



Universidad  
**Norbert Wiener**

**FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

**Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica**

Tesis

Para optar el título profesional de:

Químico Farmacéutico

**AUTOR:** CULQUI GALVEZ, ESTEFANIA VICTORIA

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-5121-2180

KATHERINE MELINA MAQUERA RAMOS

CÓDIGO ORCID: 0000-0002-0102-3445

LIMA – PERÚ

2021

## Tesis

Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo-Lima 2021

### Línea de Investigación

Evaluación de servicios y políticas sanitarias

### Asesor(a)

Dra. Emma Caldas Herrera

CÓDIGO ORCID: 0000-0003-1501-2090

## **DEDICATORIA**

Agradecer a Dios, por brindarnos la fortaleza para poder culminar con éxito esta investigación. A mi madre por brindarme el apoyo necesario para poder realizar este logro y por estar inculcándome siempre los buenos valores y lo más importante, la responsabilidad y la puntualidad en lo que es a nivel estudiantil, y finalmente a mis hermanas porque también me brindaron ese apoyo incondicional que uno requiere para salir adelante.

Esta investigación lo dedico a Dios porque gracias a él siempre estuve bendecida con la suficiente sabiduría para culminar este trabajo, a mis padres y sobre todo a mi madre por el apoyo incondicional y todo el amor que me brindó para poder terminar mi carrera con éxito, también a mi hermana porque siempre estuvo ahí apoyándome, tanto moral como emocionalmente.

## **AGRADECIMIENTO**

Agradecemos a Dios por permitirnos culminar satisfactoriamente nuestra carrera y por cuidarnos hasta ahora en estos tiempos difíciles que se está pasando.

A nuestros padres por apoyarnos en todo momento, y porque siempre fueron y serán una motivación para nosotros poder seguir adelante.

A nuestros docentes por compartir con nosotros cada conocimiento suyo y también porque de una u otra manera siempre nos aconsejaron para que nosotros podamos seguir hasta el final.

## INDICE GENERAL

DEDICATORIA .....	3
AGRADECIMIENTO .....	4
INDICE GENERAL .....	5
INDICE DE TABLAS .....	8
INDICE DE FIGURAS .....	10
RESUMEN .....	11
ABSTRACT .....	12
INTRODUCCIÓN.....	13
CAPITULO I: EL PROBLEMA .....	14
1.1. Planteamiento del problema.....	14
1.2. Formulación del problema .....	16
1.2.1. Problema General .....	16
1.2.2. Problemas específicos.....	16
1.3. Objetivos de la investigación.....	17
1.3.1. Objetivo general .....	17
1.3.2. Objetivos específicos .....	17
1.4. Justificación de la investigación .....	18
1.4.1. Teórica .....	18
1.4.2. Metodológica.....	18
1.4.3. Practica .....	18
1.5. Delimitaciones de la investigación .....	18
1.5.1 Temporal.....	18
1.5.2 Espacial.....	19
1.5.3 Recursos.....	19
CAPITULO II: MARCO TEÓRICO.....	20

2.1. Antecedentes de la investigación .....	2020
2.2. Bases Teóricas .....	266
2.2.1. Satisfacción.....	266
2.2.2. Modelo SERVQUAL .....	29
2.3. Formulación de hipótesis .....	31
2.3.1. Hipótesis General .....	311
2.3.2. Hipótesis Específicas .....	322
<b>CAPITULO III: METODOLOGÍA .....</b>	<b>33</b>
3.1. Método de la investigación .....	333
3.2. Enfoque de la investigación.....	333
3.3. Tipo de investigación.....	333
3.4. Diseño de la investigación .....	333
3.5. Población, muestra y muestreo .....	333
3.5.1. Población: .....	333
3.5.2. Muestra: .....	344
3.5.3. Muestreo: .....	344
3.6. Variables y operacionalización.....	355
3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	366
3.7.1. Técnica.....	366
3.7.2. Descripción.....	366
3.7.3. Validación.....	377
3.7.4. Confiabilidad .....	377
3.8. Procesamiento y análisis de datos.....	377
3.9. Aspectos éticos .....	377
<b>CAPITULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS .....</b>	<b>38</b>
4.1. Resultados.....	38
4.1.1. Prueba de hipótesis .....	45

4.1.2. Discusión de resultados .....	45
CAPITULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES .....	49
5.1. Conclusiones .....	49
5.2. Recomendaciones .....	50
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS: .....	51
ANEXOS .....	60
Anexo 1: Matriz de consistencia .....	61
Anexo 2: Instrumento .....	64
Anexo 3: Validez del instrumento .....	66
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento .....	75
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética.....	76
Anexo 6: Formato de consentimiento informado .....	77
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin.....	799
Anexo 9: Estrategia de muestreo .....	80
Anexo 7: Rangos de la variable y las dimensiones .....	84
Anexo 8: Fotos de la recolección de datos .....	85

## INDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Matriz de operacionalización de la Variable 1 .....	35
<b>Tabla 2.</b> Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	38
<b>Tabla 3.</b> Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	39
<b>Tabla 4.</b> Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	40
<b>Tabla 5.</b> Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	41
<b>Tabla 6.</b> Nivel de satisfacción en la dimensión de tangibilidad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	42
<b>Tabla 7.</b> Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	43

<b>Tabla 8.</b> Confiabilidad del instrumento: variables y dimensiones.....	75
<b>Tabla 9.</b> Cantidad aproximada de personas que asisten en la cadena de “Boticas Perú” en el transcurso de los días de semana .....	80
<b>Tabla 10.</b> Promedio diario en porcentaje según el total.....	80
<b>Tabla 11.</b> Muestra .....	81
<b>Tabla 12.</b> Arranque de encuestas .....	82
<b>Tabla 13.</b> Personas aleatorias elegidas.....	83

## INDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1</b> Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	38
<b>Figura 2</b> Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	39
<b>Figura 3</b> Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	40
<b>Figura 4</b> Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	41
<b>Figura 5</b> Nivel de satisfacción en la dimensión de tangibilidad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	42
<b>Figura 6</b> Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021 .....	43

## RESUMEN

La presente tesis tuvo como objetivo general evaluar el nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021. Como método de la investigación fue de tipo deductivo y descriptivo-observacional. El enfoque fue de tipo cuantitativa y de tipo aplicada y diseño no experimental y de corte transversal. La población estuvo constituida por todos los usuarios de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec del distrito de Villa María del Triunfo Lima -2021, con una muestra de 384 usuarios luego de aplicar los criterios de inclusión y exclusión. Como técnica de recolección de datos se utilizó la encuesta y siendo el cuestionario el instrumento utilizado para recopilar la información. Como principales respecto al nivel de satisfacción apreciamos que los usuarios encuestados manifiestan que la satisfacción tiene mayormente un nivel alto (84,6%); seguido del nivel medio (15,4%) acerca del lugar de estudio, la dimensión empatía obtuvo un nivel alto con 79,2%, la dimensión seguridad obtuvo un nivel alto con 73,2%, fiabilidad un nivel alto de 69,8%; la tangibilidad obtuvo un nivel alto con 60,4% y la capacidad de respuesta obtuvo un nivel alto de 69,5%, todas de satisfacción positiva. Concluyendo que el cliente se encuentre satisfecho la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.

**Palabras Claves:** Boticas, satisfacción del cliente, atención en salud, Insatisfacción del cliente, encuestas de salud.

## ABSTRACT

The general objective of this thesis was to evaluate the level of satisfaction in the drugstore chain "Boticas Perú" of Pachacútec avenue in the user's attention. Villa María del Triunfo - Lima 2021. The research method was deductive and descriptive-observational. The approach was quantitative and applied and the design was non-experimental and cross-sectional. The population consisted of all the users of the drugstore chain "Boticas Perú" on Pachacútec Avenue in the district of Villa María del Triunfo Lima -2021, with a sample of 384 users after applying the inclusion and exclusion criteria. The survey was used as the data collection technique and the questionnaire was the instrument used to collect the information. The main findings regarding the level of satisfaction were that the surveyed users stated that satisfaction was mostly high (84.6%), followed by the medium level (15.4%) regarding the place of study, the empathy dimension obtained a high level of 79.2%, the security dimension obtained a high level of 73.2%, reliability a high level of 69.8%, tangibility obtained a high level of 60.4% and responsiveness obtained a high level of 69.5%, all of them positive satisfaction. The conclusion is that the customer is satisfied with the "Boticas Perú" drugstore chain on Pachacútec Avenue in terms of customer service. Villa María del Triunfo - Lima 2021.

