



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



[Reconocimiento-NoComercial-CompartirIgual 4.0 Internacional](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/)

Esta licencia permite a otras combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial, siempre y cuando den crédito y licencia a nuevas creaciones bajo los mismos términos.

http://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



AT 2024-FFBB-012

CONSTANCIA

El que suscribe, deja constancia que se ha realizado el análisis con el software de verificación de similitud al documento cuyo título de **Informe final de tesis** es:

Análisis de la realidad laboral del sector farmacéutico en boticas de la provincia de Nasca relacionado con la calidad de atención

Presentado por:

CARPIO CHOQUE, JOSE MARTIN

Bachiller del nivel **PREGRADO** de la Facultad de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**. El resultado obtenido es **1%** por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

Con Código de Matricula: 20142724

Se adjunta al presente el reporte de evaluación con el software de verificación de originalidad. Observaciones:

Ica, 30 de Septiembre de 2024

.....
Dra. JOSEFA BERTHA PARI OLARTE
DIRECTORA DE LA UNIDAD DE
INVESTIGACION FACULTAD DE FARMACIA
Y BIOQUÍMICA



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Farmacia y Bioquímica



Análisis de la realidad laboral del sector farmacéutico en boticas de
la provincia de Nasca relacionado con la calidad de atención

Línea de investigación
Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

BACH. CARPIO CHOQUE, JOSÉ MARTÍN

Ica-Perú

2024

DEDICATORIA

Dedico este trabajo a todo el personal técnico de farmacias y boticas en general.

AGRADECIMIENTOS

A mi madre y abuela, a quienes debo apoyo y motivación. A mis compañeras(os) de estudio,
por su constante ánimo.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

DEDICATORIA	ii
AGRADECIMIENTOS	iii
ÍNDICE DE CONTENIDOS	iv
ÍNDICE DE TABLAS	v
RESUMEN	vii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	16
2.2.1. Tipo, diseño y nivel de la investigación	16
2.2.2. Variables	16
2.2.3. Población, muestreo y muestra	16
2.2.4. Selección de la muestra de estudio.....	17
2.2.5. Procedimiento	18
2.2.6. Técnica e instrumento de recolección de datos	19
2.2.7. Procesamiento y análisis de datos	19
2.2.8. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos	20
III. RESULTADOS.....	21
IV. DISCUSIÓN	36
V. CONCLUSIONES	43
VI. RECOMENDACIONES.....	45
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	46
VIII. ANEXOS	48

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Niveles de satisfacción de cada una de las dimensiones de la variable calidad de atención	21
Tabla 2. Resultados del cuestionario de realidad laboral del personal técnico de boticas independientes y de cadena.....	22
Tabla 3. Prueba de normalidad para la formación en farmacia y dimensiones correlacionales de las variables realidad laboral y calidad de atención	23
Tabla 4. Formación en farmacia y dimensiones de la variable realidad laboral a relacionar con las dimensiones de la variable calidad de atención	24
Tabla 5. Relación entre la dimensión estudios complementarios de la variable realidad laboral y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención	25
Tabla 6. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre las dimensiones estudios complementarios y seguridad.....	25
Tabla 7. Relación entre la dimensión capacitación laboral de la variable realidad laboral y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención	26
Tabla 8. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre las dimensiones capacitación laboral y seguridad	26
Tabla 9. Relación entre la dimensión supervisión laboral de la variable realidad laboral y la dimensión accesibilidad de la variable calidad de atención	27
Tabla 10. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre las dimensiones supervisión laboral y accesibilidad	27
Tabla 11. Relación entre la dimensión salud ocupacional de la variable realidad laboral y la dimensión empatía de la variable calidad de atención	28
Tabla 12. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre las dimensiones salud ocupacional y empatía	28
Tabla 13. Relación entre la dimensión ambiente laboral de la variable realidad laboral y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención	29
Tabla 14. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre las dimensiones ambiente laboral y elementos tangibles	29
Tabla 15. Formación del personal técnico que labora en boticas de los distritos de Nasca y Vista Alegre-2023	30
Tabla 16. Formación en Farmacia de personal técnico que labora en boticas de los distritos de Nasca y Vista Alegre-2023	30

Tabla 17. Relación entre el intrusismo profesional de la variable realidad laboral y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención.....	31
Tabla 18. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre el intrusismo profesional (no formación en farmacia) y la dimensión seguridad.....	31
Tabla 19. Resultados del cuestionario de realidad laboral del personal técnico de boticas independientes centrales y las de cadena	32
Tabla 20. Resultados del cuestionario de realidad laboral del personal técnico de boticas independientes periféricas y las de cadena.....	33
Tabla 21. Resultados del cuestionario de calidad de atención en boticas independientes centrales y las de cadena	34
Tabla 22. Resultados del cuestionario de calidad de atención en boticas independientes periféricas y las de cadena	35

RESUMEN

Objetivo. Determinar la relación entre la realidad laboral del personal técnico y calidad de atención en boticas de la provincia de Nasca.

Estrategia metodológica. estudio tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal y alcance descriptivo correlacional; se empleó la encuesta y el cuestionario sobre la muestra de 54 trabajadores técnicos y 54 clientes-pacientes; muestreo no probabilístico por conveniencia; para el análisis de datos se usó el programa estadístico *Statistical Package for the Social Sciences* (SPSS), versión 25 y el método Rho de Spearman.

Resultados. En el primer objetivo específico se determinaron: correlación positiva moderada de 0,581 y correlación negativa baja de -0,370; en el segundo objetivo específico se determinó correlación positiva alta de 0,963; en el tercer objetivo específico se determinaron: correlación negativa baja de -0,385 y correlación positiva moderada de 0,467; en el cuarto objetivo específico se determinó un grado de intrusismo profesional de 57.4%, que tuvo una correlación negativa moderada con la calidad de atención al arrojar un Rho de Spearman de -0,454; y en el quinto objetivo específico se determinaron diferencias, como: menor supervisión, menor porcentaje de horas extras y menor paga en boticas independientes frente a las de cadena, mayores niveles de seguridad y empatía en boticas independientes frente a las de cadena; pero menores niveles en elementos tangibles, sensibilidad, fiabilidad y accesibilidad.

Conclusión. Se concluye que, si existe relación entre las variables de estudio realidad laboral y calidad de atención.

Palabras clave: Intrusismo profesional, calidad de atención, realidad laboral.

ABSTRACT

Objective. To determine the relationship between the labor reality of technical personnel and quality of care in pharmacies in the province of Nasca.

Methodological strategy. Basic type study, quantitative approach, non-experimental-transversal design and descriptive-correlational scope; a survey and questionnaire were used on a sample of 54 technical workers and 54 clients-patients; non-probabilistic sampling by convenience; the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) version 25 statistical software and Spearman's Rho method were used for data analysis.

Results. In the first specific objective, a moderate positive correlation of 0.581 and a low negative correlation of -0.370 were determined; in the second specific objective, a high positive correlation of 0.963 was determined; in the third specific objective, a low negative correlation of -0.385 and a moderate positive correlation of 0.467 were determined; in the fourth specific objective, a degree of professional intrusiveness of 57.4% was determined, which had a moderate negative correlation with the quality of care, yielding a Spearman's Rho of -0.454; and in the fifth specific objective, differences were found, such as: less supervision, lower percentage of overtime and lower pay in independent versus chain pharmacies, higher levels of security and empathy in independent versus chain pharmacies; but lower levels in tangible elements, sensitivity, reliability and accessibility.

Conclusion. It is concluded that there is a relationship between the study variables labor reality and quality of care.

Key words: Professional intrusiveness, quality of care, labor reality.

I. INTRODUCCIÓN

En el Perú los establecimientos farmacéuticos dispensadores de medicamentos se dividen en las categorías siguientes: boticas, farmacias y farmacias de los establecimientos de salud, pudiendo estar vinculados al sector público o privado (1). El sector público es de propiedad del Estado y son los que benefician a sus asegurados, como el Seguro Integral de Salud (SIS), Seguro Social de Salud (EsSalud), Ministerio de Salud (MINSa), Policía Nacional del Perú (PNP) y otros, a través de sus distintas Instituciones Prestadoras de Servicio de Salud (IPRES). El sector privado está representado por farmacias pertenecientes a clínicas, farmacias y/o boticas independientes y las cadenas de boticas.

Dentro de este contexto es donde se sitúa la presente investigación, al estudiar la realidad laboral del personal técnico de boticas: independientes y de cadena, dentro de la provincia de Nasca, que podría estar directamente relacionada con la calidad de servicio ofrecido a sus clientes y por tanto impactar en la salud de los mismos.

Respecto a las boticas independientes objeto de estudio, éstas están ubicados generalmente en posiciones no centrales de las ciudades, son pequeñas y cuentan con pocos recursos en su administración; sin embargo, son la primera opción de consulta ante un mal (desde antes y más durante el contexto de la pandemia de la Covid-19) para el ciudadano de a pie, antes de acudir a una posta u hospital. De aquí toda su importancia en la salud de sus consumidores en los sectores más alejados; por lo tanto, un aspecto muy importante a tener en cuenta es la realidad laboral del empleado y su posible relación con la calidad de servicio para con sus clientes-pacientes. Sin embargo; en la práctica diaria estos establecimientos se enfrentan a una serie de problemas (tanto internos como externos), que podrían afectar tanto al personal laboral en su desempeño como al consumidor final y que se podrían comprobar fácilmente, tales como:

- a) La falta de los medicamentos esenciales en stock, como lo establece el decreto Supremo N° 026-2019-SA en su artículo 18 (2).
- b) La falta de registro de productos farmacéuticos en el Observatorio de Precios de Medicamentos, según la establece la Resolución Ministerial N° 040-2010-MINSA en su primer artículo (3).
- c) La ausencia del Químico Farmacéutico (Q.F.) titular en estos establecimientos farmacéuticos, pese a la obligatoriedad establecida en el art. 41 del Decreto Supremo N° 014-2011-SA (4). Por lo tanto, poca supervisión y atención farmacéutica, además, del mismo modo poca inspección de las autoridades sanitarias correspondientes.

d) Las desventajas, dentro del mercado farmacéutico, frente a las grandes cadenas, respecto a adquisiciones, precios, cantidad, y otros. Esto por la dura competencia producida por la concentración empresarial.

e) Horas extras de trabajo.

f) Poco conocimiento de personal técnico y poca capacitación al respecto.

g) Intrusismo profesional en las boticas, puesto que, no todo el personal es técnico en farmacia o graduado de la carrera profesional de Farmacia y Bioquímica; sino que también se puede encontrar a otros técnicos de la salud.

h) Descuentos del sueldo por distintas razones: billetes falsos, pérdidas, productos vencidos, poca venta, entre otros.

Por otro lado, tenemos a las cadenas de boticas. Estos establecimientos se encuentran ubicados generalmente en el centro de la ciudad o en posiciones estratégicas; cuentan con locales divididos en distintos niveles según su capacidad; poseen su propia distribuidora y laboratorio de producción de medicamentos, en consecuencia, concentran la mayor parte del mercado farmacéutico; sin embargo, a pesar de contar con muchos recursos a su disposición, también se podría evidenciar ciertas prácticas que afectarían al empleado y al cliente, como:

a) La imposición de una política interna de ventas a sus trabajadores, que está asociado a su sueldo e implica prácticas poco éticas.

b) Solo la presencia de un Q.F. durante el horario laboral de la empresa, pese a que estos locales tienen dos turnos de trabajo.

c) La no presencia del Q.F. durante las noches y los días sábados y domingos.

d) El incremento injustificado de precios de los medicamentos de primera línea durante las crisis sanitarias vividas (esto por la falta de control de precios que no permite la economía libre de mercado de nuestra Constitución). De este modo se puede evidenciar la falta de empatía de estas empresas por la salud de la población.

e) Horas extras de trabajo, tanto para el personal técnico como para el mismo Q.F.

f) Descuentos injustificados.

g) Posibles casos de intrusismo profesional.

h) Falta de conocimientos del personal laboral por casos de intrusismo profesional.

i) Poca atención farmacéutica real.

Todos estos problemas, faltas y desventajas podrían estar relacionados directamente con la calidad de servicio que ofrece el personal laboral hacia el consumidor final; por lo tanto, generaría un ambiente de trabajo poco acogedor para el empleado y un mal servicio para el cliente.

Entre las posibles causas que podrían generar esta situación, tenemos: la falta de supervisión constante e inspección; ausencia de sanciones severas que sean cumplidas y sirvan como ejemplo; falta de políticas oportunas a su debido tiempo que hayan evitado tal concentración empresarias

y la concepción actual que se tiene sobre la salud porque ahora la salud es visto por las personas como un negocio lucrativo y no como un derecho fundamental del que gozan todos.

Las posibles consecuencias a mediano y largo plazo de seguir lo mismo, serían la pérdida total de calidad de atención en el servicio ofrecido; desaparición de los locales independientes por su poca rentabilidad y desde luego seguir con la tendencia a la subida de precios de los medicamentos, a falta de algún tipo de regulación.

En relación a los antecedentes de esta investigación, se consultaron algunas tesis, artículos de revista y un capítulo de libro, que abordan la variable calidad de atención y las dimensiones correlacionales de la variable realidad laboral.

Entre los antecedentes nacionales, podemos mencionar los siguientes:

Gonzáles Ayala J. (5) 2022, en su estudio titulado: “Calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas privadas del distrito de Ayacucho, 2021. Objetivo general: evaluar la calidad de servicio en las oficinas farmacéuticas del sector privado del distrito de Ayacucho, 2021. Metodología: enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo; población de 67,294 pobladores, muestra de 245 individuos y muestreo probabilístico aleatorio simple; emplea la encuesta y el cuestionario tipo de Likert, modelo *Quality Service* (SERVQUAL) para la recolección de datos. Resultados: 79.2% nivel alto, 11% nivel medio y 9.8% nivel bajo de satisfacción. Conclusión: se concluye que existe un nivel alto de satisfacción (79.2%) en el servicio de boticas privadas del distrito de Ayacucho, 2021.

Mendieta Franco LC. (6) 2020, en su tesis titulada “Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir- Junio 2020”, de la universidad Cesar Vallejo. Objetivo general: determinar el nivel de satisfacción que presentan los usuarios del servicio de farmacia del centro de salud Melvin Jones. Metodología: esta investigación es de tipo descriptivo simple, prospectivo, diseño observacional y de corte transversal. Tuvo una población de 540 personas y una muestra de 70 usuarios. Se emplea la encuesta como técnica de recolección de datos y el modelo *Service Performance* (SERVPERF) como instrumento de medición. Resultado: el nivel de satisfacción encontrado fue 100% alta. Conclusión: se determinó un nivel de satisfacción alto para las cinco dimensiones analizadas.

