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?		16			
Consistencia	¿Basado en el aspecto teórico científico del tema de estudios?		16			
Coherencia	¿Entre las hipótesis, dimensiones e indicadores?			17		
Propósito	¿Las estrategias responden al propósito del estudio?			17		
Conveniencia	¿Genera nuevas pautas para la investigación y construcción de teorías?				18	
Sumatoria parcial			32	119	18	
Sumatoria Total		169				
Valoración cuantitativa (Sumatoria Total ÷ 0.005)		0.845				

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

Coefficiente de Validez

0.845 = Validez buena

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


Cesar Ancajima Castro
QUÍMICO FARMACÉUTICO
COFP N° 28705
Firma del Experto

Anexo 4. Matriz de consistencia.

PROBLEMA		OBJETIVO	HIPOTESIS	VARIABLES
GENERA L	¿Cuál es la relación entre percepción de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023?	Establecer la relación existente entre la calidad del servicio farmacéutico y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	La calidad del servicio farmacéutico se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	Calidad del servicio farmacéutico.
		Establecer la relación existente entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	La dimensión seguridad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	
Establecer la relación existente entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.		La dimensión capacidad de respuesta se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.		
ESPECIFICOS		Establecer la relación existente entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	La dimensión fiabilidad se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	Satisfacción del usuario.
		Establecer la relación existente entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	La dimensión empatía se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	
		Existente la relación existente entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	La dimensión aspectos tangibles se relaciona significativamente con la satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.	

Anexo 6. Base de datos.

USUARIO	CALIDAD DE ATENCIÓN																							TOTAL				
	SEGURIDAD					TOTAL	CAPACIDAD DE RESPUESTA			TOTAL	FIABILIDAD					TOTAL	EMPATÍA					TOTAL	ASPECTOS TANGIBLES			TOTAL		
	1	2	3	4	5		6	7	8		9	10	11	12	13		14	15	16	17	18		19		20		21	22
1	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	4	5	4	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	90
2	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	3	4	4	4	4	4	23	4	5	4	4	4	21	4	4	5	13	88
3	4	5	4	4	4	21	4	5	5	14	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	98
4	3	4	3	3	3	16	4	4	4	12	3	3	4	3	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	81
5	5	5	5	5	4	24	4	5	4	13	4	5	5	4	4	5	27	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	98
6	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	110
7	4	4	4	4	3	19	4	3	4	11	3	4	4	4	4	4	23	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12	87
8	5	4	4	5	4	22	3	4	5	12	4	4	3	5	4	4	24	4	3	4	4	4	19	5	3	4	12	89
9	3	3	4	4	4	18	4	4	5	13	4	5	4	5	4	4	26	3	4	4	5	4	20	4	4	4	12	89
10	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	87
11	4	5	4	4	5	22	3	5	5	13	4	4	5	5	5	5	28	4	4	5	5	4	22	5	4	5	14	99
12	3	4	4	4	5	20	4	4	4	12	4	3	4	2	4	3	20	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	85
13	3	4	4	4	4	19	4	5	4	13	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	89
14	5	4	4	5	4	22	4	5	5	14	4	4	4	3	4	5	24	3	5	4	4	4	20	4	4	5	13	93
15	3	4	4	4	4	19	4	4	5	13	4	4	4	4	4	5	25	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	90
16	4	3	4	4	5	20	4	3	4	11	4	3	4	5	4	5	25	3	4	4	4	4	19	5	4	4	13	88
17	4	4	4	5	3	20	4	5	4	13	4	3	4	4	4	3	22	3	5	4	4	4	20	4	4	5	13	88
18	4	5	5	5	5	24	5	4	3	12	4	4	3	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	94
19	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	5	4	21	5	4	5	14	93
20	4	5	4	5	5	23	4	5	4	13	5	4	5	4	4	5	27	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	96