**Keywords:** Drugstores, customer satisfaction, health care, customer dissatisfaction, health surveys.

## INTRODUCCIÓN

La presente tesis titulada “Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021” tiene como propósito determinar el nivel de satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica, para así beneficiar a los usuarios en que tengan una mejor atención y su nivel satisfacción aumente sobre establecimiento farmacéutico donde fue atendido.

En relación con lo mencionado, se han elaborado cinco capítulos: Capítulo I, se describió el problema sobre la atención brindada por el personal farmacéutico, con un punto de vista tanto mundial, nacional, regional y local. En la situación problemática se describió la realidad problemática y se plantearán preguntas en la que va dirigida la investigación, también se formuló objetivos, justificación y limitaciones de la investigación. Capítulo II, se encuentra el marco teórico donde se describen los antecedentes de la investigación, las bases teóricas y la formulación de hipótesis. Capítulo III, muestra la metodología donde se compone por el método, el enfoque, el tipo, el diseño de investigación, incluyendo la población, la muestra, el muestreo, el cuadro de las variables y su operacionalización, así como también las técnicas y el instrumento para la recolección de datos, el procesamiento, análisis de los datos y aspectos éticos. Capítulo IV, describe los resultados y discusión de los mismos. Capítulo V, se encuentran las conclusiones en las que da respuesta a cada objetivo de la presente investigación y las recomendaciones. Finalmente, las referencias y anexos que presentan información resumida y aspectos procedimentales.

## **CAPITULO I: EL PROBLEMA**

### **1.1. Planteamiento del problema**

A nivel internacional la Federación Farmacéutica Internacional y la Organización Mundial de la Salud (OMS) precisaron cuales deben ser los lineamientos y directrices sobre la manera correcta para el servicio de atención de parte del personal farmacéutico y aplicación de las buenas prácticas de farmacia, mediante la cual se realizará el servicio de atención para el servicio de calidad basadas en evidencia (1). Por la pandemia del Covid-19 ha disminuido la satisfacción del cliente en adquirir productos farmacéuticos(2), por su parte la sociedad estadounidense de farmacéuticos hospitalarios preciso que el farmacéutico tiene como misión brindar una atención de calidad para los usuarios(3), por lo cual se considera importante resaltar que la disposición directa y responsable de medicamentos relacionados con el propósito fundamental de lograr una mejora de la calidad de vida de los usuarios.(4), conforme a lo redactado la primacía fundamental del establecimiento es asegurar el bienestar de los usuarios externos mediante la buena utilización y aplicación correcta de los medicamentos como labor principal(5), contribuyendo para el uso racional, a una correcta prescripción y dispensación económica de los medicamentos. También, establece que los servicios a los clientes deben de ser adecuados y perennemente informados a los pacientes (6).

A nivel nacional, los servicios de farmacia públicos y privados, si bien tienen como misión brindar un servicio de calidad y atención eficiente a todos los usuarios (7), por la pandemia del Covid – 19, los establecimientos farmacéuticos (farmacias y boticas) han tenido que reforzar su calidad de servicio para lograr complacer a sus

usuarios externos(8), se han presentado diversos tipos de quejas por desabastecimiento de productos, mala atención del personal farmacéutico, problemas en la empatía, no encontrarse en sus puestos de trabajo entre los principales (9).

A nivel regional esta problemática tiene que ser abordada para aportar un servicio de calidad eficiente a los usuarios, con la idea de mejorar la calidad en el servicio de atención el cual ocasiona problemas sanitarios, se generan políticas de calidad en la atención de Salud(10), la implementación de las normativas es indispensable para mejorar el proceso de atención a los usuarios(11), ante esta problemática es esencial que dentro de los establecimientos todo el personal tenga presente la normativa para que los usuarios puedan fidelizarse(12).

A nivel local la problemática por la pandemia del Covid-19, se tienen que realizar nuevos procedimientos de servicio de atención a los clientes (13), los protocolos de seguridad son imprescindibles para la protección de los usuarios (14). la cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec, en los últimos meses se han presentado diversos tipos de reclamo de parte de los usuarios, los cuales se encuentran establecidos en el libro de reclamaciones donde indican que la botica no cuenta con los medicamentos que necesitan para mejorar su salud(15), los teléfonos nunca contestan, maltrato en el servicio de parte del personal(16), los ambientes no se encontraban limpios, entre los principales, por lo anteriormente mencionado se plantea el siguiente problema de investigación.

## 1.2. Formulación del problema

### 1.2.1. Problema General

¿Cuál es el nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?

### 1.2.2. Problemas específicos

- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión empatía en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión seguridad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión tangibilidad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?
- ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?

### 1.3. Objetivos de la investigación

#### 1.3.1. Objetivo general

Evaluar el nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.

#### 1.3.2. Objetivos específicos

- Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de empatía en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de seguridad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de tangibilidad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.
- Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.

#### 1.4. Justificación de la investigación

##### 1.4.1. Teórica

El aporte de esta investigación ayudará a conocer el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos con respecto a los servicios brindados del personal de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec del distrito de Villa María del Triunfo.

##### 1.4.2. Metodológica

El aporte del presente trabajo de investigación será, la información obtenida por uso del instrumento de recolección de datos validado y confiable basado en el modelo SERVQUAL. Con la finalidad de lograr un buen análisis que sea de provecho también en otros investigadores, administradores, directores técnicos y/o interesados en el tema.

##### 1.4.3. Practica

Los resultados del presente trabajo de investigación servirán para impulsar a los directores técnicos y/o administradores de la cadena de boticas "BOTICAS PERÚ" u otros establecimientos farmacéuticos en beneficio de los usuarios y clientes, con la finalidad de poder brindar y elevar el nivel de satisfacción de los mismos por medio de las dimensiones anteriormente mencionadas.

#### 1.5. Delimitaciones de la investigación

##### 1.5.1. Temporal

El periodo de tiempo para el desarrollo y ejecución del presente trabajo de investigación será en un lapso de 6 meses, desde el mes de Septiembre del año 2021 hasta el mes de Marzo del año 2022.

### 1.5.2. Espacial

El trabajo de investigación será realizado en la cadena de boticas “Boticas Perú” de la avenida Pachacútec en el distrito de Villa María del Triunfo.

### 1.5.3. Recursos

Recursos Humanos: El personal que va a participar en el trabajo de investigación está conformado por un asesor, un metodólogo, estadístico y digitador. La selección de estas personas fue tomada en consideración por las necesidades de la investigación, para poder realizar el proceso de análisis, asesorías, y registro de la información hallada.

Equipos y bienes duraderos: En cuanto a los equipos son Computadora, Impresora, Útiles de oficina, tinta, libros de atención al cliente, calidad, entre otros.

## CAPITULO II: MARCO TEÓRICO

### 2.1. Antecedentes de la investigación

**Choque, et al., (2021)** en su artículo tuvo como objetivo “*Determinar el grado de satisfacción percibida del cliente interno y externo de las farmacias comunitarias privadas de la Ciudad de Sucre 2019*”. Realizó un estudio cuantitativo, correlacional, transversal, a 53 farmacias. La metodología utilizada fue cuantitativa-correlacional de corte transversal. Se estudió una muestra de 108 clientes externos y 1 cliente interno por cada farmacia, todos mayores de edad. Mediante la investigación se logró obtener como resultado que la mayor parte (53,7%) de clientes externos afirman que la ubicación y la accesibilidad son buena, las horas de atención que brinda el establecimiento (59,26%), el trato y amabilidad por parte del personal hacia los usuarios (56,48%), sin embargo, la sala de espera es calificada como regular (43,52%). Por otro lado, la apreciación que tienen los usuarios internos a cerca de la sala de espera es buena (41,51%). En conclusión, se logró señalar que los clientes tanto externos como internos muestran satisfacción por la atención recibida (18).