Soto Mateo, JL. (7) 2021, en su investigación sobre el “Nivel de conocimiento y calidad de atención en función a la Guía de Práctica Clínica en Depresión en establecimientos de salud Lima Norte, 2021”. La metodología empleada fue de diseño no experimental, tipo aplicada, corte transversal y alcance correlacional. Los instrumentos de recolección de datos fueron la encuesta tipo Likert para el nivel de conocimientos y la encuesta SERVQUAL para la calidad de atención; aplicadas a una población de 137 individuos, de donde extrajo una muestra de 70 miembros. El muestreo fue no aleatorio por conveniencia. Los resultados en los niveles de conocimientos fueron: 49% nivel medio, 31% nivel bajo y 20% nivel alto; con valores similares en la calidad de atención. Se concluyó que, si existe relación en las variables nivel de conocimientos y calidad de

atención, ya que se obtuvo un coeficiente de correlación de Spearman de 0,422 y un grado de significancia menor a 0,05.

Vasquez Adriaola OJ. (8) 2022, en su tesis sobre “Capacitación Laboral y la Calidad en los Servicios Administrativos de la Facultad de Ciencias Biológicas de la UNMSM, 2022”. Objetivo general: determinar la relación entre capacitación laboral y la calidad de servicio. Metodología: enfoque cuantitativo, diseño no experimental, corte transversal y alcance descriptivo-correlacional; población de 48 colaboradores, muestra de 48 colaboradores y muestreo no aleatorio por conveniencia; la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento el cuestionario, uno para determinar la capacitación laboral y otro para la calidad de atención. Resultados: para la capacitación fueron 33.33% nivel bajo, 45.83% nivel medio y 20.83% nivel alto; para la calidad de servicio fue de 35.42% nivel bajo, 35.42% nivel medio y 29.17% nivel alto. Conclusión: se concluye que existe correlación positiva alta entre las variables de estudio, porque se obtuvo un coeficiente correlación de Spearman de 0,702.

Bayona Torres ME. (9) 2021, en su tesis titulada: “Supervisión Laboral y su Influencia en la Calidad del Servicio - Proseguridad S.A. Chiclayo – 2020”. Objetivo general: determinar el nivel de influencia de la supervisión laboral en la calidad de servicio. Metodología: se emplea el diseño no experimental, estudio descriptivo correlacional; con una población de 120 miembros y una muestra de 92 participantes; muestreo fue no probabilístico de tipo intencional; la técnica de recolección de datos fue la encuesta y el instrumento fue el cuestionario. Resultados: en los niveles de supervisión se obtuvo el 43% nivel bueno, 39% nivel regular y 17% nivel malo; en niveles de la calidad de servicio fue de 37% bueno, 29% regular, 25% muy bueno y 9% malo. Conclusión: se concluye que existe influencia entre la supervisión laboral y la calidad de servicio al obtenerse un coeficiente de correlación de Spearman de ($r=0,988$) con p valor de (0,001).

Bonilla Lazarte JH. (10) 2020, en su estudio “Estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos – 2019”. Tuvo como objetivo general determinar la asociación entre estrés laboral y calidad de servicio. La metodología que se empleó fue: estudio tipo básico, enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal y alcance descriptivo correlacional; población de 75 colaboradores y muestra censal; técnica de encuesta y de instrumento el cuestionario. Resultados: en cuanto a los niveles de estrés se encontró un 44% nivel alto, 44% nivel medio y 12% nivel bajo; para calidad de servicio se hallaron altos porcentajes en los niveles bajo y moderado, sobresaliendo la dimensión empatía con 44% de percepción negativa. Conclusión: se concluye la existencia de correlación inversa alta, al encontrarse un coeficiente de correlación de Spearman de $r=-0,604$.

Bazán Fung, MJ. (11) 2021, en su tesis titulada: Calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019. Objetivo general: determinar la relación entre calidad de atención y el clima laboral de los trabajadores del hospital Supe, año 2019. Metodología: investigación aplicada, enfoque cuantitativo, diseño no experimental-transversal y alcance

correlacional; población de 600 individuos y muestra de 234 por muestreo aleatorio simple; recolección de datos mediante la técnica de encuesta y el cuestionario como instrumento de investigación. Resultados: en niveles de calidad de atención se obtuvo un 50% bueno, 8% deficiente y 42% regular; en clima laboral tenemos un 36% bueno, 2% deficiente y 62% regular. Conclusión: se obtiene un coeficiente de correlación de Spearman de 0,212 con significancia de 0,000 y se concluye que existe correlación positiva baja entre las dos variables de estudio.

Entre las antecedentes internacionales tenemos:

Balderas Huerta ME, et al. (12) 2021, en su estudio: Evaluación de la calidad de servicios en farmacias. Objetivo: analizar la calidad de servicio que ofrecen las farmacias con enfoque tradicional y de cadena en el municipio de Rioverde, San Luis Potosí. Metodología: enfoque cuantitativo, transversal y descriptivo correlacional; muestra de 225 clientes, muestreo aleatorio simple y técnica de encuesta con escala SERVQUAL. Los resultados en cuando a la percepción de la calidad en las 5 dimensiones, tenemos: en elementos tangibles fue de 64.40% deficiente, 20.0% derroche o exceso de calidad y 15.6% optimo; en seguridad fue de 59.6% deficiente, 22.7% exceso de calidad y 17.8% optimo; en empatía fue de 52.9% deficiente, 24.0% exceso de calidad y 23.1% optimo; en confiabilidad fue de 65.3% deficiente, 32.4% exceso de calidad y 2.2% optimo; y en la dimensión capacidad de respuesta fue de 51.6% deficiente, 29.8% exceso de calidad y el 18.7% calidad óptima. Conclusión: se encontró un alto déficit de calidad de servicio en las farmacias de enfoque tradicional y de cadena; asimismo, se acepta la hipótesis nula que indica falta de relación entre la calidad de servicio en farmacias y las características sociodemográficas del cliente.

Rincón Alarcón AC, et al. (13) 2019, en su artículo: Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador. Su objetivo fue evaluar la situación actual de la atención farmacéutica en las farmacias ya mencionadas. La investigación fue descriptiva y transversal; los datos se recolectaron mediante la entrevista del personal de farmacia y encuesta a usuarios, el muestro fue no probabilístico. Los resultados encontrados fueron: ausencia del proceso de dispensación, desconocimiento en farmacovigilancia y educación sanitaria por parte del personal auxiliar; en cuanto a los clientes, un 43,3% manifestó su asistencia por la mayor cercanía de la farmacia, el 40.8% refirió la importancia de la presencia del farmacéutico por los conocimientos que éste profesional aportaría, el 31.7% de los encuestados consideran sentir mayor seguridad en la administración de medicamentos cuando estos son con receta y por último, el 62% de los pacientes aseguró que en las farmacias no se realiza educación sanitaria. Conclusión: se determinaron falencias, como consecuencias directas de la poca presencia del profesional bioquímico farmacéutico, en lo que respecta a todo lo que es atención farmacéutica.

Toral R, et al. (14) 2019, en su investigación titulado “La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja-Ecuador”. Tiene como objetivo buscar analizar la relación entre el entorno comercial con la calidad de los servicios de atención al cliente. La metodología empleada fue no experimental, transversal-correlacional; donde la población estudiada fue de 204 personas, entre personal administrativo y personal de servicio de atención al cliente. La técnica de investigación para la recolección de datos fue la encuesta con el análisis bibliográfico y para el análisis de datos se empleó estadística descriptiva como promedios, y porcentajes para las variables individuales y índice de correlación de Spearman para analizar la relación entre las variables. Se concluyó, en base al análisis de la información, que las condiciones generales del entorno; la gestión de las condiciones generales y específicas del entorno y las dimensiones de las condiciones específicas del sector, competencia, proveedores y clientes, se relacionan de manera significativa con la calidad del servicio desde la perspectiva de los trabajadores.

Atendiendo a los objetivos del presente trabajo de investigación, se tuvo como objetivo general determinar la relación entre la realidad laboral del personal técnico y la calidad de atención en boticas de la provincia de Nasca; del cual se derivan 5 objetivos específicos, primero: determinar la relación que existe entre los conocimientos y capacitaciones del personal técnico con la calidad de atención (dimensión seguridad) en boticas de la provincia de Nasca; segundo: determinar la relación que existe entre la supervisión del personal técnico con la calidad de atención (dimensión accesibilidad) en las boticas de la provincia de Nasca; tercero: determinar la relación que existe entre la salud ocupacional y ambiente laboral del personal técnico con la calidad de atención (dimensión empatía y elementos tangibles) en las boticas de la provincia de Nasca; cuarto: determinar el grado de intrusismo profesional técnico, relacionándolo con la calidad de atención (dimensión seguridad), en boticas de la provincia de Nasca; y el quinto: determinar las diferencias existentes entre boticas independientes y boticas de cadena, dentro del contexto de la realidad laboral y la calidad de atención, en las boticas de la provincia de Nasca.

En lo referente a la justificación del presente trabajo de investigación se mencionan las siguientes razones:

Por conveniencia: la evaluación de la calidad de servicio y de cómo ésta afectaría la salud del paciente-cliente es conveniente de realizar porque serviría en la identificación del nivel de acceso que tiene el usuario medicamentos esenciales, registros y atención farmacéutica de calidad recibida. Por tal motivo hay conveniencia al abordar este problema que está vigente y tiene gran presencia en la sociedad peruana.

Por relevancia social: tiene relevancia social, puesto que involucra aspectos socioeconómicos y normativos que alcanzan e impactan a los usuarios y a la misma empresa. Por lo tanto, a futuro el usuario se podría beneficiar con la información obtenida y la misma empresa podría realizar gestiones para resolver posibles falencias.

Implicaciones prácticas: la presente investigación tiene justificación práctica, porque aborda al personal técnico de farmacia como unidad principal de estudio, al identificar y determinar sus posibles problemas o falencias, como sería principalmente el intrusismo profesional planteado; en consecuencia, con este estudio se pretende dar a conocer parte de la realidad de la unidad de estudio y sembrar un antecedente para su solución a mediano o largo plazo. Asimismo, este estudio está relacionado con la calidad de atención; por lo tanto, ayudaría a resolver y evitar los problemas más comunes que presenten las boticas, como: medicamentos genéricos, atención individualizada, personal calificado, presencia del Químico Farmacéutico, entre otros.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA

2.2.1. Tipo, diseño y nivel de la investigación

Tipo de investigación:

Según los datos numéricos a obtener es de enfoque cuantitativo; y según su propósito perseguido es básica, al pretender explicar y ampliar la teoría al respecto.

Diseño de investigación:

El diseño es no experimental- transversal.

Nivel de investigación:

El alcance de la investigación es descriptiva-correlacional.

2.2.2. Variables

Variable 1

- Realidad laboral

Variable 2

- Atención de calidad

2.2.3. Población, muestreo y muestra

Población

Las poblaciones de estudio, están distribuidos en dos distritos de la provincia de Nasca (Vista Alegre y Nasca), y son:

- a) La población laboral técnica de boticas independientes y de cadena en los distritos de Vista Alegre y Nasca.
- b) La población de clientes-pacientes que acuden a las boticas en los distritos de Vista Alegre y Nasca.

Muestreo

Para esta investigación se utiliza el muestreo no probabilístico por conveniencia para las dos poblaciones a estudiar.

Muestra

Para esta investigación se determinó (por conveniencia) tomar 54 muestras de cada población de estudio:

- a) 54 para el personal técnico de boticas
- b) 54 para los clientes-pacientes de las boticas

La cual fue tomada o recolectada entre los meses de junio y agosto del año 2023 en los distritos de Vista Alegre y Nasca.

2.2.4. Selección de la muestra de estudio

Se tomaron como muestra 54 trabajadores técnicos de boticas y sus respectivos 54 clientes-pacientes, ubicados y atendidos en 22 boticas.

Personal laboral técnico en el distrito de Vista Alegre

En el personal laboral técnico de boticas independientes del distrito de Vista Alegre, aunque se aplicó el muestreo no probabilístico por conveniencia, fue necesario considerar diferencias dentro de esta población al observar criterios que lo justificaban, puesto que, no es lo mismo una botica ubicada en la plaza de mayor de una ciudad que otra ubicada en un sector alejado del centro del mismo distrito. Por esta razón se decidió dividir en dos la muestra de esta población: zona central y zona periférica. De las 6 boticas de la zona central se tomaron como muestra 18 trabajadores (3 por cada local) y de 9 boticas de la zona periférica se tomaron 18 trabajadores (2 por cada local).

Personal laboral técnico en el distrito de Nasca

Para el distrito de Nasca, solo en boticas pertenecientes a las grandes cadenas, se seleccionó a 18 trabajadores (que representa como el 30 % de dicha población) de las 7 boticas activas del centro de la ciudad. En este caso, el número de trabajadores tomados como muestra de cada establecimiento fué proporcional al tamaño o categoría de cada local.

Clientes-pacientes en el distrito de Vista Alegre

Se tomó como muestra 36 clientes-pacientes, 18 pertenecientes a boticas de la zona central y otros 18 correspondientes a la zona periférica del distrito de Vista Alegre.

Cliente-pacientes en el distrito de Nasca

La muestra de esta población en este distrito es proporcional a la del personal técnico de boticas en el mismo distrito; por lo tanto, estuvo formada por 18 clientes-pacientes.

En la selección de las muestras objetivo de estudio, se aplicaron distintos criterios de inclusión y exclusión, tanto para los clientes-pacientes de las boticas, como para el personal técnico de las mismas, tales como:

Criterios de inclusión para clientes-pacientes encuestados:

- a. Ser mayor de edad y menor de 65 años
- b. Haber sido cliente-paciente recientemente
- c. Pertenecer al distrito de Nasca y Vista Alegre

Criterios de exclusión para clientes-pacientes encuestados:

- a. Padecer trastornos mentales
- b. Ser menor de edad
- c. Tener 65 años o más
- d. No querer participar de la encuesta

Criterio de inclusión para seleccionar el personal laboral técnico:

- a. Ser formal y estar en planilla

Criterio de exclusión para el personal laboral técnico:

- a. Manifestar no estar dispuesta a colaborar

2.2.5. Procedimiento

Paso 1: se realizó la recolección de información del personal técnico a través del cuestionario, la cual fue, mayoritariamente, en persona en el local de trabajo y en otros casos fuera del local y por chat.