21	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	110
22	4	4	4	4	5	21	5	4	5	14	4	5	5	5	5	5	29	4	4	4	5	4	21	5	4	5	14	99
23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	88
24	5	4	5	4	5	23	4	5	4	13	5	4	5	4	4	4	26	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	93
25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	94
26	4	4	4	5	4	21	5	5	5	15	4	5	4	5	4	5	27	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	95
27	3	4	3	5	4	19	5	3	4	12	5	3	4	3	3	4	22	3	5	2	3	3	16	4	3	4	11	80
28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	103
29	4	4	5	4	4	21	4	3	4	11	5	4	4	5	5	5	28	3	4	3	4	4	18	4	4	4	12	90
30	5	5	5	5	5	25	4	4	5	13	5	4	4	3	4	4	24	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	102
31	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	2	4	4	22	5	4	5	4	4	22	4	4	4	12	88
32	3	3	2	3	2	13	3	2	3	8	3	3	3	2	3	4	18	3	4	3	4	3	17	3	4	3	10	66
33	4	3	2	3	3	15	4	4	3	11	4	5	4	4	4	4	25	3	4	3	3	3	16	3	3	4	10	77
34	3	4	4	4	4	19	4	4	3	11	4	4	4	3	3	3	21	3	3	3	2	3	14	3	3	3	9	74
35	3	4	2	3	4	16	3	4	4	11	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	83
36	4	4	4	3	4	19	3	4	4	11	3	5	4	4	4	4	24	4	3	3	4	3	17	5	4	4	13	84
37	4	4	4	4	5	21	5	5	4	14	4	4	5	4	5	4	26	4	4	4	4	4	20	5	5	5	15	96
38	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	5	25	3	3	4	3	4	17	4	4	4	12	85
39	3	4	3	4	3	17	3	3	3	9	4	3	3	3	3	5	21	3	3	3	3	3	15	3	3	4	10	72
40	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	110
41	5	4	5	4	5	23	5	4	4	13	5	5	5	5	4	5	29	3	4	4	4	4	19	4	5	5	14	98
42	5	4	5	4	5	23	4	5	4	13	4	4	4	2	4	4	22	5	5	5	5	5	25	3	3	5	11	94
43	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	88
44	3	4	4	3	4	18	3	4	4	11	4	4	4	4	3	4	23	3	4	4	4	4	19	5	4	4	13	84
45	4	4	4	4	4	20	3	4	4	11	3	4	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	86
46	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	104
47	3	4	4	4	4	19	4	4	4	12	5	4	4	5	4	4	26	4	3	4	3	4	18	4	3	4	11	86

48	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	5	4	5	26	4	3	4	3	4	18	4	3	4	11	88
49	4	4	4	4	5	21	4	5	4	13	4	5	4	4	5	4	26	3	4	3	4	3	17	4	4	4	12	89
50	4	4	5	5	4	22	4	4	5	13	4	4	5	4	4	4	25	5	5	5	5	4	24	4	5	5	14	98
51	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	4	4	4	5	4	4	25	3	4	4	3	3	17	4	3	4	11	86
52	3	4	4	4	4	19	4	4	5	13	4	4	4	5	4	4	25	3	4	4	4	4	19	4	5	4	13	89
53	4	5	4	4	5	22	4	4	4	12	5	4	4	4	4	4	25	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	92
54	5	4	4	4	4	21	5	4	4	13	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	90
55	3	4	4	4	4	19	3	4	4	11	5	4	5	4	4	4	26	3	4	4	4	4	19	5	4	4	13	88
56	4	5	4	5	4	22	4	4	5	13	4	5	4	5	5	4	27	3	4	5	5	4	21	4	4	4	12	95
57	3	5	4	4	4	20	4	4	5	13	4	4	4	3	4	4	23	3	3	4	4	4	18	4	5	4	13	87
58	4	4	4	4	3	19	4	3	4	11	4	4	4	4	3	3	22	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	83
59	3	4	4	4	4	19	5	4	4	13	4	4	4	4	4	4	24	4	3	4	4	4	19	3	4	4	11	86
60	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	4	3	4	4	4	5	24	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	88
61	3	3	4	4	4	18	4	4	3	11	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	3	4	19	4	4	4	12	85
62	3	4	4	4	4	19	3	4	4	11	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	4	18	4	4	4	12	84
63	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	23	4	3	4	4	4	19	4	4	4	12	85
64	3	4	4	3	4	18	4	4	4	12	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	5	4	21	4	4	4	12	86
65	4	4	5	4	4	21	3	4	4	11	4	3	4	4	4	4	23	3	3	4	4	4	18	4	4	4	12	85
66	3	4	4	5	4	20	4	5	5	14	5	4	4	4	4	5	26	4	4	4	4	5	21	4	4	5	13	94
67	4	4	4	3	4	19	3	4	3	10	4	4	4	4	3	4	23	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	85
68	4	4	4	3	3	18	4	4	4	12	3	4	4	4	4	3	22	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	85
69	3	3	4	4	3	17	2	3	3	8	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	82
70	4	4	3	4	4	19	4	4	3	11	4	4	3	2	4	2	19	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	82
71	4	3	4	4	3	18	4	4	3	11	4	4	4	4	4	3	23	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	85
72	4	3	4	3	4	18	2	4	4	10	4	3	4	4	4	2	21	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	81
73	3	3	4	4	4	18	3	4	5	12	5	5	5	5	5	4	29	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	90
74	4	4	4	5	4	21	5	4	5	14	5	5	5	4	4	4	27	3	5	5	5	4	22	4	4	4	12	96