**Febres, et al., (2020)** en su artículo tuvieron como finalidad “*Determinar la satisfacción de la calidad del servicio de los usuarios de consulta externo de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión - Huancayo, de julio a noviembre del 2016*”. El tipo de estudio realizado fue observacional, descriptivo, de corte transversal. Se estudió una muestra representativa de 292 pacientes del hospital Daniel Alcides Carrión que oscilan entre los 36 a 45 años, aplicándose el cuestionario estandarizado modelo SERVQUAL para medir la calidad de servicio del sistema de salud en función de la satisfacción del usuario. Teniendo en cuenta que el 57% de la muestra fueron mujeres, se obtuvo como resultado una satisfacción

global de 60,3%. Los valores porcentuales que se obtuvo básicamente se fundamentaron en las dimensiones de seguridad y empatía con 86,8% y 80,3% de satisfacción respectivamente, por otra parte, la dimensión de aspectos tangibles obtuvo el mayor nivel de insatisfacción con un 57,1%, seguida con la dimensión de capacidad de respuesta que obtuvo un 55,5% de insatisfacción. En conclusión, el sistema de salud debe realizar mejoras a fin de brindar una atención de calidad hacia los usuarios, debido a que, si bien las dimensiones seguridad y empatía obtuvieron alto números de porcentajes de satisfacción, se debe mejorar en la dimensión aspectos tangibles y de fiabilidad, esta última obteniendo un porcentaje de 53.2% de insatisfacción por parte de la muestra de estudio. (19).

**Paredes, (2020)** en su artículo tuvo como objetivo fue “*determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana*”. El tipo de estudio realizado, fue un estudio no experimental, descriptivo, transversal y correlacional, con una muestra de 148 usuarios, todos ellos, personas mayores de edad, tanto varones como mujeres que asistían entre los meses de mayo y junio del 2019, en la encuesta realizada se empleó dos instrumentos, ambos poseen la validez de juicio que se requiere por parte de los expertos, asimismo se calculó la confiabilidad con el alfa de Cronbach, cuyo resultado fue de 0,989 para la calidad de atención y de 0,996 para la satisfacción, teniendo como resultado de acuerdo a las dimensiones consideradas, la fiabilidad con un 58.1% que indican que esta por mejorar, respecto a la empatía obtuvo un 59.5% de parte los usuarios indicando que la calidad puede mejorar, en la capacidad de respuesta 45.9% indica que esta por mejorar y respecto a aspectos tangibles obtuvo un 40.5% en que aún se está por mejorar el servicio, todas estas dimensiones están correlacionadas con la satisfacción del usuario externo. Se concluyó

afirmando la existencia de una relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario de manera significativa, dónde en todas las dimensiones se encontró que los usuarios si bien no se encontraban insatisfechos, si consideraban que podrían mejorar, generando que el lugar de estudio debe de mejorar y aplicar mecanismos de mejoras para cumplir con las expectativas de los usuarios, tales como la capacidad de respuesta que estuvo en un tercer lugar respecto a los porcentajes dados por mejorar de parte de los usuarios. (20).

**Ayele Y, et al., (2020)** en su artículo realizado tuvo como la finalidad “*evaluar la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia y factores asociados en hospitales públicos, Este de Etiopía*” cuyo estudio fue transversal, cuantitativo y corte transversal-aplicada, donde se incluyeron un total de 407 muestras realizadas a los pacientes en los trece hospitales, con un rango de edad entre los 18 – 50 años. En la obtención de los datos se aplicó una encuesta estructurada. En los resultados obtenidos indica que la satisfacción general fue 2.29 de 5 y su proporción general de satisfacción fue de 46,19%, donde la relación entre el farmacéutico y paciente fue menor (2.10) a comparación del asesoramiento al paciente (2.51). Se concluyó que los niveles de satisfacción fueron muy bajas e inaceptables, por ende, se debe trabajar en la mejora de la calidad del servicio prestada a los pacientes (21).

**Bratkowska, et al (2020)** en su artículo tuvieron como objetivo “*evaluar la calidad de los servicios farmacéuticos en farmacias independientes y cadenas de farmacias en Polonia desde la perspectiva del paciente*”. El estudio fue de tipo aplicado.deductivo, con enfoque cuantitativo y de corte transversal. Se tuvo como muestra a 163 pacientes que asistía a farmacias comunitarias al azar. El método aplicado en este estudio fue un Cuestionario de Pacientes de Farmacia Comunitaria (CPPQ). Los resultados obtenidos indican que en las cadenas de boticas el nivel de

atención prestada a los pacientes fue ligeramente superior. El puntaje más bajo fue sobre la provisión de información del medicamento, con farmacias independientes que tuvieron un mejor puntaje al respecto. En conclusión, las cadenas de farmacias y farmacias independientes de Polonia aseguran un nivel similar acerca de la atención brindada. Se debe mejorar énfasis en proporcionar la información de los medicamentos a los pacientes, debido a que una de las áreas del servicio farmacéutica obtuvo una calificación baja respecto a lo antes mencionado. Cabe decir que, al momento de hacer la elección de una farmacia, se debe tener en cuenta algunos factores para que te den la confianza, seguridad, cercanía, disponibilidad de medicamentos y los precios, en el plano del servicio del personal se busca personal que se cualificado y tenga buen trato con los pacientes. (22).

**Ismail, et al (2020)** en su artículo realizado, la finalidad fue *“determinar los factores asociados a la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia entre los pacientes ambulatorios que acuden a las clínicas de salud pública”*. Se elaboró un cuestionario de Satisfacción del Paciente de la Clínica de Salud Pública (PHC-PSQ), el estudio fue de corte transversal de 400 pacientes que asistían a las farmacias en tres clínicas, que fueron seleccionadas a través de un muestreo aleatorio sistemático. Como resultado, el puntaje medio total que se obtuvo para la satisfacción de los pacientes que asistían a la farmacia fue de 7,56. Mientras que los de la tercera edad y los de estudios superiores tuvieron un puntaje sobre la satisfacción del paciente más bajo. En los últimos tres meses, los usuarios que habían asistido a la farmacia presentaron un puntaje más alto en lo que respecta la satisfacción del paciente. Se concluyó que en el servicio prestado en la farmacia de las clínicas de salud pública tuvieron un nivel de satisfacción alto (23).

**Becerra, et al., (2020)** en su artículo realizado, la finalidad fue “*determinar la satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia covid-19*”. El artículo desarrolló un estudio observacional, prospectivo y transversal, donde se tomó como muestra 120 usuarios externos y se recolectaron los datos mediante una encuesta modelo SERVQUAL. Se obtuvo como un resultado general que el 38,3% los usuarios encuestados se sienten medios satisfechos mientras que el otro 61,7% se siente insatisfecho. Y en las dimensiones siguientes, fiabilidad (69,2%); empatía (60,8%); aspectos tangibles (87,5%); seguridad (58,3%); capacidad de respuesta (76,7%) de insatisfacción. Se concluye que los usuarios externos (75,8%) se encuentran insatisfechos con el servicio de salud. Se concluye que en esta época de pandemia los usuarios externos se encuentran insatisfechos con respecto a la atención que recibieron en el establecimiento de atención primaria, siendo la dimensión de seguridad la que tuvo un menor índice de insatisfacción, evidenciando que el lugar de estudio tiene aún mucho por trabajar y aplicar estrategias de mejora. (24).

**Hernández, et al (2019)** en su artículo tuvieron como finalidad “*evaluar la satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados*”. El presente estudio fue analítico y de corte transversal. Para la obtención de datos de la investigación, se realizó una encuesta de la ENAHO (Encuesta Nacional de Hogares sobre Condiciones de Vida y Pobreza). Fueron 14 206 usuarios, el 74.3% aseguran haber recibido una atención buena y muy buena. El vivir en aglomeraciones, el tener lengua nativa o alguna enfermedad crónica se relacionó con un puntaje menor en la satisfacción de los usuarios, a diferencia de vivir en la selva, porque se relacionó con un puntaje mayor en lo que respecta a la satisfacción percibida. En conclusión 3 de cada 4 usuarios

tienen una buena o muy buena atención en el establecimiento de salud del MINSA (25)

**Febryana, et al (2018)** en su artículo tuvieron como objetivo “*determinar la satisfacción del paciente con los servicios de atención farmacéutica prestados en los centros de salud de nivel primario y secundario en el sistema de cobertura de salud de Indonesia*”. La metodología de estudio fue de tipo aplicada con corte transversal y de enfoque cuantitativo. El método de estudio utilizado fue un cuestionario cerrado a una población conformada por 602 pacientes, que fueron elegidos luego de aplicar criterios de inclusión y exclusión, se obtuvo una muestra de 196 personas que fueron las elegidas para que sea aplicado el instrumento. En el establecimiento de salud primario en la atención farmacéutica se mostró un nivel de satisfacción de alto a muy alto (3.39 / 3.54). En el establecimiento de salud secundario la satisfacción en la atención farmacéutica fue bajo a muy bajo (2.04 / 3.75). En conclusión, señala que los pacientes en la atención farmacéutica tienen una expectativa alta a diferencia de la experiencia real que tuvieron en los establecimientos de salud (26).