Paso 2: semanas después de obtener los datos del personal técnico y tras cerciorarse de su presencia en el establecimiento farmacéutico; se procedió a realizar la encuesta a los pacientes-clientes atendidos por éstos. Es decir, de esta manera se aseguraba que el cliente encuestado haya sido atendido recientemente por el personal técnico que anteriormente se cuestionó e investigó.

2.2.6. Técnica e instrumento de recolección de datos

Técnica para la recolección de la información:

La encuesta:

Que se aplicó a los clientes-pacientes que acuden a las boticas mencionadas ubicados en los distritos de Nasca y Vista Alegre de la provincia de Nasca.

Instrumentos de recolección de datos:

El cuestionario:

Cuestionario de la realidad laboral para determinar la situación del personal laboral técnico de boticas, este cuestionario consta de 20 ítems y está destinado a conocer aspectos tales como: ingresos, egresos, compañerismo, tiempo de trabajo, capacitación laboral, salud ocupacional, ambiente laboral, estudios complementarios, supervisión laboral y otros.

El modelo SERVPERF como herramienta de la evaluación de la calidad del servicio brindada a los usuarios en las boticas mencionadas a través de la encuesta. Este modelo, adaptado por conveniencia, emplea el cuestionario calidad de atención y consta de 21 ítems repartidos en seis dimensiones: elementos tangibles, seguridad, empatía, sensibilidad, fiabilidad y accesibilidad.

2.2.7. Procesamiento y análisis de datos

Una vez obtenidos los datos a través de los cuestionarios, estos fueron analizados mediante:

- a. Programa Excel
- b. Programa estadístico SPSS

Para luego representar los resultados mediante tablas, gráficos o cuadros.

2.2.8. Confiabilidad del instrumento de recolección de datos

Para hallar el nivel de confiabilidad se realizó una prueba piloto para cada uno de los instrumentos de recolección de datos, dicha confiabilidad fue calculado usando el programa estadístico SPSS, versión 25.

Para el cuestionario de calidad de atención aplicado a clientes-pacientes de boticas, la prueba piloto estuvo conformada por 10 individuos que no forman parte de la muestra de estudio. Se emplea el Alfa de Cronbach para hallar la consistencia interna del cuestionario, el cual arrojó un valor de 0,806.

Para el cuestionario de realidad laboral aplicado al personal técnico, la prueba piloto la conformaron 10 trabajadores técnicos de boticas, que no están incluidos dentro de la muestra de estudio. Se emplea el kuder-Richardson (KR-20) para hallar el nivel de confiabilidad, el cual nos dio un valor de 0,835.

Por lo tanto, según las escalas de valoración de los coeficientes de Alfa de Cronbach y KR-20, estos valores se interpretan como buenos o altos y pueden ser aplicados como instrumentos de recolección de datos para el presente estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 1. Niveles de satisfacción de cada una de las dimensiones de la variable calidad de atención

			Niveles de satisfacción			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Calidad de atención	Elementos tangibles	N	2	43	9	54
		%	3.7	79.6	16.7	100
	Seguridad	N	1	46	7	54
		%	1.9	85.2	13	100
	Empatía	N	1	44	9	54
		%	1.9	81.5	16.7	100
	Sensibilidad	N	1	46	7	54
		%	1.9	85.2	13	100
	Fiabilidad	N	0	48	6	54
		%	0	88.9	11.1	100
	Accesibilidad	N	31	23	0	54
		%	57.4	42.6	0	100

Fuente. Cuestionario de calidad de atención

Según la tabla 1, los niveles de satisfacción para la dimensión elementos tangibles son: 3.7% bajo, 79.6% regular y 16.7% alto; para seguridad: 1.9% bajo, 85.2% regular y 13.0 alto; para empatía: 1.9 bajo, 81.5 regular y 16.7 alta; para sensibilidad 1.9% bajo, 85.2% regular y 13.0 alto; para fiabilidad: 88.9% regular y 11.1 alto; y para accesibilidad: 57.4% bajo y 42.6 regular.

Tabla 2. Resultados del cuestionario de realidad laboral del personal técnico de boticas independientes y de cadena

			Respuestas		Total	
			No	Si		
Realidad laboral	Formación en farmacia		N	31	23	54
			%	57.4	42.6	100
	Padre/madre	Item 1	N	9	45	54
			%	16.7	83.3	100
	Tiempo	Item 2	N	23	31	54
			%	42.6	57.4	100
		Item 3	N	11	43	54
			%	20.4	79.6	100
		Item 4	N	6	48	54
			%	11.1	88.9	100
	Item 5	N	47	7	54	
		%	87	13	100	
	Ética	Item 6	N	9	45	54
			%	16.7	83.3	100
		Item 7	N	51	3	54
			%	94.4	5.6	100
	Item 8	N	26	28	54	
		%	48.1	51.9	100	
	Ingresos	Item 9	N	17	37	54
			%	31.5	68.5	100
Egresos	Item 10	N	17	37	54	
		%	31.5	68.5	100	
	Item 11	N	8	46	54	
		%	14.8	85.2	100	
Item 12	N	13	41	54		
	%	24.1	75.9	100		
Comunicación	Item 13	N	5	49	54	
		%	9.3	90.7	100	
Item 14	N	3	51	54		
	%	5.6	94.4	100		
Enfermedad (no ocupacional)	Item 15	N	37	17	54	
		%	68.5	31.5	100	
Salud ocupacional	Item 16	N	33	21	54	
		%	61.1	38.9	100	
Capacitación laboral	Item 17	N	3	51	54	
		%	5.6	94.4	100	
Estudios complementarios	Item 18	N	38	16	54	
		%	70.4	29.6	100	
Supervisión laboral	Item 19	N	32	22	54	
		%	59.3	40.7	100	
Ambiente laboral	Item 20	N	2	52	54	
		%	3.7	96.3	100	

Fuente. Cuestionario de realidad laboral

Según la segunda tabla, se muestran las frecuencias y los porcentajes de respuestas negativas y afirmativas de la formación en farmacia y de cada uno de los 20 ítems del cuestionario de realidad laboral, realizado a una muestra de 54 miembros de la población técnica laboral de boticas.

Tabla 3. Prueba de normalidad para la formación en farmacia y dimensiones correlacionales de las variables realidad laboral y calidad de atención

Hipótesis de normalidad

H_0 = los datos siguen una distribución normal

H_1 = los datos no siguen una distribución normal

Nivel de significancia estándar = 0,05

Estadístico de prueba

Si p-valor < 0,05 se rechaza la H_0 y se acepta la H_1

Si p-valor \geq 0,05 se acepta la H_0 y se rechaza la H_1

	Kolmogorov-Smirnov			Shapiro-Wilk		
	Estadístico	Gl	Sig.	Estadístico	gl	Sig.
Formación en Farmacia	0.377	54	0.000	0.629	54	0.000
Estudios complementarios	0.444	54	0.000	0.573	54	0.000
Capacitación laboral	0.539	54	0.000	0.243	54	0.000
Supervisión laboral	0.387	54	0.000	0.624	54	0.000
Salud ocupacional	0.396	54	0.000	0.619	54	0.000
Ambiente laboral	0.540	54	0.000	0.188	54	0.000
Elementos tangibles	0.450	54	0.000	0.590	54	0.000
Seguridad	0.488	54	0.000	0.489	54	0.000
Empatía	0.475	54	0.000	0.538	54	0.000
Accesibilidad	0.377	54	0.000	0.629	54	0.000

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

Según la tabla 3, en la prueba de normalidad de Kolmogorov-Smirnov ($n > 50$) se obtuvo el valor de significancia de 0.000 para la formación en farmacia del personal técnico y en todas las dimensiones correlacionales de las variables realidad laboral y calidad de atención. Al ser estos valores menores al estándar ($p < 0,05$), se rechaza la hipótesis nula (H_0) y se acepta la hipótesis alterna (H_1); en consecuencia, los datos no siguen una distribución normal.

Tabla 4. Formación en farmacia y dimensiones de la variable realidad laboral a relacionar con las dimensiones de la variable calidad de atención

		Calidad de atención			
		Elementos tangibles	Seguridad	Empatía	Accesibilidad
Realidad laboral	Dimensiones	Estudios complementarios	•		
		Capacitación laboral	•		
		Supervisión laboral			•
		Salud ocupacional		•	
		Ambiente Laboral	•		
		Formación en Farmacia		•	

Fuente. Objetivos específicos correlacionales planteados

La tabla 4 muestra las dimensiones a relacionar (según objetivos específicos) de las variables realidad laboral y calidad de atención. Además, se relacionará la formación en farmacia con la dimensión seguridad.

Tabla 5. Relación entre la dimensión estudios complementarios de la variable realidad laboral y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención

		Seguridad			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Estudios complementarios	No	Recuento	1	37	0	38
		% del total	1.9%	68.5%	0.0%	70.4%
	Si	Recuento	0	9	7	16
		% del total	0.0%	16.7%	13.0%	29.6%
Total		Recuento	1	46	7	54
		% del total	1.9%	85.2%	13.0%	100.0%

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

Según la quinta tabla, el 70.4% de personal técnico encuestado respondió no tener otros estudios complementarios en el área de farmacia (representando el 1.9% al nivel bajo y el 68.5% al nivel regular de satisfacción); y el 29.6% de personal manifestó si tener otros estudios complementarios en el área de farmacia (donde el 16.7% corresponde al nivel regular y el 13.0% al nivel alto de satisfacción).

Tabla 6. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre las dimensiones estudios complementarios y seguridad

		Seguridad	
Rho de Spearman	Estudios complementarios	Coeficiente de correlación	,581
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	54

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

En la sexta tabla, el Rho de Spearman obtenido fue de 0,581 y una significancia de 0,000 ($p < 0,05$); en consecuencia, si existe correlación significativa positiva moderada entre las dimensiones estudios complementarios y seguridad de las variables realidad laboral y calidad de atención, respectivamente.

Tabla 7. Relación entre la dimensión capacitación laboral de la variable realidad laboral y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención

		Seguridad			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Capacitación laboral	No	Recuento	0	1	2	3
		% del total	0.0%	1.9%	3.7%	5.6%
	Si	Recuento	1	45	5	51
		% del total	1.9%	83.3%	9.3%	94.4%
Total		Recuento	1	46	7	54
		% del total	1.9%	85.2%	13.0%	100.0%

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

Según la séptima tabla, el 5.6% de personal técnico encuestado respondió no ser capacitado por la empresa (de donde el 1.9% corresponde al nivel regular y el 3.7% al nivel alto de satisfacción); y el 94.4% de personal técnico manifestó si ser capacitado por parte de empresa (donde el 1.9% corresponde al nivel bajo, el 85.2% al nivel regular y el 13.0% al nivel alto de satisfacción).

Tabla 8. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre las dimensiones capacitación laboral y seguridad

		Seguridad	
		Coeficiente de correlación	-,370
Rho de Spearman	Capacitación laboral	Sig. (bilateral)	0.006
		N	54

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

En la tabla 8, el Rho de Spearman obtenido fue de -0,370, y una significancia de 0,006 ($p < 0,05$); en consecuencia, si existe correlación significativa negativa baja entre las dimensiones capacitación laboral y seguridad de las variables realidad laboral y calidad de atención, respectivamente.

Tabla 9. Relación entre la dimensión supervisión laboral de la variable realidad laboral y la dimensión accesibilidad de la variable calidad de atención

		Accesibilidad			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Supervisión laboral	No	Recuento	31	1	0	32
		% del total	57.4%	1.9%	0.0%	59.3%
	Si	Recuento	0	22	0	22
		% del total	0.0%	40.7%	0.0%	40.7%
	Total	Recuento	31	23	0	54
		% del total	57.4%	42.6%	0.0%	100.0%

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

De acuerdo a la novena tabla, el 59.3% de personal técnico encuestado manifestó que no es supervisado en su labor diaria, de donde el 57.4% corresponde al nivel bajo y el 1.9% al nivel regular de satisfacción; y del 40.7% de personal técnico contestó que, si es supervisado diariamente en su labor, corresponde el 40.7% al nivel regular de satisfacción.

Tabla 10. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre las dimensiones supervisión laboral y accesibilidad

		Accesibilidad	
Rho de Spearman	Supervisión laboral	Coefficiente de correlación	,963
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	54

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

Según la tabla 10, el Rho de Spearman hallado fue de 0,963, y una significancia de 0,000 ($p < 0,05$); en consecuencia, si existe correlación significativa positiva muy alta entre las dimensiones supervisión laboral y accesibilidad de las variables realidad laboral y calidad de atención, respectivamente.

Tabla 11. Relación entre la dimensión salud ocupacional de la variable realidad laboral y la dimensión empatía de la variable calidad de atención

			Empatía			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Salud ocupacional	No	Recuento	0	24	9	33
		% del total	0.0%	44.4%	16.7%	61.1%
	Si	Recuento	1	20	0	21
		% del total	1.9%	37.0%	0.0%	38.9%
Total	Recuento	1	44	9	54	
	% del total	1.9%	81.5%	16.7%	100.0%	

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

Según la tabla 11, del 61.1% de personal técnico que refirió no tener problemas de salud relacionados con el trabajo, el 44.4% corresponde al nivel regular y el 16.7% al nivel alto de satisfacción; y del 38.9% de personal laboral técnico que respondió si manifestar problemas de salud relacionados directamente con su trabajo, le corresponde el 1.9% al nivel bajo y el 37.0% al nivel regular de satisfacción.

Tabla 12. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre las dimensiones salud ocupacional y empatía

		Empatía	
		Coefficiente de correlación	-,385
Rho de Spearman	Salud ocupacional	Sig. (bilateral)	0.004
		N	54

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

La tabla 12 muestra el Rho de Spearman obtenido, éste fue de -0.385, con una significancia de 0.004 que es menor a 0.05 ($p < 0.05$); en consecuencia, si existe correlación significativa negativa baja entre las dimensiones salud ocupacional y empatía de las variables realidad laboral y calidad de atención, respectivamente.