75	4	3	4	4	5	20	4	4	4	12	5	3	3	3	3	4	21	3	4	3	3	4	17	5	4	5	14	84
76	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	2	3	3	17	2	3	4	4	4	17	4	4	4	12	70
77	3	4	4	4	4	19	4	4	5	13	4	5	4	5	4	4	26	3	3	3	3	3	15	4	4	4	12	85
78	3	4	3	3	3	16	3	4	3	10	3	2	3	2	3	2	15	3	4	3	4	5	19	4	3	4	11	71
79	3	3	4	3	4	17	3	4	4	11	3	3	4	3	4	3	20	3	3	4	3	4	17	4	4	4	12	77
80	3	3	4	4	3	17	3	2	4	9	3	3	3	4	3	3	19	2	4	3	4	4	17	3	3	4	10	72
81	3	3	2	4	3	15	4	4	3	11	4	3	4	3	4	4	22	3	4	3	2	3	15	2	4	3	9	72
82	3	3	2	3	3	14	2	2	2	6	3	4	3	1	3	3	17	4	4	3	5	4	20	4	4	4	12	69
83	3	2	3	3	3	14	4	4	3	11	4	3	4	4	3	4	22	4	3	4	3	3	17	4	3	3	10	74
84	3	3	4	5	4	19	4	3	4	11	3	3	4	3	3	3	19	4	4	3	4	4	19	4	4	5	13	81
85	3	3	4	4	4	18	5	5	5	15	4	5	4	5	3	4	25	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	90
86	3	4	3	5	4	19	5	5	5	15	3	5	4	3	3	4	22	3	4	2	4	5	18	4	4	4	12	86
87	2	3	3	2	3	13	3	2	3	8	3	3	3	2	3	2	16	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	69
88	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	3	3	3	3	3	3	18	3	3	3	3	3	15	3	3	3	9	66
89	3	4	2	5	5	19	4	3	3	10	4	4	3	2	3	4	20	3	4	3	3	4	17	4	4	5	13	79
90	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	87
91	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	110
92	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	108
93	5	4	5	4	5	23	4	5	5	14	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	106
94	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	88
95	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	95
96	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	3	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	98
97	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	88
98	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	108
99	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	87
100	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	110
101	4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	5	5	4	3	5	5	27	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	98

102	5	4	5	4	5	23	4	5	5	14	5	5	5	3	4	4	26	4	5	4	5	5	23	5	5	5	15	101
103	4	4	4	4	3	19	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	87
104	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	3	3	11	92
105	5	4	3	4	3	19	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	3	3	10	84
106	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	87
107	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	4	5	4	4	4	4	25	5	5	4	5	5	24	4	3	3	10	90
108	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	86
109	5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	89
110	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	109
111	5	4	5	5	5	24	5	4	4	13	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	92
112	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	109
113	4	5	5	5	5	24	4	4	4	12	4	4	4	3	5	5	25	5	5	5	4	4	23	4	4	4	12	96
114	4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	91
115	4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	4	5	4	5	4	4	26	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	94
116	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	95
117	4	5	5	5	5	24	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	5	21	4	5	4	13	102
118	4	4	5	5	4	22	5	5	4	14	5	4	5	3	5	4	26	4	5	4	5	4	22	4	5	5	14	98
119	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	109
120	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	87
121	5	4	5	4	5	23	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	90
122	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15	5	5	5	2	5	5	27	4	4	4	5	4	21	5	5	5	15	101
123	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	86
124	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	110
125	5	4	5	4	5	23	5	4	5	14	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	105
126	5	4	5	4	5	23	5	5	5	15	5	5	5	2	5	5	27	5	5	5	5	4	24	5	4	5	14	103
127	3	4	3	4	3	17	4	3	4	11	3	4	3	2	4	4	20	4	4	4	3	4	19	3	4	3	10	77
128	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	88