**Díaz y Yampi., (2017)** en su investigación tuvieron como objetivo “*establecer el nivel de satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del Sector Angamos de Surquillo – Lima, en el año 2017*”. Realizó un estudio con enfoque descriptivo, con una población de 91346 y la muestra de 383 clientes. Se aplicó el cuestionario estructurado con 22 preguntas cerradas de tipo escala Likert. Los resultados encontrados fueron: 1,00 a 3, 00 (baja satisfacción), 3,01 a 5,00 (satisfacción media) y 5,01 a 7,00 (alta satisfacción), donde se constata que los usuarios manifiestan tener un promedio adecuado de satisfacción alta por la atención que perciben, asimismo ningún cliente manifiesta satisfacción baja, 8,7% fue el

porcentaje de satisfacción media y 91.3% de satisfacción alta. En conclusión, se confirma que la mayoría de los clientes manifiestan tener un mayor nivel de satisfacción, siendo los mismos de ambos géneros, y a la vez teniendo en cuenta las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad tuvieron un alto nivel de satisfacción, destacando la empatía con un 91.9% de satisfacción siendo este la dimensión con más alto porcentaje de aceptación. (27)

## 2.2. Bases Teóricas

### 2.2.1. Satisfacción

Es el sentimiento que tiene una persona, en función de la atención o cuidados que recibe (28), en el ámbito de la salud es la capacidad que tiene el paciente para percibir y valorizar la atención que se le brinda, la satisfacción del paciente no se limita a la calidad de atención, sino que se fundamenta en las expectativas que tiene el usuario (29).

La satisfacción que tiene un usuario se encuentra en relación con el servicio que espera recibir, para que desde el ingreso a la botica pueda sentirse con los deseos y ánimos de volver, por ello es indispensable que, dentro del proceso de atención, se le brinde todas las garantías y cuidados (30).

#### 2.2.1.1. Nivel de satisfacción

Es la variación en el estado de ánimo, que puede tener una persona como resultado de realizar una comparación entre los rendimientos percibidos y comparados, en relación a lo que considera mejor para su persona (31).

Millones (32), expone que luego de realiza la adquisición de un bien o de un servicio, los usuarios experimentan tres niveles de satisfacción

**Gráfico 1. Niveles de Satisfacción**



Fuente. Tomado y adaptado de Millones (32)

Esto es reforzado por lo expuesto por Bazo (33) que indica que los niveles de satisfacción pueden determinar el éxito o fracaso de un negocio o empresa.

Teniendo como premisa ello, este cataloga los niveles de los clientes de la siguiente manera (33):

- **Cliente Insatisfecho:** se le deja mucho tiempo en espera, existe un poco o nula calidad en el producto o servicio, percibe una mala atención durante su proceso de compra, los precios son muy altos, se le tiene una mala atención a sus reclamos y no cumple con las garantías establecidas.
- **Cliente satisfecho:** obtuvo el producto o servicio necesario y a precio justo, tuvo una buena atención, el producto cumple con las garantías establecidas, se siente escuchado ante una queja o reclamos, hay un seguimiento de servicio post-venta que genera fidelidad y ante su buena experiencia existe la posibilidad de que retorne.

- Cliente encantado: recibió más de lo que esperaba, ante su tan buena experiencia recomienda su experiencia de manera inmediata, generando que su posibilidad de retorno sea casi de inmediata y sin mirar a la competencia.

#### 2.2.1.2. Calidad de atención

La calidad de atención de servicio se encuentra inmersamente relacionado a la satisfacción que se le brinda a un usuario, ante la adquisición de un bien o servicio.

Según Carro et al. (34) define a la calidad de atención como un conjunto de elementos y características que posee un bien y servicio; y que se encuentre estrechamente comprobado en su deber de satisfacer una necesidad ya establecida o implícita.

Molina et al (35), define a la calidad *“como la totalidad de funciones, características o comportamientos de un bien producido de un servicio prestado, que les hace capaces de satisfacer las necesidades de los consumidores.”*

#### 2.2.1.3. Aspectos esenciales para la satisfacción del cliente

- Accesibilidad: Al usuario se le debe brindar todas las condiciones y garantías para que su permanencia en la botica sea de calidad, por ello es esencial que la accesibilidad y el comportamiento de todo el personal de atención sea con carisma, empatía y todo el personal debe encontrarse en su puesto de servicio (36).
- Fácil explicación: El personal de atención tiene que desarrollar sus labores de manera directa y clara, brindándole toda la información que requiera el usuario, además de poder absolver cualquier tipo de duda o inquietud que se le puede presentar, para ello es indispensable que el personal se encuentre capacitado y entrenado de manera periódica (36).

- Confort: Es la sensación agradable que todos los usuarios de la botica deben experimentar dentro y alrededor de las instalaciones, donde el personal de atención proporcione una atención de manera inmediata, realizando el contacto visual desde que ingresa el usuario ya sea solo o con algún familiar. Involucrarse en el problema que tiene para poder solucionarlo de manera correcta y en el menor tiempo posible (36).
- Anticipación: El personal de atención, tiene que tener la capacidad de poder anticiparse a la problemática que tiene el usuario, brindarle diversos tipos de alternativas para sus requerimientos, realizar un proceso de comunicación fluida, mediante la cual pueda conocer sus necesidades y solucionarlo de manera conjunta (36).
- Calidad: Puede indicarse que se fundamenta en el bienestar que tiene una persona por recibir algo singular, sus perspectivas y estudios han causado controversias importantes para la conceptualización y los alcances del término de la calidad en función a sus requerimientos (36).
- Calidad de servicio: Se puede definir como el conjunto de características que tiene un producto o servicio, los cuales se desarrollan en función a las necesidades y requerimientos que tiene el usuario (37).

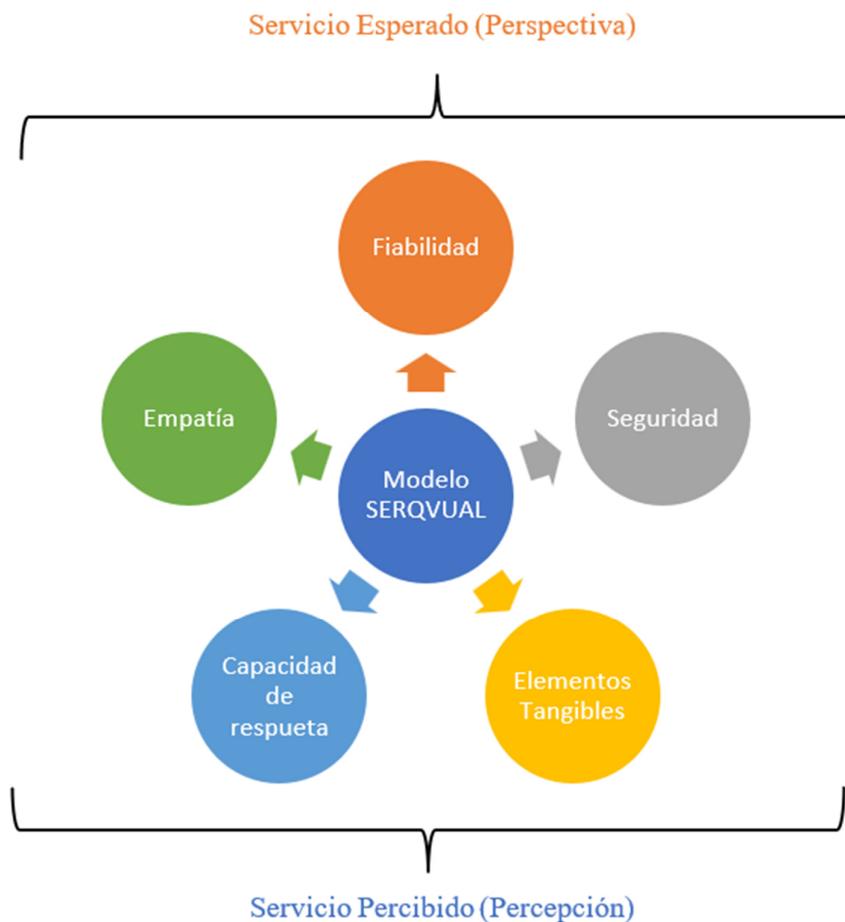
### 2.2.2. Modelo SERVQUAL

Parasuraman, Zeithalm y Berry en el año de 1985 elaboraron el modelo de brechas y la metodología SERVQUAL, para medir la calidad de servicio, que durante los últimos años sigue en plena vigencia y es aplicado en distintas actividades económicas (36). La metodología inicialmente estaba conformada por 10 dimensiones (Elementos tangibles, fiabilidad, credibilidad, capacidad de respuesta, seguridad, profesionalidad, comunicación, cortesía, accesibilidad y comprensión