Tabla 13. Relación entre la dimensión ambiente laboral de la variable realidad laboral y la dimensión elementos tangibles de la variable calidad de atención

		Elementos tangibles			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Ambiente laboral	No	Recuento	2	0	0	2
		% del total	3.7%	0.0%	0.0%	3.7%
	Si	Recuento	0	43	9	52
		% del total	0.0%	79.6%	16.7%	96.3%
Total		Recuento	2	43	9	54
		% del total	3.7%	79.6%	16.7%	100.0%

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

Según muestra la tabla 13, del 3.7% de personal técnico que respondió no trabajar dentro de un buen ambiente laboral, el 3.7% corresponde al nivel bajo de satisfacción; y de 96.3% de personal que refirió si desempeñarse dentro de un buen ambiente laboral, el 79.6% corresponde al nivel regular y el 16.7% al nivel alto de satisfacción.

Tabla 14. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre las dimensiones ambiente laboral y elementos tangibles

		Elementos tangibles	
Rho de Spearman	Ambiente laboral	Coefficiente de correlación	,467
		Sig. (bilateral)	0.000
		N	54

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

La tabla 14 muestra el Rho de Spearman obtenido, que fue de ($r= 0,467$) con una significancia de (0.000), menor a 0.05 ($p<0.05$); por la tanto, si existe correlación significativa positiva moderada entre las dimensiones ambiente laboral y elementos tangibles de las variables realidad laboral y calidad de atención, respectivamente.

Tabla 15. Formación del personal técnico que labora en boticas de los distritos de Nasca y Vista Alegre-2023

		Frecuencia	Porcentaje
Formación técnica	Técnico en Enfermería	28	51.9
	Técnico en Farmacia	21	38.9
	Q.F. graduado y/o Bach.	2	3.7
	Otros	3	5.6
	Total	54	100.0

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

Según la tabla 15, del total de personal técnico, el 51.9% está representado por los técnicos en enfermería; el 38.9% por técnicos en farmacia; el 3.7% por Químicos Farmacéuticos graduados y/o bachiller; y el 5.6% por otras carreras.

Tabla 16. Formación en Farmacia de personal técnico que labora en boticas de los distritos de Nasca y Vista Alegre-2023

		Frecuencia	Porcentaje
Formación en farmacia	Sin formación en farmacia	31	57.4
	Con formación en farmacia	23	42.6
	Total	54	100.0

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

Según la tabla 16, se encontró que menos de la mitad (42.6%) del personal, que labora bajo el cargo de técnico en farmacia, tiene formación en farmacia (técnico en farmacia y Químico Farmacéutico graduado y/o bachiller); siendo el mayor porcentaje (57.4%) para quienes no cuentan con dicha formación, intrusismo profesional (técnicos en enfermería y otras carreras).

Tabla 17. Relación entre el intrusismo profesional de la variable realidad laboral y la dimensión seguridad de la variable calidad de atención

			Seguridad			Total
			Bajo	Regular	Alto	
Intrusismo profesional	No (con formación en farmacia)	Recuento	0	16	7	23
		% del total	0.0%	29.6%	13.0%	42.6%
	Sí (sin formación en farmacia)	Recuento	1	30	0	31
		% del total	1.9%	55.6%	0.0%	57.4%
Total		Recuento	1	46	7	54
		% del total	1.9%	85.2%	13.0%	100.0%

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

De acuerdo a la tabla 17, del 42.6% de personal técnico que cuenta con formación en farmacia y por la tanto no representa intrusismo profesional, el 29.6% corresponde al nivel regular y el 13.0% al nivel alto de satisfacción; y del 57.4% de personal técnico que no cuenta con formación en farmacia y representa intrusismo profesional, el 1.9% corresponde al nivel bajo y el 55.6% al nivel regular de satisfacción.

Tabla 18. Coeficiente de correlación de Spearman y grado de significancia entre el intrusismo profesional (no formación en farmacia) y la dimensión seguridad

		Seguridad	
Rho de Spearman	Intrusismo profesional (no formación en farmacia)	Coeficiente de correlación	-,454
		Sig. (bilateral)	0.001
	N		54

Fuente. Cuestionario de realidad laboral y calidad de atención

Según la tabla 18, el Rho de Spearman obtenido fue de -0,454 con una significancia de 0.001 ($p < 0,05$). Por lo tanto, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, y se concluye que existe correlación negativa moderada entre el intrusismo profesional y la dimensión seguridad de las variables realidad laboral y calidad de atención, respectivamente.

Tabla 19. Resultados del cuestionario de realidad laboral del personal técnico de boticas independientes centrales y las de cadena

		Respuestas			Total			Respuestas			Total	
		No	Si					No	Si			
Realidad laboral (boticas independientes centrales)	Formación en farmacia	N	10	8	18	Formación en farmacia	N	12	6	18		
		%	55.6	44.4	100		%	66.7	33.3	100		
	Padre/madre	Item 1	N	3	15	18	Padre/madre	Item 1	N	2	16	18
			%	16.7	83.3	100			%	11.1	88.9	100
		Item 2	N	9	9	18		Item 2	N	3	15	18
			%	50	50	100			%	16.7	83.3	100
		Item 3	N	4	14	18		Item 3	N	0	18	18
			%	22.2	77.8	100			%	0	100	100
	Tiempo	Item 4	N	1	17	18	Tiempo	Item 4	N	0	18	18
			%	5.6	94.4	100			%	0	100	100
		Item 5	N	13	5	18		Item 5	N	18	0	18
			%	72.2	27.8	100			%	100	0	100
		Item 6	N	3	15	18		Item 6	N	5	13	18
			%	16.7	83.3	100			%	27.8	72.2	100
	Ética	Item 7	N	17	1	18	Ética	Item 7	N	18	0	18
			%	94.4	5.6	100			%	100	0	100
		Item 8	N	5	13	18		Item 8	N	10	8	18
			%	27.8	72.2	100			%	55.6	44.4	100
	Ingresos	Item 9	N	6	12	18	Ingresos	Item 9	N	8	10	18
			%	33.3	66.7	100			%	44.4	55.6	100
	Item 10	N	7	11	18		Item 10	N	2	16	18	
		%	38.9	61.1	100			%	11.1	88.9	100	
Egresos	Item 11	N	3	15	18	Egresos	Item 11	N	0	18	18	
		%	16.7	83.3	100			%	0	100	100	
	Item 12	N	5	13	18		Item 12	N	0	18	18	
		%	27.8	72.2	100			%	0	100	100	
Comunicación	Item 13	N	1	17	18	Comunicación	Item 13	N	0	18	18	
		%	5.6	94.4	100			%	0	100	100	
	Item 14	N	0	18	18		Item 14	N	0	18	18	
		%	0	100	100			%	0	100	100	
Enfermedad (no ocupacional)	Item 15	N	9	9	18	Enfermedad (no ocupacional)	Item 15	N	15	3	18	
		%	50	50	100			%	83.3	16.7	100	
Salud ocupacional	Item 16	N	10	8	18	Salud ocupacional	Item 16	N	8	10	18	
		%	55.6	44.4	100			%	44.4	55.6	100	
Capacitación laboral	Item 17	N	1	17	18	Capacitación laboral	Item 17	N	0	18	18	
		%	5.6	94.4	100			%	0	100	100	
Estudios complementarios	Item 18	N	12	6	18	Estudios complementarios	Item 18	N	13	5	18	
		%	66.7	33.3	100			%	72.2	27.8	100	
Supervisión laboral	Item 19	N	16	2	18	Supervisión laboral	Item 19	N	0	18	18	
		%	88.9	11.1	100			%	0	100	100	
Ambiente laboral	Item 20	N	0	18	18	Ambiente laboral	Item 20	N	0	18	18	
		%	0	100	100			%	0	100	100	

Fuente. Cuestionario de la realidad laboral del personal técnico de boticas

Según la tabla 19, se muestra los resultados del cuestionario aplicado al personal técnico; encontrándose, entre las principales diferencias, los siguientes porcentajes de respuestas afirmativas en boticas independientes centrales y de cadena, respectivamente: ítem 2, tiempo de labor en la empresa de más de un año (el 50% frente al 83.3%); ítem 5, tiempo de refrigerio de 45 minutos (el 27.8% frente al 0.0%); ítem 8, ética en la empresa (el 72.2% frente al 44.4%); ítem 10, pago justo por su trabajo (el 61.1% frente al 88.9%); ítem 12, gastos (el 72.2% frente al 100.0%); ítem 15, enfermedad ajena al trabajo (50.0% frente al 16.7%); y por último el ítem 19, supervisión laboral (el 11.1% frente al 100.0%).

Tabla 20. Resultados del cuestionario de realidad laboral del personal técnico de boticas independientes periféricas y las de cadena

		Respuestas			Total			Respuestas			Total	
		No	Si					No	Si			
Realidad laboral (boticas independientes periféricas)	Formación en farmacia	N	9	9	18	Formación en farmacia	N	12	6	18		
		%	50	50	100		%	66.7	33.3	100		
	Padre/madre	Item 1	N	4	14	18	Padre/madre	Item 1	N	2	16	18
			%	22.2	77.8	100			%	11.1	88.9	100
		Item 2	N	11	7	18		Item 2	N	3	15	18
			%	61.1	38.9	100			%	16.7	83.3	100
		Item 3	N	7	11	18		Item 3	N	0	18	18
			%	38.9	61.1	100			%	0	100	100
	Tiempo	Item 4	N	5	13	18	Tiempo	Item 4	N	0	18	18
			%	27.8	72.2	100			%	0	100	100
		Item 5	N	16	2	18		Item 5	N	18	0	18
			%	88.9	11.1	100			%	100	0	100
		Item 6	N	1	17	18		Item 6	N	5	13	18
			%	5.6	94.4	100			%	27.8	72.2	100
		Item 7	N	16	2	18		Item 7	N	18	0	18
			%	88.9	11.1	100			%	100	0	100
	Ética	Item 8	N	11	7	18	Ética	Item 8	N	10	8	18
			%	61.1	38.9	100			%	55.6	44.4	100
		Item 9	N	3	15	18		Item 9	N	8	10	18
			%	16.7	83.3	100			%	44.4	55.6	100
Ingresos	Item 10	N	8	10	18	Ingresos	Item 10	N	2	16	18	
		%	44.4	55.6	100			%	11.1	88.9	100	
	Item 11	N	5	13	18		Item 11	N	0	18	18	
		%	27.8	72.2	100			%	0	100	100	
Egresos	Item 12	N	8	10	18	Egresos	Item 12	N	0	18	18	
		%	44.4	55.6	100			%	0	100	100	
	Item 13	N	4	14	18		Item 13	N	0	18	18	
		%	22.2	77.8	100			%	0	100	100	
Comunicación	Item 14	N	3	15	18	Comunicación	Item 14	N	0	18	18	
		%	16.7	83.3	100			%	0	100	100	
Enfermedad (no ocupacional)	Item 15	N	13	5	18	Enfermedad (no ocupacional)	Item 15	N	15	3	18	
		%	72.2	27.8	100			%	83.3	16.7	100	
Salud ocupacional	Item 16	N	15	3	18	Salud ocupacional	Item 16	N	8	10	18	
		%	83.3	16.7	100			%	44.4	55.6	100	
Capacitación laboral	Item 17	N	2	16	18	Capacitación laboral	Item 17	N	0	18	18	
		%	11.1	88.9	100			%	0	100	100	
Estudios complementarios	Item 18	N	13	5	18	Estudios complementarios	Item 18	N	13	5	18	
		%	72.2	27.8	100			%	72.2	27.8	100	
Supervisión laboral	Item 19	N	16	2	18	Supervisión laboral	Item 19	N	0	18	18	
		%	88.9	11.1	100			%	0	100	100	
Ambiente laboral	Item 20	N	2	16	18	Ambiente laboral	Item 20	N	0	18	18	
		%	11.1	88.9	100			%	0	100	100	

Fuente. Cuestionario de realidad laboral del personal técnico de boticas

Según la tabla 20, se muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al personal técnico; hallándose, entre las principales diferencias, los siguientes porcentajes de respuestas afirmativas en boticas independiente periféricas y de cadena, respectivamente: ítem 2, tiempo de labor en la empresa de más de un año (de 38.9% frente a un 83.3%); ítem 3, cambio de personal dentro del primer año (de 61.1% frente al 100%); ítem 4, horas extras (72.2% frente a 100%); ítem 9, presencia de un sistema de incentivos para reconocer el buen desempeño (de 83.3% con el 55.6%); ítem 10, paga justa por su trabajo (de 55.6% con 88.9%); ítem 11, descuentos (de 72.2% con el 100%); ítem 12, gastos (de 55.6% con el 100%); ítem 16, salud ocupacional (de 16.7% con el 55.6%); y por último el ítem 19, supervisan laboral (del 11.1% frente al 100%).

Tabla 21. Resultados del cuestionario de calidad de atención en boticas independientes centrales y las de cadena

		Niveles de satisfacción			Total	
		Bajo	Regular	Alto		
Calidad de atención (boticas independientes centrales)	Elementos	N	0	18	0	18
	tangibles	%	0	100	0	100
	Seguridad	N	0	14	4	18
		%	0	77.8	22.2	100
	Empatía	N	0	12	6	18
		%	0	66.7	33.3	100
	Sensibilidad	N	0	18	0	18
		%	0	100	0	100
	Fiabilidad	N	0	16	2	18
		%	0	88.9	11.1	100
	Accesibilidad	N	16	2	0	18
		%	88.9	11.1	0	100
	<hr/>					
			Niveles de satisfacción			Total
Bajo			Regular	Alto		
Calidad de atención (boticas de cadena)	Elementos	N	0	9	9	18
	tangibles	%	0	50	50	100
	Seguridad	N	1	17	0	18
		%	5.6	94.4	0	100
	Empatía	N	1	17	0	18
		%	5.6	94.4	0	100
	Sensibilidad	N	0	11	7	18
		%	0	61.1	38.9	100
	Fiabilidad	N	0	14	4	18
		%	0	77.8	22.2	100
	Accesibilidad	N	0	18	0	18
		%	0	100	0	100

Fuente. Cuestionario de calidad de atención en boticas

En función a la tabla 21, los resultados obtenidos del nivel de satisfacción en boticas independientes centrales frente a las boticas de cadena, fueron, respectivamente: elementos tangibles (de 100% nivel regular, frente al 50% nivel regular y 50% nivel alto); seguridad (de 77.8% regular y 22.2% alto, frente al 5.6% bajo y 94.4% regular); empatía (de 66.7% regular y 33.3% alto, frente al 5.6% bajo y 94.4% regular); sensibilidad (de 100 regular, frente al 61.1% regular y 38.9% alto); fiabilidad (de 88.9% regular y 11.1% alto, frente al 77.8% regular y 22.2% alto); y por último la dimensión accesibilidad (de 88.9% bajo y 11.1% regular, frente al 100% regular).