129	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	3	4	3	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	86
130	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	5	4	4	3	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	89
131	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	4	5	13	87
132	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	5	25	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	90
133	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	5	3	4	4	24	4	5	4	4	4	21	5	4	4	13	91
134	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	88
135	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	108
136	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	108
137	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	29	4	4	4	4	5	21	5	4	5	14	104
138	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	4	5	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	109
139	4	4	5	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	2	4	4	22	4	4	5	4	5	22	4	5	4	13	90
140	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	5	4	5	5	5	28	4	4	4	4	4	20	4	4	3	11	91
141	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	20	4	5	4	13	87
142	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	5	5	5	4	5	24	4	5	4	13	93
143	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	4	5	24	5	4	5	14	106
144	5	4	4	5	4	22	4	4	4	12	4	4	4	4	5	5	26	5	5	5	4	5	24	4	5	4	13	97
145	5	5	4	5	4	23	5	4	5	14	4	5	4	3	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	93
146	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	3	5	5	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	108
147	4	3	3	4	4	18	4	4	4	12	4	5	4	4	4	4	25	4	4	4	4	5	21	4	4	4	12	88
148	4	4	5	4	4	21	4	4	5	13	4	3	4	4	4	4	23	4	4	4	5	4	21	5	4	5	14	92
149	5	4	5	4	4	22	5	4	4	13	5	4	3	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	91
150	3	4	4	3	3	17	4	4	4	12	3	4	5	4	4	4	24	3	3	4	4	4	18	4	5	4	13	84
151	3	4	3	4	4	18	4	4	4	12	4	4	4	4	4	4	24	3	4	3	4	3	17	4	3	4	11	82
152	3	3	3	3	3	15	4	3	4	11	3	4	3	3	3	3	19	4	4	4	4	3	19	3	4	4	11	75
153	3	3	4	3	3	16	3	3	3	9	4	3	3	3	3	3	19	4	4	3	4	3	18	3	3	3	9	71
154	4	4	4	5	5	22	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	4	3	4	4	4	19	4	3	4	11	97
155	4	4	4	4	4	20	5	4	4	13	4	4	4	4	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	89

156	4	5	4	4	3	20	4	3	4	11	4	3	4	4	4	23	4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	90	
157	4	5	4	5	4	22	5	4	5	14	4	5	4	5	4	4	26	4	4	3	4	4	19	4	4	4	12	93
158	5	5	4	4	4	22	4	4	4	12	4	4	5	3	4	4	24	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	90
159	5	4	5	4	5	23	4	5	5	14	5	5	5	3	4	4	26	5	5	5	5	5	25	5	5	4	14	102
160	5	4	5	4	5	23	4	5	4	13	5	5	5	2	4	4	25	4	4	4	5	4	21	5	4	5	14	96
161	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	87
162	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	5	5	30	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	110
163	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14	5	4	5	4	5	5	28	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	107
164	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	87
165	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	5	4	5	29	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	109
166	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	3	4	4	23	4	4	4	4	4	20	4	4	4	12	88
167	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	2	5	5	27	5	5	5	5	5	25	4	5	5	14	106
168	4	4	4	5	5	22	5	4	5	14	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	20	3	3	3	9	87
169	5	5	5	4	5	24	4	5	4	13	5	4	5	4	4	4	26	5	4	4	4	4	21	4	4	4	12	96
170	4	4	4	5	4	21	5	4	5	14	4	5	4	4	4	4	25	4	4	5	4	5	22	5	5	5	15	97
171	5	4	3	4	4	20	5	4	4	13	4	5	4	2	4	4	23	4	4	4	5	5	22	4	4	4	12	90
172	4	4	4	4	4	20	5	5	4	14	4	4	4	2	4	3	21	5	4	4	4	4	21	3	3	4	10	86
173	4	5	4	4	4	21	4	4	4	12	4	4	4	2	4	4	22	4	4	4	4	4	20	3	4	3	10	85
174	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	2	5	5	27	5	5	5	5	5	25	4	4	4	12	104
175	5	4	5	5	5	24	5	4	5	14	5	5	5	5	5	5	30	5	4	5	5	5	24	5	5	5	15	107
176	5	5	5	5	5	25	5	5	5	15	5	5	5	2	5	5	27	5	5	5	5	5	25	3	5	5	13	105
177	4	5	5	5	4	23	4	4	4	12	4	4	5	2	5	4	24	5	5	3	4	4	21	4	4	4	12	92
178	4	4	5	5	5	23	5	5	5	15	5	5	5	2	5	5	27	4	4	4	5	4	21	5	5	5	15	101