del cliente) y 97 ítems (38). Luego de la realización de diversos análisis de mejora se llegó a la conclusión que solo debería encontrarse conformado por cinco dimensiones (Elementos tangibles, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía) los cuales se aplican de diversa manera a todos los procesos de calidad y atención en salud.

En el siguiente grafico se puede observar cada una de las dimensiones que tiene la calidad en la atención para el beneficio de todos los usuarios.

**Gráfico 2.** Modelo SERQVUAL



Fuente. Elaboración propia

### 2.2.2.1. Dimensiones del Modelo SERVQUAL

- ✓ Elementos tangibles: Se refiere a los aspectos físicos que son fácilmente verificados por el cliente y se encuentran en constante evaluación, como son la limpieza, orden, equipos nuevos, buen funcionamiento e iluminación de todos los activos. Todo el mobiliario de la botica tiene que encontrarse en perfecto estado para el bienestar y satisfacción del usuario (37).
- ✓ Seguridad: Es el nivel de confianza y sentimiento que tiene el cliente con la persona o empresa que lo atiende para que pueda solucionar todas sus dudas e interrogantes, para ello es fundamental la empresa tenga una credibilidad y honestidad dentro de la actividad económica (37).
- ✓ Empatía: Es la capacidad de que tienen las personas de sentir, comprender las emociones de las otras personas, para lo cual tiene que realizar un proceso de identificación, desarrollar una atención individualizada, para ello es indispensable que el personal tenga las cualidades necesarias para poder ayudar (38).
- ✓ Capacidad de respuesta: Es la capacidad que debe tener todo el personal para poder solucionar los problemas que se presenten en el menor tiempo posible, facilitando y haciendo armoniosa la estancia del cliente en la botica (38).
- ✓ Fiabilidad: Es el nivel de confianza, seguridad que debe mostrar toda empresa como imagen institucional para los clientes, es fundamental para que mejore la confianza en la botica (38).

## 2.3. Formulación de hipótesis

### 2.3.1. Hipótesis General

Al ser un estudio de tipo descriptivo de una sola variable, no se tuvo hipótesis.

### 2.3.2. Hipótesis Específicas

Al ser un estudio de tipo descriptivo de una sola variable, no se tuvo hipótesis específicas.

## **CAPITULO III: METODOLOGÍA**

### 3.1. Método de la investigación

El método de investigación que se aplicó fue el método deductivo.

### 3.2. Enfoque de la investigación

Se aplicó el enfoque cuantitativo.

### 3.3. Tipo de investigación

En la presente investigación se utilizó la investigación aplicada

### 3.4. Diseño de la investigación

En la presente investigación se aplicó el diseño no experimental, observacional de tipo transversal

### 3.5. Población, muestra y muestreo

#### 3.5.1. Población:

En nuestra investigación la población estuvo constituido por todos los usuarios de la cadena de boticas “Boticas Perú” de la avenida Pachacútec del distrito de Villa María del Triunfo Lima -2021.

#### **Criterios de Inclusión:**

- Sexo Femenino y Masculino
- Personas mayores de 18 años hasta los 65 años

#### **Criterios de Exclusión:**

- Personas menores de 17 años
- Personas mayores de 66 años
- Usuarios que se negaron a ser partícipes de la encuesta realizada.
- Usuarios que presentaron cambios anímicos al inicio de la encuesta.

### 3.5.2. Muestra:

Estuvo conformada por 384 personas atendidas en la cadena de boticas “Boticas Perú” de la avenida Pachacútec del distrito de Villa María del Triunfo Lima -2021.

### 3.5.3. Muestreo:

El tipo muestreo fue sistemático (probabilístico).

Para determinar su tamaño se utilizó la fórmula para la estimación de proporciones para población desconocida o infinita.

$$n = \frac{Z^2 * p * q}{e^2}$$

Donde:

Z = 1,96 Para un nivel de confianza del 95% (Correspondiente con tabla de valores de Z)

p = Porcentaje de la población que tiene el atributo deseado=0,50

q = Porcentaje de la población que no tiene el atributo deseado = 1-p

Nota: cuando no hay indicación de la población que posee o no el atributo se asume 50% para p y 50% para q

e = Error de estimación máximo aceptado=0,05

n = Tamaño de la muestra=384

Luego se necesitó una muestra mínima de 384 personas atendidas en la cadena de boticas “Boticas Perú” de la avenida Pachacútec del distrito de Villa María del Triunfo Lima -2021, para garantizar un nivel de confianza del 95% con una precisión del 5%.

La estrategia del muestreo será detallada en el Anexo N°6

### 3.6. Variables y operacionalización

#### **Variable 1: Nivel de Satisfacción**

Conceptualización Operacional: Es el estado de ánimo que tiene una persona como resultado de realizar una comparación entre los rendimientos percibidos y comparados, los cuales se encuentran en base a sus expectativas

**Tabla 1.** Matriz de operacionalización de la Variable 1

<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>	<b>Escala de medición</b>	<b>Escala valorativa (Niveles o rangos)</b>
Empatía	-Trato afable y respetuoso al usuario -Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo. -Respeto el punto de vista del usuario. -Comprensión del personal hacia la enfermedad o estado de salud del usuario.	Ordinal	<b>Muy insatisfecho (1)</b>  <b>Insatisfecho (2)</b>  <b>Poco satisfecho (3)</b>  <b>Satisfecho (4)</b>  <b>Muy satisfecho (5)</b>
Seguridad	- Confianza hacia el personal que le atendió -Conocimientos solidos del personal que le atendió. -Tiempo suficiente en la atención que se le brinda al usuario. -Respeto la confidencialidad.		
Fiabilidad	-Atención correcta y sin errores -Atención de acuerdo al horario establecido. -Respeto el orden de llegada de los usuarios. -Atención con respeto y sin exclusión a nadie.		

Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Impacto visual del servicio de botica</li> <li>-Señalización adecuada para ubicar el servicio</li> <li>-Iluminación adecuada para el servicio.</li> <li>-Zona de espera con condiciones óptimas para recibir una atención de calidad.</li> </ul>		
Capacidad de respuesta.	<ul style="list-style-type: none"> <li>-Atención rápida</li> <li>-Solución inminente a su problema o dificultad.</li> <li>-Brinda opciones rápidas ante la ausencia de un producto.</li> <li>-Personal en su puesto de trabajo.</li> </ul>		

### 3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

#### 3.7.1. Técnica

La técnica que se utilizó para el desarrollo de la investigación fue una encuesta, mediante el cual se obtuvo información confiable a través de un cuestionario, donde se evaluó el nivel de satisfacción por medio de la escala de Likert. El instrumento (cuestionario) estuvo dirigido hacia los usuarios que requieren del servicio prestado por parte del establecimiento de la cadena de boticas “Boticas Perú”. Para la recolección de datos se encuestó de forma presencial (investigador y usuario), desde los lunes a domingo de 9:00 a.m. hasta las 6:00 p.m., en un lapso de tiempo de 15 minutos por cada usuario, donde se tomaron las medidas correspondientes para evitar la propagación del COVID-19.