Tabla 22. Resultados del cuestionario de calidad de atención en boticas independientes periféricas y las de cadena

			Niveles de satisfacción			Total	
			Bajo	Regular	Alto		
Calidad de atención (boticas independientes periféricas)	Elementos tangibles	N	2	16	0	18	
		%	11.1	88.9	0	100	
	Seguridad	N	0	15	3	18	
		%	0	83.3	16.7	100	
	Empatía	N	0	15	3	18	
		%	0	83.3	16.7	100	
	Sensibilidad	N	1	17	0	18	
		%	5.6	94.4	0	100	
	Fiabilidad	N	0	18	0	18	
		%	0	100	0	100	
	Accesibilidad	N	15	3	0	18	
		%	83.3	16.7	0	100	
	<hr/>						
				Niveles de satisfacción			Total
			Bajo	Regular	Alto		
Calidad de atención (boticas de cadena)	Elementos tangibles	N	0	9	9	18	
		%	0	50	50	100	
	Seguridad	N	1	17	0	18	
		%	5.6	94.4	0	100	
	Empatía	N	1	17	0	18	
		%	5.6	94.4	0	100	
	Sensibilidad	N	0	11	7	18	
		%	0	61.1	38.9	100	
	Fiabilidad	N	0	14	4	18	
		%	0	77.8	22.2	100	
	Accesibilidad	N	0	18	0	18	
		%	0	100	0	100	

Fuente. Cuestionario de calidad de atención en boticas

En función a la tabla 22, los resultados obtenidos del nivel de satisfacción en boticas independientes periféricas frente a las boticas de cadena, fueron, respectivamente: elementos tangibles (de 11.1% nivel bajo y 88.9% nivel regular, frente al 50% nivel regular y 50% nivel alto); seguridad (de 83.3% regular y 16.7% alto, frente al 5.6% bajo y 94.4% regular); empatía (de 83.3% regular y 16.7% alto, frente al 5.6% bajo y 94.4% regular); sensibilidad (de 5.6% bajo y 94.4% regular, frente al 61.1% regular y 38.9% alto); fiabilidad (de 100.0% regular, frente al 77.8% regular y 22.2% alto); y por último la dimensión accesibilidad (de 83.3% bajo y 16.7% regular, frente al 100% regular).

IV. DISCUSIÓN

La presente investigación tiene como objetivo general determinar la relación que existe entre la realidad laboral del personal técnico con la calidad de atención en sus servicios en boticas en los distritos de Vista Alegre y Nasca. Además, se busca dar a conocer, parte de la situación actual que se vive en las boticas e involucra al personal técnico en los mencionados distritos.

Corresponde aclarar que, para cumplir con el objetivo general de la investigación de determinar la relación entre realidad laboral y calidad de atención, solo se tomaron en cuenta los resultados correlacionales de los objetivos específicos; los cuales al promediarse dieron respuesta al objetivo general de estudio.

Los datos recolectados de las poblaciones de estudio fueron analizados empleando la estadística descriptiva e inferencial.

En cuanto al análisis estadístico descriptivo de las dimensiones correlacionales, relacionados a los objetivos específicos de estudio, de la variable realidad laboral, fueron:

- a) En la dimensión salud ocupacional, se obtuvo un 61.1% para quienes no poseen problemas de salud relacionados directamente al trabajo que desempeñan, y un 38.9% para quienes si lo tienen.
- b) En la dimensión capacitación laboral, se obtuvo un 5.6% para quienes no reciben capacitación por parte de la empresa y un 94.4% para quienes si lo reciben.
- c) En la dimensión estudios complementarios, se obtuvo un 70.4% para quienes no lo poseen y un 29.6% para quienes sí.
- d) En la dimensión supervisión laboral, el 59.3% corresponde a la falta de supervisión y el 40.7% corresponde a si tenerlo.
- e) En la dimensión ambiente laboral, el 3.7% considera no trabajar en un buen ambiente laboral, y el 96.3% si lo considera.

Respecto del análisis estadístico descriptivo de las seis dimensiones de la variable calidad de atención, los niveles de satisfacción (bajo, regular y alto) obtenidos fueron:

- a) En la dimensión elementos tangibles, se obtuvo el 3.7% para el nivel bajo, el 79.6% para el nivel regular y 17.3% para el nivel alto de satisfacción.

b) En la dimensión seguridad, se halló el 1.9% para el nivel bajo, un 85.2% para el nivel regular y el 13.0% para el nivel alto de satisfacción.

c) En la dimensión empatía, se obtuvo un 1.9% para el nivel bajo, el 85.5% para el nivel regular y el 16.7% para el nivel alto de satisfacción.

d) En la dimensión sensibilidad, se obtuvo el 1.9% en el nivel bajo, el 85.2% para el nivel regular y el 13.0% en el nivel alto de satisfacción.

e) En la dimensión fiabilidad, el 88.9% corresponde al nivel regular y el 11.1% para el nivel alto de satisfacción.

f) En la dimensión accesibilidad, el 57.4% está representado por el nivel bajo y el 42.6% por el nivel regular de satisfacción. Se hace hincapié que la accesibilidad al Q.F. en las boticas independientes es casi nula; contrariamente a las boticas de cadena, donde la accesibilidad a dicho profesional es mucho mayor.

Estos resultados reflejan un mayor porcentaje en el nivel regular de satisfacción, con excepción de la dimensión accesibilidad; sin embargo, según Balderas et al. (12), en su estudio de evaluación de la calidad en farmacias con enfoque tradicional y de cadena, determinó un déficit de calidad en estas farmacias al obtener los siguiente valores para cada una de las cinco dimensiones: en elementos tangibles obtuvo el 64.4% déficit (bajo), 20.0% derroche o exceso de calidad (regular) y 15.6% calidad óptima (alta); para la dimensión seguridad obtuvo 59.8% déficit, 22.7% derroche o exceso de calidad y 17.8% calidad óptima; para la dimensión empatía 52.9% déficit, 24.0% derroche y 23.15 optimo; para la dimensión sensibilidad 51.6% déficit, 29.8% derroche y 18.7% optimo; y para dimensión fiabilidad: 65.3% déficit, 32.4% derroche y 2.2 optimo. De igual forma se diferencian de los resultados obtenidos por Mendieta (6), ya que según este autor el nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia es mayoritariamente alta en todas las cinco dimensiones, con valores que van desde el 95.7% a 100% nivel alto y del 1.4% a 4.3 % nivel medio, sin ningún valor bajo. Estos resultados también difieren de los encontrados por Gonzáles (5), ya que determina el mayor porcentaje en el nivel alto de satisfacción en cada una de las cinco dimensiones de estudio, porcentajes que van desde 69% al 74% en nivel alto, desde el 11% al 18% en nivel medio y desde el 13% al 16% en el nivel bajo. En cuanto a la dimensión accesibilidad, el mayor porcentaje de satisfacción se encuentra en nivel bajo, esto principalmente por la ausencia del profesional químico farmacéutico; esta ausencia es mucho mayor en las boticas independientes (tanto centrales como periféricas) comparado con las boticas de cadena (noches y fines de semana: sábados y domingos). De manera similar, este nivel bajo de satisfacción se puede comparar con la investigación de Rincón et al. (13), donde se encontraron falencias generadas justamente por la ausencia del bioquímico farmacéutico en el establecimiento, falencias como la inexistencia de protocolos en el proceso de dispensación, falta de conocimientos sobre

farmacovigilancia en el personal auxiliar y ausencia de educación sanitaria; todos derivados de la falta de atención farmacéutica que solo lo puede dar el químico farmacéutico.

Con relación a la estadística inferencial, que busca probar las hipótesis específicas, según las relaciones de la tabla 4, se hallaron los siguientes resultados:

Con relación al primer objetivo específico que busca determinar la relación entre los conocimientos y capacitaciones del personal técnico con la calidad de atención ofrecido en boticas. Con respecto a la relación entre el nivel de conocimientos y la calidad de atención, se relacionaron las dimensiones estudios complementarios y seguridad, hallándose el ($r = 0,581$) con un valor p de ($0,000$); por lo tanto, con un nivel de significancia menor a $0,05$ ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna y se concluye que existe correlaciones positivas moderada entre las dimensiones estudios complementarios y seguridad. De manera similar, Soto (7), en su estudio correlacional sobre el nivel de conocimientos y calidad de atención en los establecimientos de salud, el cual tiene como tercer objetivo específico relacionar los conocimientos del profesional en Psicología con la dimensión seguridad, obtuvo un nivel de significancia de $0,034$ y Rho de Spearman de $0,253$, demostrando de esta manera que existe correlación positiva baja entre sus dimensiones de estudio. Respecto a la relación entre capacitación y calidad de atención, se relacionó la dimensión capacitación laboral con la dimensión seguridad, obteniéndose ($r = -0,370$) con p valor de ($p = 0,006$). Por lo tanto, con el valor de p menor a $0,05$ ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, y se determina que existe correlación negativa baja, entre estas las dimensiones capacitación laboral y seguridad. En cambio, según Vasquez (8), refiere en el segundo objetivo específico de su estudio sobre capacitación laboral y calidad en los servicios, la presencia de correlación positiva moderada al obtener un Rho de Spearman de $0,525$; esta diferencia correlacional se explica, probablemente, por la orientación que toma la capacitación del personal de las boticas y sugiere que ésta no es bien realizada por parte de las empresas.

En relación al segundo objetivo específico que busca hallar la relación entre la supervisión con la calidad de atención. Se tomó la dimensión supervisión laboral y se le relacionó con la dimensión accesibilidad, encontrándose un Rho de Spearman de ($r = 0,963$) con un nivel de significancia de ($p = 0,000$). Por lo tanto, al ser p valor $0,000$ ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna y se concluye que existe correlación positiva muy alta entre las dimensiones supervisión laboral y accesibilidad. De igual forma, estos resultados se asemejan a los encontrados por Bayona (9) en su estudio de la influencia de la supervisión laboral en la calidad de servicio, obtuvo un Rho de Spearman de $0,988$ y un nivel de significancia bilateral de $0,001$, concluyendo que existe una fuerte influencia entre sus variables de estudio.

Con relación al tercer objetivo específico que busca hallar relación entre salud y comodidad con la calidad de atención. Para relacionar salud con calidad de atención, se tomó la dimensión salud ocupacional y se la relacionó con la dimensión empatía, encontrándose ($r = -0,385$) con p valor de (0,004). Por consiguiente, al ser p valor menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna; y se determina que existe correlación negativa baja entre las dimensiones salud ocupacional y empatía. Del modo similar, Bonilla (10) en su estudio correlacional entre estrés laboral y calidad de servicio, en su quinto objetivo específico (donde relaciona el estrés laboral con la empatía) encuentra relación inversa moderada de $Rho = -0,405$ y concluye que, a mayor estrés, menor empatía del personal laboral. Y para relacionar comodidad con la calidad de atención, se tomó la dimensión ambiente laboral y se la relacionó con la dimensión elementos tangibles, encontrándose un Rho de Spearman de ($r = 0,467$) con una significancia de (0,000). En consecuencia, con un nivel de significancia menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y acepta la alterna, y se determina la existencia de correlación positiva moderada entre las dimensiones ambiente laboral y elementos tangibles. De manera similar, estos resultados se pueden comparar con los hallados por Bazán (11) en su estudio sobre calidad de atención y clima laboral, donde encuentra en su primer objetivo específico (calidad de atención y elementos tangibles) correlación positiva baja $Rho = 0,108$ y un nivel de significancia de 0,000.

En función al cuarto objetivo específico de determinar el grado de intrusismo profesional y su relación con la calidad de atención; según la tabla 16, se determinó que el porcentaje de personal técnico sin formación en farmacia fue de 57.4% y de 42.6% para los que, si tienen dicha formación. Y para relacionar intrusismo profesional con la calidad de atención, se tomó los datos de la formación en farmacia y se la recodificó en intrusismo profesional (no formación en farmacia) para relacionarlo con la dimensión seguridad de la variable calidad de atención, obteniéndose un Rho de Spearman de $r = -0,0454$ y una significancia de 0,001. Por lo tanto, al ser la significancia menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y acepta la hipótesis del investigador; concluyéndose que si existe correlación negativa moderada entre el intrusismo profesional y la dimensión seguridad.

Estos porcentajes nos indican que más de la mitad del personal que labora bajo el cargo de técnico en farmacia no lo es en realidad; esta realidad es así por distintas razones, principalmente por normas poco claras y confusas, como la R.S. N° 554-2022-MINSA (15), que aprueba el Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica, donde se menciona: “el personal debe contar con la calificación y experiencia necesaria debidamente documentada que garantice el cumplimiento de las Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica”, sin señalar explícitamente como requisito fundamental tener el título de técnico en farmacia. Esta es la principal razón de porque las empresas de boticas contratan más a personal sin formación en farmacia; además cabe señalar otras razones, como la práctica de aplicación de inyectables; poca o nula inspección de estos

establecimientos farmacéuticos; ausencia de la carrera técnica de farmacia en el principal instituto público de Nasca; y la falta de respuestas por parte de algún gremio o asociación que defienda los intereses de los técnicos en farmacia. En conclusión, hasta el momento, no se ha calificado esta situación como un caso de intrusismo laboral y continua a los ojos de todo director técnico de boticas.

Y, por último, el quinto objetivo específico fue determinar las diferencias entre boticas independientes y las de cadena, dentro del contexto de la realidad laboral y calidad de atención.

En cuanto a las diferencias de la variable realidad laboral en ambos tipos de boticas, se tomaron las tablas 19 y 20, donde se recogen los resultados del cuestionario aplicado al personal técnico.

Según la tabla 19, que muestra los resultados obtenidos del cuestionario aplicado al personal técnico de boticas independientes (zona central del distrito de Vista Alegre) y de las boticas de cadena (distrito de Nasca), las principales diferencias encontrados fueron:

a) El mayor porcentaje (83.3%) de personal técnico que labora más de un año en la empresa se encuentra en las boticas de cadena, frente al 50% del personal de boticas independientes centrales.

b) El tiempo de refrigerio, de no menor de 45 minutos, solo se otorga a un 27.8% del personal técnico en boticas independientes centrales, frente al 0.0% en boticas de cadena.

c) El mayor porcentaje de personal técnico que considera que la ética se respeta dentro de la empresa se encuentra en boticas independientes centrales, con un 72.2%; mientras que en las boticas de cadena es de 44.4%.

d) El mayor porcentaje de personal técnico que considera se le paga bien por el trabajo que realiza se ubica en las boticas de cadena con el 88.9%, mientras que en las boticas independientes centrales es de 61.1%.

e) Se halló un mayor porcentaje de personal técnico que realiza gastos (solo transporte) en boticas de cadena con el 100%, mientras que en las boticas independientes centrales es de 72.2% (transporte, alcohol y mascarillas).

f) Se encontró mayor porcentaje de personal técnico con problemas de salud no relacionados al trabajo (gastritis y diabetes) en boticas independientes centrales con un 50%; mientras que en las boticas de cadena es de 16.7%.

g) En la supervisión constante del personal técnico se encontró que el mayor porcentaje se encuentra en las boticas de cadena con un 100% (pero no durante horas de la noche y los días sábados-domingos); mientras que en las boticas independientes centrales solo es de 11.1% de supervisión laboral.