SATISFACCIÓN DEL USUARIO																			TOTAL
USUARIO	EXPECTATIVA DEL CLIENTE				TOTAL	CALIDAD							TOTAL	VALOR PERCIBIDO				TOTAL	
	23	24	25	26		27	28	29	30	31	32	33		34	35	36	37		
1	4	4	1	4	13	4	4	4	4	5	4	4	29	4	4	4	4	16	58
2	4	4	2	4	14	4	4	4	4	4	5	5	30	5	4	5	4	18	62
3	5	4	5	4	18	4	4	4	5	4	5	4	30	5	4	4	4	17	65
4	5	4	5	4	18	5	4	5	4	4	5	4	31	4	4	3	4	15	64
5	5	4	5	4	18	5	3	4	4	5	5	5	31	5	5	5	5	20	69
6	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	75
7	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	61
8	5	4	3	4	16	3	4	3	4	4	4	4	26	4	4	4	5	17	59
9	4	5	2	4	15	4	4	3	4	4	5	4	28	4	4	4	5	17	60
10	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	14	58
11	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	5	29	5	4	4	4	17	63
12	4	5	3	4	16	5	4	4	5	4	3	4	29	5	4	4	4	17	62
13	4	5	4	5	18	4	5	5	3	4	4	4	29	3	3	2	3	11	58
14	5	5	3	5	18	5	3	5	4	4	5	5	31	5	4	3	4	16	65
15	4	5	2	4	15	5	4	5	5	4	4	4	31	4	4	4	5	17	63
16	4	4	2	4	14	4	4	5	4	4	4	4	29	4	5	4	4	17	60
17	5	5	4	5	19	4	4	5	4	4	5	5	31	5	4	3	4	16	66
18	5	4	5	4	18	5	4	4	4	4	5	5	31	5	4	3	5	17	66
19	4	5	4	5	18	4	4	4	3	3	4	4	26	4	4	5	4	17	61
20	4	3	4	3	14	4	4	3	4	3	3	3	24	4	4	4	4	16	54
21	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	75
22	4	5	4	4	17	4	4	4	5	4	4	4	29	5	4	4	5	18	64

23	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	60
24	5	4	4	4	17	4	4	3	4	3	4	3	25	4	3	3	3	13	55
25	3	4	1	4	12	4	4	3	4	3	4	4	26	3	4	5	4	16	54
26	4	4	1	4	13	5	4	4	5	4	4	5	31	4	4	5	4	17	61
27	4	4	2	4	14	4	4	4	4	5	4	5	30	4	5	3	4	16	60
28	5	4	3	4	16	4	4	3	4	4	4	3	26	2	3	2	4	11	53
29	3	4	3	3	13	3	3	3	4	3	4	4	24	5	4	5	4	18	55
30	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	5	18	73
31	4	4	4	4	16	5	4	4	4	4	4	4	29	5	4	3	4	16	61
32	4	3	3	3	13	5	3	3	3	3	3	3	23	3	3	3	3	12	48
33	3	3	4	4	14	5	3	4	3	4	4	4	27	4	3	3	5	15	56
34	3	3	2	4	12	4	2	3	2	3	2	3	19	2	3	3	2	10	41
35	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	4	4	17	61
36	4	4	3	4	15	5	4	4	3	4	4	4	28	4	4	4	3	15	58
37	4	5	5	5	19	5	5	5	4	4	5	4	32	4	4	4	5	17	68
38	3	4	3	3	13	4	3	4	4	4	4	4	27	3	4	3	4	14	54
39	3	4	4	3	14	5	4	4	3	3	4	3	26	4	3	3	3	13	53
40	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	75
41	5	4	3	4	16	4	4	5	4	4	4	4	29	4	4	4	5	17	62
42	4	4	4	4	16	4	4	3	4	4	5	4	28	5	4	3	3	15	59
43	4	4	2	4	14	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	58
44	4	4	2	5	15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	59
45	4	4	2	4	14	4	4	5	5	5	4	4	31	4	4	5	5	18	63
46	5	5	3	5	18	4	4	5	5	5	5	5	33	5	5	5	5	20	71
47	3	4	3	4	14	4	4	4	4	3	4	3	26	4	3	4	3	14	54
48	4	4	2	4	14	4	4	3	4	4	3	3	25	4	4	4	4	16	55
49	4	5	3	4	16	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	4	5	19	65