#### 3.7.2. Descripción

El instrumento se ha desarrollado en base a escalas pruebas, observaciones de campo, fichas, entre otros, en nuestra investigación utilizamos el modelo SERVQUAL que está compuesto por 20 preguntas en función a la escala de Likert

para así poder determinar el nivel de satisfacción de los usuarios. El instrumento constó de 20 preguntas, cuatro preguntas a la dimensión de Empatía, cuatro preguntas a la dimensión de Seguridad, cuatro preguntas a la dimensión de Fiabilidad, cuatro preguntas a la dimensión de Tangibilidad y cuatro preguntas a la dimensión de Capacidad de respuesta; las cuales tuvieron la valoración de: 5 Muy satisfecho, 4 Satisfecho, 3 Poco satisfecho, 2 Insatisfecho, 1 Muy insatisfecho

### 3.7.3. Validación

El cuestionario fue según el modelo SERVQUAL el cual fue validado mediante juicio de expertos, con amplia experiencia.

### 3.7.4. Confiabilidad

La confiabilidad de la investigación se calcula y evalúa para el instrumento de medición que se utilizó. Se realizó mediante una prueba piloto de 27 encuestados que fue evaluado mediante el coeficiente Alfa de Cronbach. (Ver Anexo N°4)

## 3.8. Procesamiento y análisis de datos

Para el procesamiento de la información, todos los cuestionarios de las personas atendidas en la cadena de boticas “Boticas Perú” de la avenida Pachacútec del distrito de Villa María del Triunfo, se registró en un archivo de Microsoft Excel 2019, para su posterior aplicación en el programa estadístico SPSS versión 25

## 3.9. Aspectos éticos

El presente estudio se realizó siguiendo las normas de responsabilidad, honestidad y respeto por la autoría de cada uno de los libros, revistas, artículos, citados, además que se brindó toda la información sobre la aplicación de la encuesta a las personas atendidas en la cadena de boticas “Boticas Perú” de la avenida Pachacútec del distrito de Villa María del Triunfo.

## PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

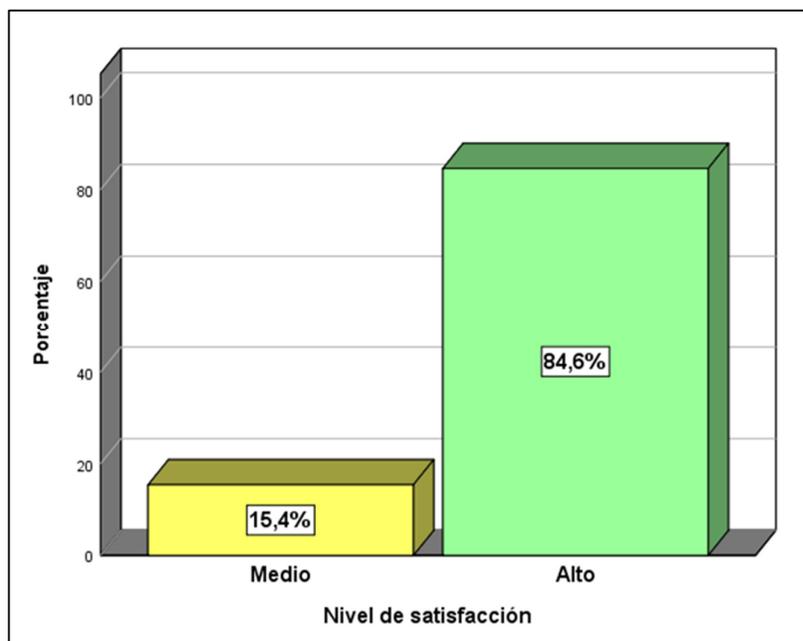
### 3.10.Resultados

**Tabla 2.** Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021

Nivel	N	%
Medio	59	15,4
Alto	325	84,6
Total	384	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 1.** Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021



Fuente: Elaboración propia realizado en programa SPSS 25

**Interpretación:** En la Tabla 2 y Figura 1, respecto al nivel de satisfacción se aprecia que los usuarios encuestados manifestaron que la satisfacción tiene mayormente un nivel alto (84,6%); seguido del nivel medio (15,4%) acerca de la cadena de boticas “Boticas

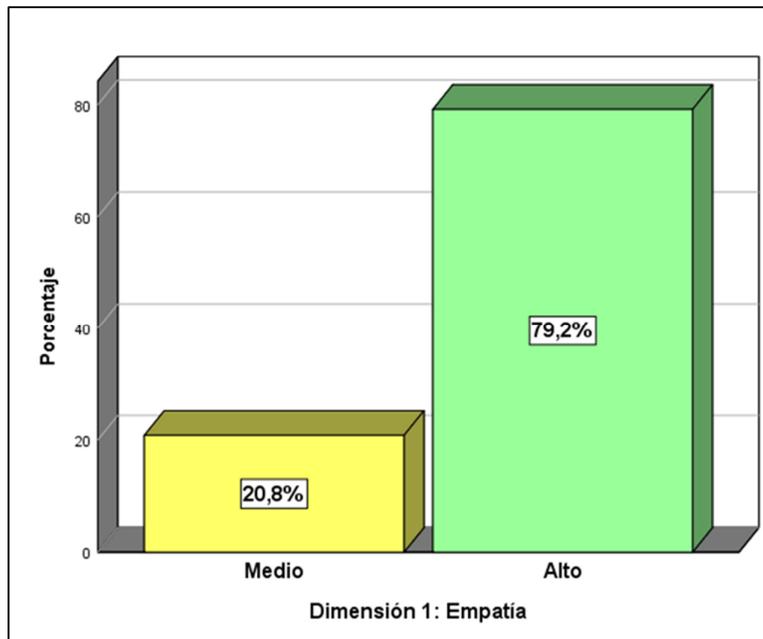
Perú”, de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.

**Tabla 3.** Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021

Nivel	N	%
Bajo	0	0,0%
Medio	80	20,8%
Alto	304	79,2%
Total	384	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 2.** Nivel de satisfacción en la dimensión de empatía de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021



Fuente: Elaboración propia realizado en programa SPSS 25

**Interpretación:** En la Tabla 3 Figura 2, referente al nivel de satisfacción en la dimensión empatía se aprecia que los usuarios encuestados manifiestan que la satisfacción tiene

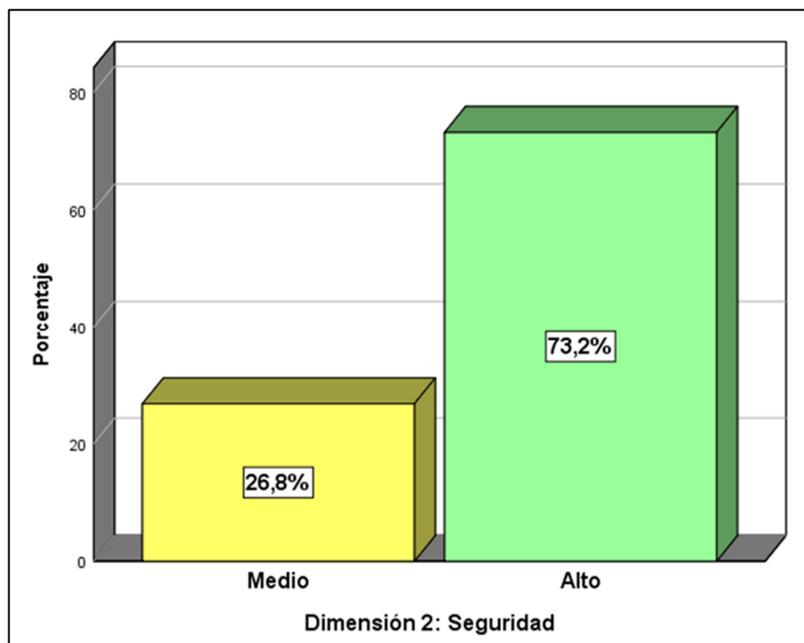
mayormente un nivel alto (79,2%); seguido del nivel medio (20,8%) acerca de la cadena de boticas “Boticas Perú”, de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.