Según la tabla 20, donde se muestra los resultados del cuestionario aplicado al personal técnico de boticas independientes (zona periférica del distrito de Vista Alegre) y de las boticas de cadena (distrito de Nasca), las principales diferencias halladas fueron:

a) El mayor porcentaje de personal técnico que labora más de un año en la empresa se ubica en boticas de cadena con un 83.3%; a diferencia de las boticas independientes periféricas donde es de 38.85.

b) El cambio de personal técnico dentro del primer año de trabajo tiene mayor frecuencia en las boticas de cadena con un 100%; mientras que en las boticas independientes periféricas es de 61.1%.

c) Las horas extras de trabajo se realizan en el 100% del personal de boticas de cadena; en comparación con el 72.2% del personal en boticas independientes periféricas.

d) El sistema de incentivos para reconocer el buen desempeño del personal es mayor en las boticas independientes periféricas con el 88.3%; en comparación con el 55.6% de las boticas de cadena.

e) En la paga por el trabajo que realiza el personal, el 88.9% de personal de boticas de cadena lo considera buena o justa; a diferencia de un 55.6% del personal de boticas independientes periféricas.

f) Los descuentos a fin de mes se realizan al 100% de personal técnico de las boticas de cadena; frente al 72.2% del personal de boticas independientes periféricas. Estos descuentos son generalmente por faltantes para el primer caso y faltantes con medicamentos vencidos para el segundo.

g) Los gastos que realiza el personal en transporte, alcohol o mascarillas, es mayor en el personal de boticas de cadena, donde el 100% de personal lo realiza (pero solo refieren en transporte); a diferencia del personal de boticas independientes periféricas, donde el 55.6% lo realiza en transporte, alcohol y demás.

h) En los problemas de salud relacionados directamente al trabajo que realizan, el 55.6% del personal de boticas de cadena manifiestan padecer algún mal; en comparación con el 16.7% del personal técnico de boticas independientes periféricas. Estos males ocupacionales son generalmente estrés y dolor en piernas o espalda.

i) En la supervisión constante del personal técnico, el 100% del personal de boticas de cadena es supervisado diariamente en su labor (a excepción de las horas de la noche y los días sábados y domingos); mientras que esta supervisión es de solo un 11.1% al personal de boticas independientes periféricas.

En cuanto a las diferencias encontradas en la calidad de atención en boticas independientes (centro y periferia) y de cadena, se tomaron los resultados de la tabla 21 y 22 en donde las principales diferencias en los niveles de satisfacción, fueron:

a) En la dimensión elementos tangibles existe mayor satisfacción en boticas de cadena con 50% en el nivel regular y 50% nivel alto de satisfacción; frente a las boticas independientes centrales y periféricas, donde sus porcentajes son respectivamente de (100% regular) y (11.1% bajo y 88.9% regular).

b) En la dimensión seguridad, la mayor satisfacción es para las boticas independientes centrales y periféricas, con sus porcentajes respectivos de (77.8% regular y 22.2% alto) y (83.3% regular y 16.7% alto); en comparación con el 5.6% bajo y el 94.4% nivel regular de satisfacción en boticas de cadena.

c) En la dimensión empatía se encontró mayores niveles de satisfacción en las boticas independientes centrales y periféricas, con sus porcentajes respectivos de (66.7% regular y 33.3% alto) y (83.3% regular y 16.7% alto); en comparación con el 5.6% bajo y 94.4% nivel regular de satisfacción en boticas de cadena.

d) En la dimensión accesibilidad, los clientes-pacientes mejor satisfechos fueron los atendidos en las boticas de cadena, con el 100% en el nivel regular de satisfacción; comparado con las boticas independientes centrales y periféricas, donde el nivel de satisfacción se encuentra, respectivamente, en (88.9% bajo y 11.1 regular) y (83.3% bajo y 16.7% regular).

Y por último, para determinar la relación entre las variables realidad laboral y calidad de atención, se tomaron los valores Rho de Spearman obtenidos en los objetivos específicos: (0,581), (-,370), (0,963), (-,385), (0,467) y (-,454) con su grado de significancia correspondiente de (0,000), (0,006), (0,000), (0,004), (0,000) y (0,001); los cuales se promediaron y dieron como resultado un Rho de Spearman de 0,134 con un nivel de significancia de 0,002. Por la tanto, al ser p valor menor a 0,05 ($p < 0,05$) se rechaza la hipótesis nula y se acepta la alterna, concluyéndose que si existe correlación positiva muy baja entre las variables realidad laboral y calidad de atención.

V. CONCLUSIONES

Las conclusiones obtenidas en el presente estudio, fueron:

1. En el primer objetivo específico se determinó una correlación positiva moderada entre los conocimientos (estudios complementarios en el área de farmacia) que posee el personal técnico y la dimensión seguridad, porque se obtuvo un Rho de Spearman de 0,581 con un nivel de significancia de 0,000; en consecuencia, a mayores conocimientos en el área de farmacia, mayor será la satisfacción del cliente-paciente. Asimismo, se determinó una correlación negativa baja entre la capacitación laboral y la dimensión seguridad, ya que se obtuvo el Rho de Spearman de -,370 con una significancia de 0,006; esto significa que, a menor capacitación del personal por parte de la empresa, mayor será la satisfacción del cliente y viceversa.
2. En el segundo objetivo específico se determinó una correlación positiva muy alta entre la supervisión laboral y la dimensión accesibilidad, dado que se obtuvo un Rho de Spearman de 0,963 y un nivel de significancia de 0,000. Por lo tanto, se concluye que, a mayor supervisión, mayor será la satisfacción.
3. En el tercer objetivo específico se determinó la existencia de correlación negativa baja entre los problemas de salud del personal y la dimensión empatía, puesto que se obtuvo $r = -,385$ con un p valor de 0,004; por lo tanto, si aumenta los problemas de salud, disminuye la satisfacción en la dimensión empatía y viceversa. Asimismo, se determinó una correlación positiva moderada entre la comodidad (ambiente laboral) y la dimensión elementos tangibles, al obtenerse $r = 0,467$ y p valor de 0,000; lo cual significa que, a mejor ambiente laboral, mayor será la satisfacción del cliente.
4. En el cuarto objetivo específico se determinó un nivel de no formación en farmacia (intrusismo profesional) de 57.4%. Además, se determinó la existencia de correlación negativa moderada entre la no formación en farmacia y la dimensión seguridad, puesto que se obtuvo un Rho = -,454 y p valor de 0,001.
5. En el quinto objetivo específico se determinaron diferencias en ambos tipos de boticas, en cuanto a la variable realidad laboral, los más importantes fueron: mayor supervisión en boticas de cadena frente a boticas independientes; mejor paga en boticas de cadena frente a las boticas independientes; mayor porcentaje de personal técnico que realiza horas extras en boticas de cadena en comparación con las independientes. Respecto a la calidad de atención, tenemos: en la dimensión seguridad y empatía la satisfacción es mayor en las boticas independientes frente a las

boticas de cadena; y en las dimensiones elementos tangibles, sensibilidad, fiabilidad y accesibilidad la satisfacción es mayor en las boticas de cadena.

6. Respecto al objetivo general que busca determinar la relación entre la realidad laboral y la calidad de atención, se determinó que existe correlación positiva muy baja entre ambas variables, porque se obtuvo un Rho de Spearman de 0,134 con un p valor de 0,002.

VI. RECOMENDACIONES

Se realizan las siguientes recomendaciones:

1. El personal técnico de farmacia debe capacitarse constantemente, independientemente de la capacitación laboral, en todo lo relacionado a Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica; además debe conocer la normativa vigente, sus derechos laborales en función de su régimen laboral y la empresa para la cual trabaja. Porque solamente de este modo será conocedor de la realidad en este sector y podrá defender sus intereses.
2. Las empresas de boticas independientes deben mejorar en las dimensiones de elementos tangibles y accesibilidad, contar con la presencia del Químico Farmacéutico para que supervise, guíe al personal técnico y haga cumplir la normativa. En cuanto a las boticas de cadenas, estas deben trabajar en las dimensiones seguridad y empatía, capacitando “mejor” al personal y proporcionando el tiempo necesario a cada cliente-paciente en su atención, ya que se ha demostrado, respectivamente, una relación inversamente y directamente proporcional en ambas dimensiones.
3. Por último, se recomienda implementar un sistema de evaluación del personal técnico que mida su desempeño laboral en relación con la calidad de atención, y consecuentemente también implementar un sistema de incentivos económicos que reconozca tal desempeño.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

- (1). Bravo C. Análisis del mercado retail de medicamentos del Perú. Piura: Universidad de Piura; 2021
- (2). Decreto Supremo N° 026-2019-SA. Decreto Supremo que aprueba el Reglamento del Decreto de Urgencia N. ° 007-2019, Decreto de Urgencia que declara a los medicamentos, productos biológicos y dispositivos médicos como parte esencial del derecho a la salud y dispone medidas para garantizar su disponibilidad. 5 de diciembre del 2019. Diario Oficial El Peruano. [Consultado: marzo del 2023]. Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/448277/decreto-supremo-026-2019-sa.PDF>
- (3). Resolución Ministerial N° 040-2010-MINSA. 15 de enero del 2010. Diario Oficial El Peruano. [Consultado en marzo del 2023]. Disponible: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/274614/245805_RM040.2010.MINSA.pdf20190110-18386-119c85v.pdf
- (4). Decreto Supremo N° 014-2011-SA. Aprobar reglamento de establecimientos farmacéuticos. 27 de julio de 2011. Diario Oficial El Peruano. [consulta: marzo del 2023]. Disponible en: https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/272179/243288_14_-_DS_N_C2_B0_0142011-SA.pdf20190110-18386-1g9v4p5.pdf
- (5). Gonzáles Ayala J. Calidad de servicios en las oficinas farmacéuticas privadas del distrito de Ayacucho, 2021 [tesis de licenciatura]. Ayacucho: Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga; 2022. 74 p
- (6). Mendieta Franco LC. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de salud Melvin Jones, distrito del Porvenir-junio 2020. [tesis de maestría] Trujillo: Universidad Cesar Vallejo; 2020
- (7). Soto Mateo JL. Nivel de conocimientos y calidad de atención en función a la Guía de Práctica Clínica en Depresión en establecimientos de salud Lima Norte, 2021 [tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2022. 108 p
- (8). Vasquez Adriaola OJ. Capacitación laboral y la calidad en los servicios administrativos de la facultad de ciencias biológicas de la UNMSM, 2022 [tesis de licenciatura]. Lima: Universidad Privada del Norte; 2022. 62 p

- (9). Bayona Torres ME. Supervisión laboral y su influencia en la calidad del servicio-Proseguridad S.A. Chiclayo-2020 [tesis de licenciatura]. Pimentel: Universidad Señor de Sipán; 2021. 127 p
- (10). Bonilla Lazarte JH. Estrés laboral y calidad de servicio en el área de manufactura de la empresa Yobel, Los Olivos-2019 [tesis de maestría]. Lima: Universidad César Vallejo; 2020. 76 p
- (11). Bazán Fung MJ. Calidad de atención y clima laboral de los trabajadores del hospital de Supe, año 2019 [tesis de maestría]. Huacho: Universidad Nacional José Faustino Sánchez Carrión; 2021. 107 p
- (12). Baldera Huerta ME, Nájera Saldaña JA, Gómez Sánchez D. Evaluación de la calidad de servicios en farmacias. En: Flores Preciado J, Reyes Fong T, Llamas Aréchiga B, Flores Cuevas F. Innovación y sustentabilidad, propuestas de mejora y pertinencia en las organizaciones [internet]. México: Casia Creaciones; 2021 [consultado en julio del 2024]. p. 21-44. Disponible en: https://www.researchgate.net/publication/358270387_Evaluacion_de_la_calidad_de_servicio_en_farmacias
- (13). Rincón Alarcón A, Villalón Muñoz P, Escudero Vilema E, Toaquiza Aguagallo C, Miranda A, Aguiar Torres C. Evaluación del servicio de atención farmacéutica en cuatro farmacias privadas de Riobamba, Ecuador. Revista Cubana de Farmacia [Internet]. 2019 [citado 15 Jun 2024]; 52 (2): 1-16. Disponible en: <https://revfarmacia.sld.cu/index.php/far/article/view/338>
- (14). Toral R, Gallardo N, Pasaca M, Cevallos C. La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja-Ecuador. Dominio de las Ciencias. 2019 enero; vol. 5 (1): pp. 136-159
- (15). Resolución Ministerial N.º 554-2022-MINSA, que aprueba el documento técnico: Manual de Buenas Prácticas de Oficina Farmacéutica. Lima, 26 de julio del 2022. Diario Oficial El Peruano. [Consultado en junio del 2023]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/normas-legales/3302257-554-2022-minsa>
- (16). Resolución Ministerial N.º 527-2011/MINSA, que aprueba la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos de Salud y Servicios Médicos de Apoyo”. 11 de julio del 2011. Diario Oficial El Peruano. [Consultado en junio del 2023]. Disponible en: <https://bvs.minsa.gob.pe/local/minsa/2252.pdf>

VIII. ANEXOS

Anexo 1. Matriz de consistencia

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

- A. Cuestionario de realidad laboral
- B. Cuestionario de calidad de atención
 - a. Niveles de calidad de atención

Anexo 4. Validación del instrumento de investigación

Anexo 5. Fiabilidad del instrumento de investigación

- A. Fiabilidad del cuestionario de realidad laboral
- B. Fiabilidad del cuestionario de calidad de atención

Anexo 6. Consentimiento informado

Anexo 7. Bases de datos

- A. Datos del cuestionario de realidad laboral
- B. Datos del cuestionario de calidad de atención

Anexo 8. Evidencias fotográficas

Anexo 1. Matriz de consistencia

Título: Análisis de la realidad laboral del sector farmacéutico en boticas de la provincia de Nasca relacionado con la calidad de atención.