50	3	4	4	4	15	4	4	4	4	4	4	3	27	4	3	4	3	14	56
51	4	4	3	4	15	3	4	4	3	4	3	4	25	3	3	3	4	13	53
52	4	4	2	4	14	4	4	4	3	4	4	4	27	4	3	4	4	15	56
53	5	4	1	4	14	4	5	5	4	5	4	4	31	4	4	4	4	16	61
54	4	5	4	5	18	4	5	4	4	5	4	4	30	4	4	4	4	16	64
55	5	4	4	4	17	5	4	5	4	5	4	3	30	4	4	4	4	16	63
56	5	4	4	4	17	4	5	4	5	4	5	4	31	5	4	4	4	17	65
57	4	5	2	4	15	3	4	4	3	4	4	4	26	4	4	4	5	17	58
58	4	5	2	4	15	4	4	5	4	4	4	3	28	4	4	4	4	16	59
59	4	4	2	4	14	4	5	4	4	4	5	4	30	4	5	4	4	17	61
60	5	4	2	3	14	4	4	4	3	3	4	4	26	5	4	4	4	17	57
61	4	4	3	4	15	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	4	4	15	57
62	5	4	4	4	17	4	4	4	3	4	4	4	27	3	4	4	4	15	59
63	3	4	3	4	14	3	4	3	4	4	4	3	25	4	4	4	4	16	55
64	4	4	2	4	14	3	3	4	3	4	3	4	24	4	4	4	4	16	54
65	5	4	4	5	18	4	4	4	5	4	5	4	30	5	4	4	4	17	65
66	4	4	4	5	17	4	4	4	5	4	4	4	29	5	4	4	4	17	63
67	5	4	2	3	14	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	5	17	60
68	4	5	4	5	18	4	4	5	4	4	4	4	29	4	5	4	5	18	65
69	5	4	4	5	18	4	4	4	5	4	5	4	30	4	4	4	5	17	65
70	4	5	4	5	18	4	4	4	5	4	4	4	29	4	4	4	4	16	63
71	4	4	4	4	16	5	4	4	5	4	5	4	31	4	5	4	5	18	65
72	4	5	4	3	16	4	4	4	4	4	5	4	29	4	5	4	4	17	62
73	4	5	2	4	15	4	3	4	5	4	4	4	28	4	3	4	4	15	58
74	4	4	1	5	14	4	5	5	4	5	4	4	31	4	4	2	3	13	58
75	3	4	3	4	14	3	2	4	3	4	4	3	23	4	4	3	5	16	53
76	3	4	3	4	14	3	4	4	4	4	4	4	27	4	3	2	4	13	54

77	3	3	4	4	14	5	4	5	4	5	4	5	32	3	3	3	3	12	58
78	3	4	4	3	14	4	4	4	3	3	2	3	23	2	3	2	4	11	48
79	4	4	4	4	16	4	3	4	4	3	4	3	25	4	4	4	3	15	56
80	3	4	4	5	16	4	4	4	3	4	3	3	25	4	3	4	4	15	56
81	4	3	4	3	14	3	4	3	2	3	4	3	22	4	4	3	4	15	51
82	4	4	3	4	15	5	3	3	3	4	4	4	26	5	3	4	3	15	56
83	4	3	3	3	13	4	4	3	3	3	3	4	24	4	3	1	3	11	48
84	4	4	4	5	17	4	3	4	4	5	4	4	28	5	4	2	4	15	60
85	3	3	2	4	12	5	4	4	3	4	4	4	28	4	3	2	4	13	53
86	3	5	4	5	17	4	3	4	3	4	3	4	25	5	5	3	4	17	59
87	4	5	1	5	15	4	5	4	4	2	5	5	29	5	5	2	3	15	59
88	3	3	2	3	11	3	3	3	3	3	3	3	21	3	3	3	3	12	44
89	4	4	2	4	14	5	4	4	3	3	4	4	27	5	4	2	3	14	55
90	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
91	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	5	18	73
92	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	5	18	73
93	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	3	5	18	64
94	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	5	5	3	5	18	62
95	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
96	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
97	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
98	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	19	74
99	4	4	4	5	17	4	4	3	4	4	4	5	28	4	4	3	4	15	60
100	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	19	74
101	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	5	16	60
102	4	4	4	5	17	4	4	4	3	4	4	4	27	5	4	3	5	17	61
103	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59