**Tabla 4.** Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021

Nivel	N	%
Bajo	0	0,0%
Medio	103	26,8%
Alto	281	73,2%
Total	384	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 3.** Nivel de satisfacción en la dimensión de seguridad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021



Fuente: Elaboración propia realizado en programa SPSS 25

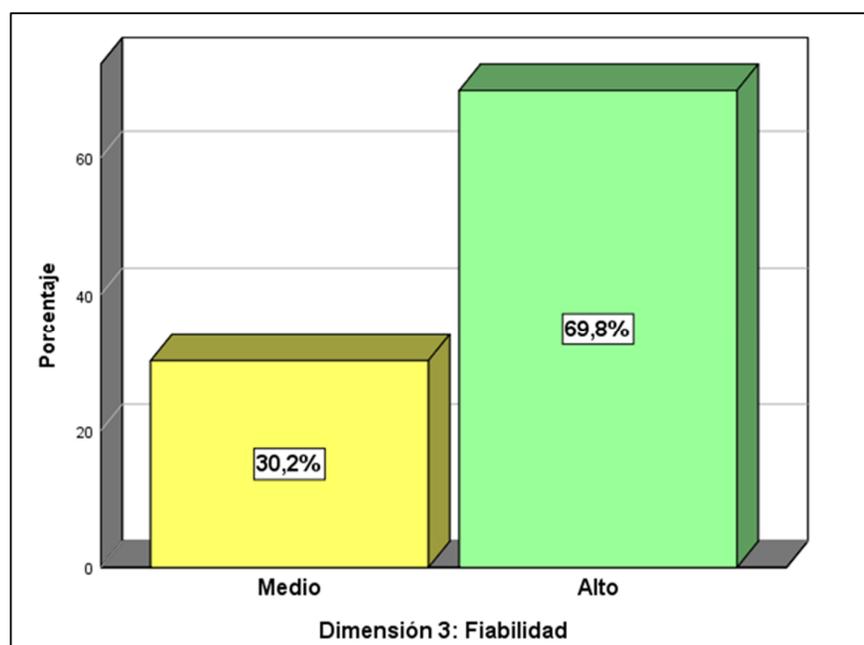
**Interpretación:** En la Tabla 4 y Figura 3, en lo concerniente al nivel de satisfacción en la dimensión seguridad se observa que los usuarios encuestados indican que la satisfacción tiene mayormente un nivel alto (73,2%); seguido del nivel medio (26,8%) acerca de la cadena de boticas “Boticas Perú”, de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.

**Tabla 5.** Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021

Nivel	N	%
Bajo	0	0,0%
Medio	116	30,2%
Alto	268	69,8%
Total	384	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 4.** Nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021



Fuente: Elaboración propia realizado en programa SPSS 25

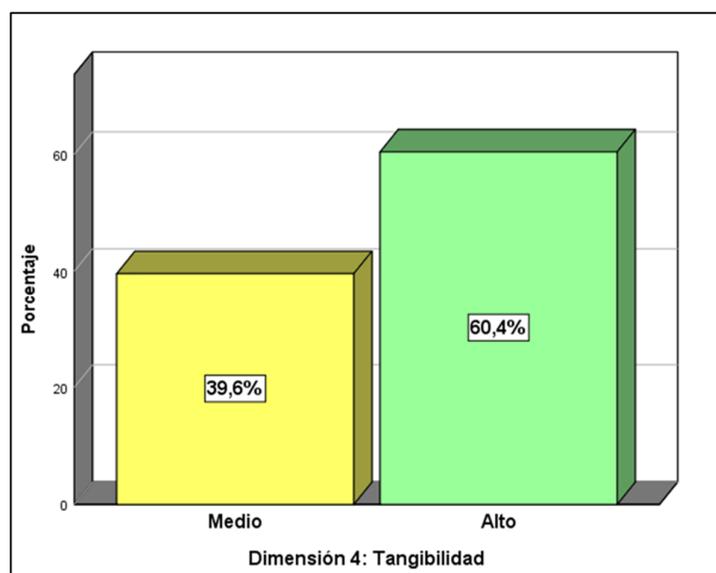
**Interpretación:** En la Tabla 5 y Figura 4, respecto al nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad se evidencia que los usuarios encuestados manifiestan que la satisfacción tiene mayormente un nivel alto (69,8%); seguido del nivel medio (30,2%) acerca de la cadena de boticas “Boticas Perú”, de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.

**Tabla 6.** Nivel de satisfacción en la dimensión de tangibilidad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021

Nivel	N	%
Bajo	0	0,0%
Medio	152	39,6%
Alto	232	60,4%
Total	384	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 5.** Nivel de satisfacción en la dimensión de tangibilidad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021



Fuente: Elaboración propia realizado en programa SPSS 25

**Interpretación:** En la Tabla 6 y Figura 5, respecto al nivel de satisfacción en la dimensión tangibilidad se observa que los usuarios encuestados indican que la satisfacción tiene mayormente un nivel alto (60,4%); seguido del nivel medio (39,6%) acerca de la cadena de boticas “Boticas Perú”, de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.

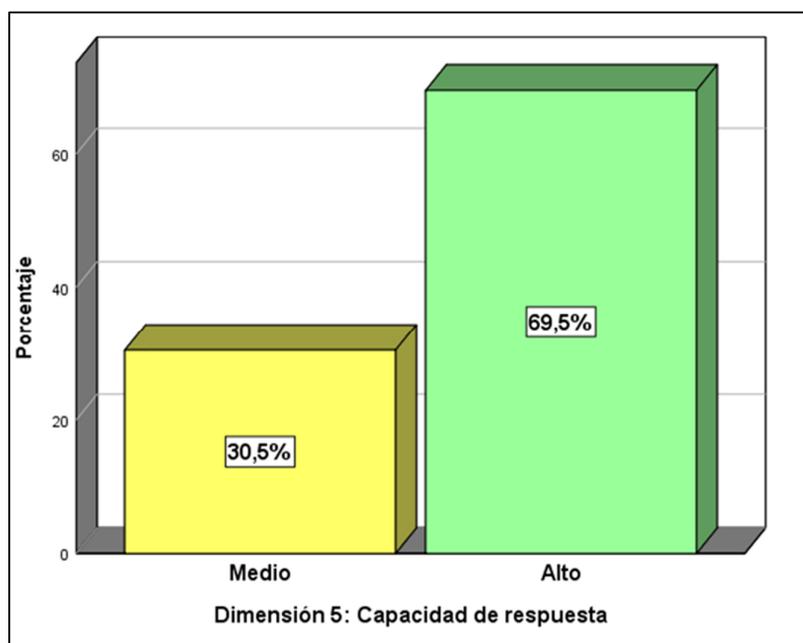
**Tabla 7.** Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021

Nivel	N	%
Bajo	0	0,0%
Medio	117	30,5%
Alto	267	69,5%
Total	384	100,0

Fuente: Elaboración propia

**Figura 6.** Nivel de satisfacción en la dimensión de capacidad de respuesta de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario.

Villa María del Triunfo - Lima 2021



Fuente: Elaboración propia realizado en programa SPSS 25

***Interpretación:*** En la Tabla 7 y Figura 6, respecto al nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta se observa que los usuarios encuestados indican que la satisfacción tiene mayormente un nivel alto (69,5%); seguido del nivel medio (30,5%) acerca de la cadena de boticas “Boticas Perú”, de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.

### 3.10.1. Prueba de hipótesis

Al ser un estudio de nivel descriptivo de una sola variable, no se tuvo hipótesis general ni específicos.

### 3.10.2. Discusión de resultados

Como objetivo general planteado se tuvo que evaluar el nivel de satisfacción en la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021. Según los resultados, el estudio muestra que para que el cliente se encuentre satisfecho dentro del lugar de estudio. La cadena de boticas "Boticas Perú" mostró que las dimensiones más resaltantes fueron la empatía, que implica que tienen un trato individualizado con el responsable de la compra y que además tratan de entenderlo, así como la seguridad, demostrando que muestran credibilidad y confianza. Por lo que se concluyó que el 84.6% de los usuarios manifestaron tener un alto nivel de satisfacción y el 15.4% manifestaron tener un nivel medio. Estos resultados se asemejan con lo encontrado por Choque, et al., (18) quien obtuvo como resultados que los clientes tanto externos como internos muestran satisfacción por la atención recibida con un 64.81%, frente a un 35.19% de usuarios que manifestaron tener un nivel medio de satisfacción. Estos resultados nos dejan notar, que lo que percibe el cliente para su satisfacción son múltiples factores y que van a estar determinados por sus expectativas, y que los servicios de salud deben desarrollar estrategias que contribuyan tanto a elementos objetivos como subjetivos de calidad para lograr la máxima satisfacción que espera el cliente.