Problema	Objetivo	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología	Escala	Rango
<p>General</p> <p>¿Cuál es la relación que existe entre la realidad laboral del personal técnico y la calidad de atención en boticas de la provincia de Nasca?</p>	<p>General</p> <p>Determinar la relación entre la realidad laboral del personal técnico y la calidad de atención en boticas de la provincia de Nasca</p>	<p>General</p> <p>Existe una relación significativa entre la realidad laboral y la calidad de atención en boticas de la provincia de Nasca.</p>	<p>Calidad de atención (V₂)</p>	<p>Elementos tangibles</p> <ul style="list-style-type: none"> . Seguridad . Empatía . Sensibilidad . Fiabilidad . Accesibilidad 	<p>Enfoque: Cuantitativo</p>	<p>Escala Likert</p> <p>1.- Totalmente insatisfecho</p> <p>2.- Insatisfecho</p> <p>3.- Algo satisfecho</p> <p>4.- Satisfecho</p> <p>5.- Totalmente satisfecho</p>	<p>Bajo</p> <p>Regular</p> <p>Alto</p>
<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • ¿Cuál es la relación que existe entre los conocimientos y capacitaciones del personal laboral técnico y la calidad de atención en las boticas de la provincia de Nasca? • ¿Cuál es la relación que existe entre la supervisión constante del personal técnico con la calidad de atención en las boticas de la provincia de Nasca? • ¿Qué relación existe entre el estado de salud (salud ocupacional) y comodidad (ambiente laboral) con la calidad de atención en las boticas de la provincia de Nasca? 	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Determinar la relación que existe entre los conocimientos y capacitaciones del personal técnico con la calidad de atención (dimensión seguridad) en boticas de la provincia de Nasca. • Determinar la relación que existe entre la supervisión del personal técnico con la calidad de atención (dimensión accesibilidad) en las boticas de la Nasca. • Determinar la relación que existe entre la salud ocupacional y ambiente laboral del personal técnico con la calidad de atención (dimensión empatía y elementos tangibles) en las boticas de la provincia de Nasca. • Determinar el grado de intrusismo profesional técnico, relacionándolo con la calidad de atención (dimensión seguridad), en boticas de la provincia de Nasca. • Determinar las diferencias existentes entre boticas independientes y boticas de cadena, dentro del contexto de la realidad laboral y la calidad de atención, en las boticas de la provincia de Nasca. 	<p>Específicos</p> <ul style="list-style-type: none"> • Existe una relación significativa entre los conocimientos y capacitaciones que presenta el personal técnico y la calidad de atención en boticas de la provincia de Nasca. • Existe una relación significativa entre la supervisión del personal técnico y la calidad de atención en las boticas de la provincia de Nasca. • Existe una relación significativa entre el estado de salud (salud ocupacional) y comodidad (ambiente laboral) del personal técnico con la calidad de atención en las boticas de la provincia de Nasca. 	<p>Realidad laboral (V₁)</p>	<p>Descriptivas:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Padre/madre . Tiempo . Egresos . Ingresos . Comunicación . Ética . Enfermedad (no ocupacional) <p>Correlaciones:</p> <ul style="list-style-type: none"> . Salud ocupacional . Capacitación laboral . Estudios complementarios . Supervisión laboral . Ambiente laboral 	<p>Diseño: No experimental</p> <p>Alcance: Descriptivo Correlacional</p> <p>Lugar de estudio Se efectuará en los distritos de Nasca y Vista Alegre</p> <p>Población: 2 poblaciones: . Clientes-pacientes . Personal técnico</p> <p>Muestra: Por conveniencia se tomará una muestra de 54 individuos en cada población.</p>	<p>Escala dicotómica</p> <p>0 = No</p> <p>1 = Si</p>	

Anexo 2. Matriz de operacionalización de variables

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Ítems
Realidad laboral (V ₁)	Es la situación en la que se encuentra el empleado en cuanto a sus obligaciones, derechos y características individuales	Será medida aplicando un cuestionario al personal técnico laboral de las boticas	Padre/madre	Paternidad o maternidad	1
			Tiempo	Tiempo de permanencia, proyecciones, horas extras, cambios y refrigerio	(2-6)
			Ética	Ética empresarial	(7-8)
			Ingresos	Sueldo y bonos	(9-10)
			Egresos	Gastos y descuentos	(11-12)
			Comunicación	Compañerismo y cooperación	(13-14)
			Enfermedad (no ocupacional)	Enfermedad ajena al trabajo	15
			Salud ocupacional	Salud relacionada al trabajo	16
			Capacitación laboral	Capacitación por parte de la empresa	17
			Estudios complementarios	Estudios de farmacia	18
			Supervisión laboral	Supervisión del Q.F.	19
Ambiente laboral	Elementos tangibles	20			
Calidad de servicio (V ₂)	Conjunto de actividades que realizan los establecimientos de salud y los servicios médicos de apoyo en el proceso de atención, desde el punto de vista técnico y humano, para alcanzar los efectos deseados tanto por los proveedores como por los usuarios, en términos de seguridad, eficacia, eficiencia y satisfacción del usuario. (16)	La percepción subjetiva del usuario frente a la calidad ofrecida será medida usando el método SERVPERF, adaptado, a través de la encuesta.	Elementos tangibles	Local, equipo, presentación y propaganda	(1-4)
			Seguridad	Confianza, conocimientos, actitud y ética	(5-8)
			Empatía	Horario, interés y atención específica	(9-11)
			Sensibilidad	Precios, atención rápida y orden de llegada	(12-14)
			Fiabilidad	Dispensación, privacidad, receta y espera	(15-18)
			Accesibilidad	Químico farmacéutico, reclamo y genéricos	(19-21)



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



Título de la investigación

Análisis de la realidad laboral del sector farmacéutico en boticas de la provincia de Nasca relacionado con la calidad de atención.

Cuestionario: realidad laboral

El presente cuestionario se realizará con el propósito de recabar información del personal laboral técnico de las boticas de la provincia de Nasca. Con las preguntas formuladas se busca conocer la realidad del trabajador y de cómo ésta afecta o afectaría su desempeño relacionado con la atención al cliente.

Instrucciones

Marcar con una X dentro de los paréntesis o escribir en los espacios en blanco según corresponda.

Preciso que el presente documento es de carácter estrictamente anónimo y confidencial; se le pide total seriedad.

Le agradezco colaborar con mi investigación respondiendo cada pregunta.

Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

A. Cuestionario de realidad laboral

Indique sus características sociodemográficas:

- **Edad:**
- **Sexo:** Masculino () Femenino ()
- **Estado civil:** Soltero () Casado () Divorciado () Viudo () Conviviente ()
- **Educación:** Tec. Farmacia () Tec. Enfermería () Q.F. graduado () Otros ()

Preguntas descriptivas:

- 1.- ¿Es padre o madre de familia?
- 2.- ¿Lleva laborando más de un año en la empresa?
- 3.- Según observa usted, ¿El cambio, por renuncia o despido, del personal técnico se realiza dentro del primer año de trabajo?
- 4.- ¿Realiza horas extras?
- 5.- Si trabaja de corrido 8 horas ¿La empresa le ofrece los 45 mínimos para su refrigerio?
- 6.- ¿Considera que su empleo es temporal porque tiene proyecciones?
- 7.- ¿Realiza actividades que no estaban especificadas en su contrato de trabajo?
- 8.- En cuanto a la ética profesional ¿Considera que es respetada dentro de la empresa?
- 9.- ¿La empresa cuenta con un sistema de incentivos (bono, reconocimiento, premio, etc.) para reconocer el buen desempeño?
- 10.- ¿Considera que se le paga bien por el trabajo de técnico que realiza?
- 11.- ¿Se le realiza algún descuento de su sueldo a fin de mes? De ser si su respuesta, señalar los motivos:
- 12.- ¿Qué gastos (transporte, mascarillas, alcohol u otros) realiza por cuenta propia? Indicar de ser el caso:
- 13.- ¿Existe buena comunicación y cooperación entre el personal técnico y el Químico Farmacéutico del establecimiento farmacéutico?
- 14.- ¿Tiene buena relación (camaradería) con sus compañeros técnicos de trabajo?
- 15.- ¿Padece de alguna enfermedad no relacionado o ajena al trabajo?

Preguntas correlacionales:

Salud ocupacional

16.- ¿Su trabajo le genera algún problema de salud, como estrés, dolor en las piernas, pies, espalda u otros)? Indícalo de serlo

Capacitación laboral

17.- ¿Es capacitado por la empresa como parte de un programa de capacitación?

Estudios complementarios:

18.- Aparte de la capacitación por parte de la empresa. ¿Tiene otros estudios, certificados, diplomas, constancias, capacitaciones o habilidades relacionadas al área de farmacia?

Supervisión laboral:

19.- ¿Es supervisado en su labor diaria, de manera presencial, por el Químico Farmacéutico, asistente u otros?

Ambiente laboral

20.- ¿Considera, de manera general, apropiado y confortable el ambiente laboral donde se desempeña?



UNIVERSIDAD NACIONAL "SAN LUIS GONZAGA"
FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA



Título de la investigación:

Análisis de la realidad laboral del sector farmacéutico en boticas de la provincia de Nasca relacionado con la calidad de atención

Cuestionario de calidad de atención

El presente cuestionario se aplica con el propósito de recolectar datos, utilizando el método SERVPERF adaptado a las características propias del medio. El cual está estructurado específicamente para conocer ¿Cuál es el nivel de satisfacción que presentan los usuarios tras recibir el servicio en el establecimiento farmacéutico?

Instrucciones:

Marcar con una X dentro del recuadro en blanco o paréntesis en blanco correspondiente, según su percepción con el grado de satisfacción con el servicio recibido en la botica. Donde la escala de satisfacción, del 1 al 5, representan los siguientes grados:

- (1) Totalmente insatisfecho o muy malo
- (2) Insatisfecho o malo
- (3) Algo satisfecho o regular
- (4) Satisfecho o bueno
- (5) Totalmente satisfecho o bastante bien

Recuerde que solo debe marcar una opción.

Este documento será guardado en reserva, se le pide total seriedad. Gracias por su colaboración.

B. Cuestionario de calidad de atención

DATOS GENERALES:		Antes de empezar con el cuestionario, señalar en qué tipo de botica recibió el servicio:	
Nombres y apellidos (opcional):		<input type="checkbox"/> Boticas independientes	
Edad: () Sexo: Masculino () Femenino ()		<input type="checkbox"/> Boticas de las grandes cadenas (Mifarma o Inkafarma)	
Grado de instrucción: Sin estudios () Primaria () Secundaria ()		Turno en que recibió el servicio:	
Superior técnico () Superior pedagógico () Superior universitario ()		- Mañana () - Tarde () - Noche ()	
Lugar (distrito):			

DIMENSIONES	ITEMS	ESCALA LIKERT DE SATISFACCIÓN				
		1	2	3	4	5
ELEMENTOS TANGIBLES	1.- ¿Al ingresar a la botica encontró el local limpio, cómodo y acogedor? ¿Qué tan satisfecho se sintió?					
	2.- ¿El equipamiento (computadoras, góndolas, vidriería, tachos de basura) de la botica es moderna? ¿Qué tan satisfecho se sintió de ser o no ser así?					
	3.- ¿El personal de la botica se encuentra debidamente identificado (carné), uniformados y correctamente aseados? ¿Qué tan satisfecho se sintió de encontrarlos o no cómo se indica?					
	4.- ¿Los afiches, propaganda u ofertas influyeron en su compra? ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?					
SEGURIDAD	5.- ¿Le inspiró confianza el personal laboral al ser abordado? ¿Cuál fue su nivel de satisfacción con la confianza que le inspiró?					
	6.- ¿Al hacer una consulta percibió un buen nivel de preparación y conocimientos del personal laboral de la botica? ¿Cuál fue su grado de satisfacción con el grado de conocimientos percibido del personal laboral?					
	7.- El comportamiento del personal técnico (respeto, comunicación, responsabilidad, dedicación) le pareció el correcto. ¿Qué tan satisfecho se sintió?					
	8.- ¿Está conforme con la ética profesional del personal laboral y sobretodo de la misma empresa? ¿Cuál es su nivel de satisfacción en base a todo lo que sabe al respecto?					
EMPATÍA	9.- ¿Los horarios de atención se respetan, son adecuados y facilitan la atención? ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?					
	10.- ¿El personal que lo atendió le mostró interés, lo escuchó atentamente y lo trato con amabilidad, respeto y paciencia para resolver su problema o inquietud? ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?					
	11.- ¿El personal que lo atendió se tomó el tiempo necesario para atenderlo individualmente y aconsejarlo en la administración de su medicamento? ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?					
SENSIBILIDAD	12.- ¿Los precios son accesibles y menores a la competencia (boticas de cadena o independientes según su opción señalada). ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?					
	13.- ¿Su atención fue de forma rápida, pero eficiente? ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?					
	14.- ¿Para la atención se respetó el orden de llegada? ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?					
FIABILIDAD	15.- ¿Se cometieron errores durante la dispensación del medicamento? ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?					
	16.- ¿Durante la atención el personal respeto su privacidad o confidencialidad? ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?					
	17.- ¿Encontró todos los medicamentos o dispositivos médicos que le recetaron? ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?					
	18.- Si le dijeron que espere para que le trajeran, de otro local o en otra fecha, el medicamento que solicitaba. ¿Se cumplió en el tiempo prometido o espero de más? ¿Qué tan satisfecho quedó?					
ACCESIBILIDAD	19.- ¿Al ingresar al local identificó y encontró al Químico Farmacéutico? ¿Cuál fue su nivel de satisfacción?					
	20.- Si la situación amerita un reclamo y quiere hacerlo, ¿Se le proporciona y explica cómo hacerlo en el libro de reclamaciones? ¿Qué tan satisfecho se sintió en tal caso?					
	21.- Al solicitar medicamentos en su versión genérica, ¿Los encuentra? ¿Cuál fue su grado de satisfacción?					

a. Niveles de la calidad de atención

Variable	Intervalo	Nivel
Calidad de atención	[21-49]	Bajo
	[50-78]	Regular
	[79-105]	Alto
Dimensiones	Intervalo	Nivel
Elementos tangibles	[4-9]	Bajo
	[10-15]	Regular
	[16-20]	Alto
Seguridad	[4-9]	Bajo
	[10-15]	Regular
	[16-20]	Alto
Empatía	[3-7]	Bajo
	[8-12]	Regular
	[13-15]]	Alto
Sensibilidad	[3-7]	Bajo
	[8-12]	Regular
	[13-15]]	Alto
Fiabilidad	[4-9]	Bajo
	[10-15]	Regular
	[16-20]	Alto
Accesibilidad	[3-7]	Bajo
	[8-12]	Regular
	[13-15]]	Alto

Anexo 4. Validación del instrumento de investigación

JUICIO DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del proyecto: Análisis de la realidad laboral del sector farmacéutico en boticas de la provincia de Nasca relacionado con la calidad de atención.