104	5	5	5	4	19	5	4	5	5	5	5	5	34	5	4	3	4	16	69
105	4	4	4	4	16	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	3	4	15	58
106	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	60
107	4	4	4	4	16	4	5	5	4	5	4	5	32	4	4	3	4	15	63
108	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
109	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
110	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	19	74
111	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
112	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	19	74
113	4	4	4	4	16	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	3	4	16	67
114	5	4	5	4	18	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	3	4	15	62
115	4	5	4	5	18	4	5	4	5	4	4	4	30	4	4	3	4	15	63
116	4	5	4	5	18	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	61
117	5	4	5	5	19	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	19	73
118	5	5	5	4	19	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	3	4	16	63
119	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	4	5	19	74
120	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
121	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
122	4	4	4	5	17	4	5	4	5	4	5	4	31	4	5	3	4	16	64
123	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
124	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	5	5	20	75
125	5	5	5	5	20	4	4	4	4	4	4	5	29	5	5	3	4	17	66
126	4	5	5	5	19	5	5	4	5	4	5	5	33	5	5	3	4	17	69
127	4	3	4	4	15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	58
128	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	3	4	3	4	14	58
129	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	60
130	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59

131	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	14	58
132	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
133	4	5	4	4	17	4	4	5	4	5	4	5	31	4	4	3	4	15	63
134	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	60
135	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	5	18	73
136	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	5	18	73
137	4	5	4	4	17	4	4	4	4	4	4	5	29	4	5	3	4	16	62
138	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	5	18	73
139	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	2	4	14	58
140	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	59
141	4	4	5	4	17	4	4	4	4	5	4	5	30	5	4	2	4	15	62
142	5	4	5	4	18	4	4	4	4	5	4	4	29	5	4	3	4	16	63
143	4	5	4	5	18	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	3	4	16	69
144	5	4	5	4	18	5	4	4	4	4	4	4	29	4	4	3	4	15	62
145	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
146	5	5	5	5	20	5	4	5	4	5	4	5	32	5	4	3	4	16	68
147	4	4	3	4	15	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	59
148	4	5	4	5	18	4	4	5	4	5	4	4	30	4	4	4	5	17	65
149	5	4	4	5	18	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	4	4	16	62
150	4	4	2	4	14	4	4	4	4	3	4	4	27	4	4	4	4	16	57
151	4	2	3	4	13	4	4	4	4	3	4	4	27	3	4	3	4	14	54
152	3	4	4	4	15	3	4	3	4	3	4	4	25	4	3	4	3	14	54
153	4	3	4	4	15	3	4	3	4	3	4	3	24	4	3	3	3	13	52
154	2	3	3	4	12	3	4	4	3	4	4	4	26	4	4	4	4	16	54
155	5	5	2	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	3	3	15	59
156	5	5	4	5	19	5	4	5	5	4	5	4	32	5	4	3	4	16	67
157	4	4	2	4	14	4	4	5	4	4	4	5	30	4	5	4	3	16	60