Instrucciones: colocar un numero de porcentaje que Uds. crean conveniente.

N°	Criterios	Indicadores	Indicador				
			Pésimo (0-20%)	Malo (21-40%)	Regular (41-60%)	Bueno (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	Claridad	La encuesta está formulada con un lenguaje apropiado.				80	
2	Objetivo	La encuesta esta expresada en capacidades observables.				80	
3	Actualidad	Apropiado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.				80	
4	Organización	Se encuentra organizado de forma lógica en el instrumento.				80	
5	Suficiencia	Integra los aspectos éticos en cuanto a calidad y cantidad con relación a las variables de investigación.				80	
6	Intencionalidad	Apropiado para valorar los aspectos de las variables de investigación.				80	
7	Consistencia	Asentado en los aspectos teóricos de conocimiento.				80	
8	Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80	
9	Metodología	La estrategia empleada responde al propósito de la investigación.				80	

I. PROMEDIO TOTAL DE VALORACION OBTENIDO:

II. OPINION DE APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE VALIDACION Y CONFIABILIDAD

- Sí es aplicable
- No es aplicable
- Aplicable, solo después de correcciones


 MS. JORGE ARCELES CAPCHA QUISPE
 MAESTRO EN FARMACIA Y BIOQUIMICA

ICA, 06 DE MARZO 2023

JUICIO DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del proyecto: Análisis de la realidad laboral del sector farmacéutico en boticas de la provincia de Nasca relacionado con la calidad de atención.

Instrucciones: colocar un numero de porcentaje que Uds. crean conveniente.

Nº	Criterios	Indicadores	Indicador				
			Pésimo (0-20%)	Malo (21-40%)	Regular (41-60%)	Bueno (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	Claridad	La encuesta está formulada con un lenguaje apropiado.				80	
2	Objetivo	La encuesta esta expresada en capacidades observables.				80	
3	Actualidad	Apropiado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.				80	
4	Organización	Se encuentra organizado de forma lógica en el instrumento.				80	
5	Suficiencia	Integra los aspectos éticos en cuanto a calidad y cantidad con relación a las variables de investigación.				80	
6	Intencionalidad	Apropiado para valorar los aspectos de las variables de investigación.				80	
7	Consistencia	Asentado en los aspectos teóricos de conocimiento.				80	
8	Coherencia	Presenta coherencia entre los indices, indicadores y las dimensiones.				80	
9	Metodología	La estrategia empleada responde al propósito de la investigación.				80	

I. PROMEDIO TOTAL DE VALORACION OBTENIDO: 80

II. OPINION DE APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE VALIDACION Y CONFIABILIDAD

- Sí es aplicable
- No es aplicable
- Aplicable, solo después de correcciones


 Mg. GLADYS YANET DIAZ HERNANDEZ
 MAESTRO EN FARMACIA Y BIOQUIMICA

SCA, 07 MARZO 2023

JUICIO DE EXPERTOS

FORMATO DE VALIDACIÓN Y CONFIABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

Título del proyecto: Análisis de la realidad laboral del sector farmacéutico en boticas de la provincia de Nasca relacionado con la calidad de atención.


Instrucciones: colocar un numero de porcentaje que Uds. crean conveniente.

N°	Criterios	Indicadores	Indicador				
			Pésimo (0-20%)	Malo (21-40%)	Regular (41-60%)	Bueno (61-80%)	Excelente (81-100%)
1	Claridad	La encuesta está formulada con un lenguaje apropiado.				80	
2	Objetivo	La encuesta esta expresada en capacidades observables.				80	
3	Actualidad	Apropiado a la identificación del conocimiento de las variables de investigación.				80	
4	Organización	Se encuentra organizado de forma lógica en el instrumento.				80	
5	Suficiencia	Integra los aspectos éticos en cuanto a calidad y cantidad con relación a las variables de investigación.				80	
6	Intencionalidad	Apropiado para valorar los aspectos de las variables de investigación.				80	
7	Consistencia	Asentado en los aspectos teóricos de conocimiento.				80	
8	Coherencia	Presenta coherencia entre los índices, indicadores y las dimensiones.				80	
9	Metodología	La estrategia empleada responde al propósito de la investigación.				80	

I. PROMEDIO TOTAL DE VALORACION OBTENIDO:

II. OPINION DE APLICABILIDAD DEL INSTRUMENTO DE VALIDACION Y CONFIABILIDAD

- Sí es aplicable
- No es aplicable
- Aplicable, solo después de correcciones


Dr. Luis Alejandro Calle Vilca
Doctor EN Salud Pública.

Ica, 07 de marzo, 2023

Anexo 5. Fiabilidad de los instrumentos de recolección de datos

A. Cuestionario de realidad laboral

Para evaluar la consistencia interna del cuestionario dicotómico de 20 ítems de la variable realidad laboral, se sometió a una prueba piloto, cuya muestra fue de 10 trabajadores técnicos no pertenecientes a la muestra de estudio. Se utilizó el coeficiente de Kuder-Richardson 20 y el programa estadístico SPSS.

Estadísticas de fiabilidad	
KR-20	N de elementos
0.835	20

B. Cuestionario de calidad de atención

Para evaluar estadísticamente la fiabilidad del cuestionario tipo Likert de 21 ítems sobre calidad de atención, se realizó una prueba piloto a una muestra de 10 usuarios de boticas. Se aplicó el coeficiente del Alfa de Cronbach y el programa estadístico SPSS.

Estadísticas de fiabilidad	
Alfa de Cronbach	N de elementos
0.806	21

Anexo 6. Consentimiento informado

Yo,..... declaro que he sido informado por el Sr. Carpio Choque José Martín, egresado de la carrera profesional de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Nacional “San Luis Gonzaga”, que desarrolla un trabajo de investigación acerca de la realidad laboral en boticas relacionado con la calidad de servicios. Es por ello que yo:

1. Autorizo se me realice el cuestionario siguiendo los siguientes criterios: claridad, objetividad, actualidad, organización, suficiencia, intencionalidad, consistencia, coherencia y metodológico; junto con el registro en video o foto grafico para fines únicamente académicos.
2. Consiento libre y voluntariamente en colaborar en su trabajo proporcionado información relacionada al tema de investigación.
3. Permito que el Sr. Carpio Choque José Martín utilice la información sin dar a conocer mi identidad y que la utilice con el fin que postula en su investigación.
4. Permito, que el Sr. Carpio Choque José Martín, el acceso a mi identidad, la que no será revelada por él manteniéndose en el anonimato.
5. He sido informado que puedo retirar mi colaboración en cualquier momento, sea previo o durante el proceso.

Firma

Nasca, de del 2023

Anexo 7. Base de datos

A. Base de datos del cuestionario de realidad laboral

Encuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20
1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
2	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	0	1
3	1	1	0	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1
4	0	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1
5	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	1	1	1
6	1	1	0	1	1	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	1	1
7	1	1	1	0	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1
8	1	0	1	1	0	1	0	0	0	0	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1
9	0	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	0	0	1
10	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	1	0	1
11	1	1	0	1	0	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
12	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1
13	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
14	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1
15	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	0	1
16	1	1	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1
17	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1
18	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1
19	1	0	0	0	0	1	0	1	1	1	0	0	1	1	1	0	1	0	0	1
20	1	1	0	0	0	0	0	1	1	1	0	0	1	1	0	0	1	0	0	1
21	1	0	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1
22	0	0	1	1	0	1	1	0	1	0	1	1	1	0	0	0	1	0	0	1
23	0	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1
24	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1	1	0	1
25	1	0	1	0	0	1	0	0	1	0	0	0	1	1	1	0	1	0	1	1
26	1	1	1	0	0	1	0	0	1	1	0	1	1	1	0	0	0	1	1	1

27	1	0	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1
28	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1
29	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1
30	0	0	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	0	0	0	0	1	0	1
31	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	0
32	1	0	1	1	0	1	0	0	1	0	1	0	1	0	0	0	1	0	0	0
33	1	1	0	1	0	1	0	0	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	0	1
34	1	0	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	0	1
35	0	0	0	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	0	1
36	1	1	1	1	0	1	0	1	0	0	1	0	1	1	0	0	1	0	0	1
37	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
38	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1
39	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
40	1	1	1	1	0	1	0	0	1	0	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1
41	1	1	1	1	0	1	0	1	1	0	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
42	1	1	1	1	0	0	0	0	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1
43	1	1	1	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1
44	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
45	0	0	1	1	0	1	0	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
46	1	1	1	1	0	1	0	0	1	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
47	0	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1
48	1	1	1	1	0	0	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
49	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	0	1	1
50	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1
51	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	1	1	1	0	1	1
52	1	1	1	1	0	1	0	0	0	1	1	1	1	1	0	0	1	0	1	1
53	1	1	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	0	1	1	1	1
54	1	0	1	1	0	1	0	1	0	1	1	1	1	1	0	1	1	1	1	1

B. Base de datos del cuestionario de la calidad de atención

Encuestado	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P7	P8	P9	P10	P11	P12	P13	P14	P15	P16	P17	P18	P19	P20	P21
1	4	4	4	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	3	2	2	1	3
2	4	4	4	3	4	4	3	3	5	4	4	2	3	4	4	4	3	2	2	1	3
3	4	4	4	3	3	3	3	4	5	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	1	3
4	4	4	4	2	4	5	4	4	4	5	5	2	4	4	2	4	3	2	1	2	3
5	4	4	4	3	4	4	4	4	4	3	5	2	4	4	4	4	3	2	4	2	4
6	4	4	4	2	3	3	3	3	5	4	4	2	3	4	4	4	3	4	4	2	4
7	4	4	3	3	4	4	4	4	4	3	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	2
8	4	4	3	3	3	3	3	4	5	4	4	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3
9	4	4	3	3	3	4	3	3	3	3	3	1	3	4	4	4	3	2	2	2	3
10	4	4	3	3	3	5	4	4	4	4	4	2	3	4	4	4	4	4	2	2	3
11	3	4	3	3	3	3	3	3	4	3	3	2	4	4	4	4	2	2	1	2	3
12	3	4	4	3	3	2	3	3	3	2	4	2	3	4	4	4	3	4	2	2	3
13	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	3	2	2	2
14	4	4	3	3	4	3	3	3	4	4	4	2	4	5	4	4	2	2	2	1	3
15	4	4	4	3	4	3	2	3	4	4	5	2	3	4	4	5	2	3	2	2	2
16	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	3	2	4	4	4	4	3	2	2	2	3
17	4	3	3	3	4	3	4	3	4	3	3	1	3	5	4	4	3	2	2	2	2
18	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	3	2	4	4	4	4	2	2	2	2	3
19	4	3	3	2	3	3	3	3	4	4	5	2	4	4	2	4	3	2	2	1	3
20	4	3	2	3	4	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3
21	3	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	3	4	4	4	2	4	2	2	3
22	3	3	3	3	4	4	3	3	4	3	4	2	3	4	4	4	2	4	1	1	3
23	3	3	3	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3
24	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	2	4	4	4	4	3	4	2	2	3
25	4	3	3	3	4	5	3	3	4	3	4	2	4	4	4	4	2	2	4	2	3
26	4	4	3	3	5	4	4	4	5	4	5	2	4	4	4	5	3	2	4	3	3
27	3	3	1	3	2	2	3	3	4	4	4	2	4	4	4	4	3	2	2	2	3
28	3	3	2	3	4	2	4	4	4	3	4	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3
29	3	3	3	3	3	3	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	1	2	3

30	4	4	2	3	4	4	4	4	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3
31	3	2	2	1	3	2	3	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	2	2	4
32	3	2	2	2	3	2	4	3	4	4	3	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3
33	4	4	3	3	3	4	5	4	4	5	3	2	3	4	4	4	2	2	2	2	3
34	4	4	3	3	3	3	4	3	4	4	4	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3
35	3	3	2	3	3	3	4	2	3	4	2	2	3	4	4	4	3	2	2	2	3
36	4	4	3	2	3	3	4	3	4	5	2	1	2	4	4	4	3	2	2	2	3
37	5	5	5	4	4	4	3	2	4	2	2	5	3	4	4	4	4	2	4	1	4
38	5	5	5	4	2	4	3	2	5	2	3	4	4	5	4	4	3	2	4	2	4
39	5	5	5	3	2	4	3	2	4	2	2	5	4	4	4	4	4	4	4	2	3
40	4	3	3	3	3	4	3	3	4	5	3	4	3	4	5	4	4	2	4	3	4
41	4	4	3	2	3	4	4	4	4	3	3	5	3	4	4	4	4	2	4	2	4
42	5	5	5	4	2	4	3	2	4	1	3	4	3	4	4	4	4	4	4	1	3
43	5	5	5	4	2	4	3	2	5	3	3	5	4	4	4	4	5	2	4	2	4
44	5	4	4	3	1	3	3	2	4	1	3	4	3	4	4	4	4	2	4	2	4
45	4	4	4	3	2	4	3	1	4	2	2	5	3	4	4	4	3	4	4	2	3
46	4	4	4	3	2	4	3	3	4	2	1	4	3	5	5	4	4	2	4	2	4
47	4	4	4	2	3	4	3	2	4	2	2	5	3	5	4	4	4	2	4	2	4
48	4	4	4	3	3	4	4	4	4	3	3	5	4	4	4	4	3	2	4	2	4
49	4	5	4	3	3	4	3	2	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	5
50	4	4	4	2	2	4	3	2	4	3	3	4	4	5	4	4	4	4	5	2	5
51	5	4	4	3	3	4	3	2	4	1	3	5	3	4	4	4	4	2	4	2	3
52	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	4	4	4	4	4	4	2	4	2	4
53	4	4	5	3	3	4	4	4	5	3	3	4	4	5	4	4	3	2	4	2	3
54	4	4	4	3	3	4	3	3	4	3	3	5	3	4	4	4	4	4	4	2	4

Anexo 8. Evidencias fotográficas del trabajo de campo