158	4	4	4	4	16	4	5	4	4	4	4	4	29	5	4	3	4	16	61
159	5	5	4	4	18	4	5	5	5	4	4	4	31	4	4	2	4	14	63
160	5	4	4	4	17	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	60
161	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
162	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	5	3	5	18	73
163	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	3	5	17	72
164	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	3	4	4	15	59
165	5	5	5	5	20	5	5	5	5	4	5	5	34	5	4	3	4	16	70
166	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	4	4	3	4	15	59
167	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	5	5	33	4	4	3	4	15	68
168	4	5	4	4	17	4	4	3	4	4	4	4	27	4	4	2	4	14	58
169	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	4	29	4	5	3	4	16	61
170	5	4	5	5	19	5	5	5	4	5	5	5	34	5	5	3	5	18	71
171	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	5	5	30	5	5	2	4	16	62
172	4	5	3	5	17	4	4	3	4	4	4	4	27	5	4	3	3	15	59
173	4	5	3	4	16	4	4	3	4	4	4	4	27	5	5	3	3	16	59
174	4	4	4	4	16	4	4	4	4	4	4	4	28	5	4	3	4	16	60
175	5	5	5	5	20	5	5	4	5	4	5	4	32	5	5	3	4	17	69
176	5	5	5	5	20	5	5	5	5	5	5	5	35	5	4	3	4	16	71
177	4	5	3	4	16	5	3	5	4	4	5	4	30	5	4	4	4	17	63
178	4	4	4	5	17	4	5	4	5	4	5	4	31	4	5	3	4	16	64

Anexo 7.

Informe final del asesor.

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

PROGRAMA DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

ACTA DE DEFENSA DEL INFORME DE TESIS PARA OBTENER EL TÍTULO PROFESIONAL DE QUÍMICO FARMACÉUTICO

Siendo las 21.00 horas, del día 25 de agosto del 2023 concluyó la Sustentación de Tesis, de la Bachiller Srta. QUISPE RAMOS, JOVITA JOHANY

El Jurado luego de escuchar y realizar las preguntas al Bachiller, en consideración a la Tabla de Ponderación otorga el siguiente puntaje:

Bachiller: Srta. QUISPE RAMOS, JOVITA JOHANY

Puntaje obtenido: 42 puntos.

Acto seguido fue llamada la Bachiller, a quien el Secretario del Jurado dio a conocer el resultado obtenido declarándola:

APROBADA POR UNANIMIDAD (X)

APROBADA POR MAYORIA ()

DESAPROBADA POR UNANIMIDAD ()

DESAPROBADA POR MAYORIA ()

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA



USP
UNIVERSIDAD SAN PEDRO

FACULTAD DE MEDICINA HUMANA
ESCUELA DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

PROGRAMA DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

Dr. Ángeles Morales Julio Cesar
Presidente

A handwritten signature in blue ink, appearing to read 'Oty'.

Mg. Zapata Adrianzen Clodomira

Secretario

Q.F. Gonzales Ruiz Walter

Vocal

Anexo 8.

Reporte de turnitin.

Percepción de la calidad del servicio farmacéutico y satisfacción del usuario de Farmacia Solidaria de Piura, febrero 2023.

INFORME DE ORIGINALIDAD

30% INDICE DE SIMILITUD	30% FUENTES DE INTERNET	7% PUBLICACIONES	18% TRABAJOS DEL ESTUDIANTE
-----------------------------------	-----------------------------------	----------------------------	---------------------------------------

FUENTES PRIMARIAS

1	repositorio.ucv.edu.pe Fuente de Internet	7%
2	hdl.handle.net Fuente de Internet	6%
3	Submitted to Universidad Cesar Vallejo Trabajo del estudiante	4%
4	repositorio.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	2%
5	repositorio.upn.edu.pe Fuente de Internet	1%
6	repositorio.uwiener.edu.pe Fuente de Internet	1%
7	Submitted to Universidad Nacional de Piura Trabajo del estudiante	1%
8	bibliotecadigital.udea.edu.co Fuente de Internet	1%
<hr/>		
9	publicaciones.usanpedro.edu.pe Fuente de Internet	<1%
10	1library.co Fuente de Internet	<1%
11	repositorio.ucsg.edu.ec Fuente de Internet	<1%
12	www.medisur.sld.cu Fuente de Internet	<1%
13	Karla Abad Sacoto, Johanna Baque Lino, Iván Hermosa Llanos, Verónica Mendoza Morán. "INFLUENCIA DEL USO DE LAS REDES SOCIALES Y DISPOSITIVOS MÓVILES EN EL RENDIMIENTO LABORAL DE LOS EMPLEADOS DE LAS FÁBRICAS DE SOFTWARE", Revista de Investigación en Tecnologías de la Información, 2016 Publicación	<1%

Anexo 10.

Trabajo de campo.