En relación a la dimensión de empatía en la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021. De acuerdo a la obtención de los resultados, se determina que el nivel percibido en

satisfacción respecto a la empatía dentro de lugar de estudio según los encuestados es de un nivel alto con un 79.2% y cumple con las expectativas de los usuarios, mientras que el 20.8% manifestaron tener un nivel medio. El estudio se asemeja a lo encontrado por Díaz y Yampi (27), donde concluyó y se confirma que la mayoría de los clientes manifiestan tener un mayor nivel de satisfacción, siendo los mismos de ambos géneros, y a la vez teniendo en cuenta las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad tuvieron un alto nivel de satisfacción, destacando la empatía con un 91.3% de satisfacción siendo este la dimensión con más alto porcentaje de aceptación, frente a un 8.7% de usuarios que manifestaron tener un nivel medio de satisfacción. Por lo que se incide que un usuario al momento de elegir un establecimiento donde abastezcan medicamentos busca encontrar temas tangibles como intangibles como buena atención, ser escuchados entre otros.

En relación a la dimensión de seguridad en la cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021. De acuerdo a la obtención de los resultados, se determina que el nivel percibido en satisfacción respecto a seguridad dentro de lugar de estudio según los encuestados es de un nivel alto con un 73.2% y cumple con las expectativas de los usuarios, frente a un 26.8% de usuarios que manifestaron tener un nivel medio de satisfacción. El estudio difiere con lo encontrado por Becerra, et al. (24) que concluyó que en la época inicial de la pandemia los usuarios externos se encontraban insatisfechos con respecto a la atención que recibieron en el establecimiento de atención primaria, siendo la dimensión de seguridad la que tuvo un menor índice de insatisfacción con un 58.3, evidenciando que el lugar de estudio tiene aún mucho por trabajar y aplicar estrategias de mejora. Y a la vez coincide

con un 41.7% de usuarios que manifestaron tener un nivel medio de satisfacción. Estos resultados nos dejan notar que el personal de la botica genera una alta seguridad ya que consiguieron ganarse la confianza de cada usuario, respondiendo y aclarando sus dudas.

En relación a la dimensión de fiabilidad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021. De acuerdo a la obtención de los resultados, se determina que el nivel percibido en satisfacción respecto a la fiabilidad dentro de lugar de estudio según los encuestados es de un nivel alto con un 69.8%, lo que indica que la mayoría de las personas se encuentran de acuerdo en que las boticas presentan una buena calidad de atención en el servicio, desde el inicio hasta el final, en que se respeta el turno establecido, frente a un 30.2% que manifestaron tener un nivel medio. Sin embargo, estos resultados difieren con lo concluido por Febres, et al (19), en el estudio realizado obtuvo un porcentaje de 53.2% de insatisfacción por parte de los usuarios y un 46.8% que manifestaron tener un bajo nivel de satisfacción. Por lo cual, es importante recalcar que el cliente requiere de coherencia de los servicios y siempre está buscando que se respeten los compromisos, así como que las promesas que se les ha realizado no queden de lado.

En relación a la dimensión de tangibilidad en cadena de boticas "Boticas Perú". Según los resultados este es una de las características con nivel más bajo de satisfacción entre los usuarios, pero no ello se tuvo como algo negativo, debido a que igual se cumple con un estándar medianamente aceptable por parte de los usuarios. Se determina que el nivel percibido en satisfacción respecto a tangibilidad dentro de lugar de estudio según los encuestados es de un nivel alto con un 60.4% frente a un 39.6% con un nivel medio. El estudio no coincide con Paredes, (20) en

su investigación realizada respecto a elementos tangibles ya que obtuvo que un 40.5% de usuarios manifestaron tener un alto nivel de insatisfacción, frente a un 34.5% que manifestaron tener un nivel bajo de satisfacción, resultado comparable con el obtenido en el presente estudio; por lo cual es importante que no se descuide si bien los elementos tangibles no son un determinante sobre la satisfacción de los usuarios de las boticas es un elemento que siempre se debe tener en cuenta.

En relación a la dimensión de capacidad de respuesta en la cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021. De acuerdo a la obtención de los resultados se determina que el nivel percibido en satisfacción respecto a la capacidad de respuesta dentro de lugar de estudio según los encuestados es de un nivel alto con un 69.5% y cumple con las expectativas de los usuarios, frente a un 30.5% de usuario que manifestaron tener un nivel medio. El estudio se asemeja con lo encontrado por Paredes (20) donde concluyó afirmando la existencia de una relación entre las variables calidad de atención y satisfacción del usuario de manera significativa, donde concluyen tener un alto nivel de satisfacción con un 45.9% de usuarios, frente a un 40.5% que manifiestan tener un nivel medio de satisfacción. Estos resultados nos dejan notar que los factores que se tuvieron en cuenta son; una atención rápida y confiable, se brindó soluciones a los problemas y/o dificultades de salud por la que acuden a la botica, se brindó opciones rápidas ante la ausencia de un producto y disponibilidad del personal para una atención eficiente y eficaz.

## **CAPITULO IV: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES**

### **4.1. Conclusiones**

Según los instrumentos aplicados en el nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario, Villa María del Triunfo - Lima 2021, se obtuvo que el nivel de satisfacción de los usuarios encuestados manifestó una satisfacción de nivel alto con un 84,6%. El estudio muestra que el cliente se encuentre satisfecho la cadena de boticas "Boticas Perú" del lugar de estudio.

El nivel de satisfacción en su dimensión de empatía en la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario, Villa María del Triunfo - Lima 2021, se determinó con un nivel alto de satisfacción respecto a la empatía.

El nivel de satisfacción en su dimensión seguridad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario, Villa María del Triunfo - Lima 2021, se determinó con un nivel alto de satisfacción respecto a la seguridad.

El nivel de satisfacción en su dimensión fiabilidad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario, Villa María del Triunfo - Lima 2021, se determinó con un nivel alto de satisfacción respecto a la fiabilidad.

El nivel de satisfacción en su dimensión tangibilidad de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario, Villa María del Triunfo - Lima 2021, se determinó con un nivel alto de satisfacción respecto a la tangibilidad.

El nivel de satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario, Villa María del Triunfo - Lima 2021, se determinó con un nivel alto de satisfacción respecto a la capacidad de respuesta.

#### 4.2. Recomendaciones

- Se recomienda la realización de investigaciones o estudios futuros respecto a la satisfacción en el área farmacéutica, para poder comprobar y comparar los resultados obtenidos, ya que la satisfacción es tanto objetiva como subjetiva y es importante seguir explorando este tema, de acuerdo con la realidad del sector.
- Realizar un control y evaluación periódica de la calidad en los establecimientos de farmacias y boticas, el modelo SERVQUAL es una herramienta importante que va a permitir encontrar las brechas del sector de manera que nos permita realizar acciones preventivas y correctivas de ser el caso.
- Realizar actividades de capacitación constante a todo el personal que se encuentra laborando tanto en boticas como en farmacias, de manera que se entienda la importancia de la satisfacción de los clientes, debido que es el principal eje de toda la actividad del sector, por lo que es importante que se encuentre satisfechos tanto en expectativas como en percepciones.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS:

1. Barzola M, Mondaca R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta Externa del hospital III de emergencias Grau Essalud. Julio - setiembre 2018. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019. Disponible en: [http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061\\_1047003\\_9\\_42933981\\_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y](http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/3659/T061_1047003_9_42933981_T.pdf?sequence=3&isAllowed=y)
2. Flores, J, Taipe. M. Evaluación Del Nivel De Satisfacción De Los Pacientes – Clientes De La Farmacia Del Hospital De Pichanaki Relacionado Con La Calidad De Servicio, Setiembre-noviembre 2017. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Huancayo: Universidad Peruana de los Andes; 2019. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/1470/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
3. Bustamante F, Gálvez N. Nivel De Satisfacción Del Usuario Externo Que Acude Al Servicio De Farmacia, De Un Hospital Del Ministerio De Salud De Cajamarca – Perú. Rev. Tzhoecoen [Internet] 2017, Edición Vol. 9 / N° 01. Disponible en: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>.  
<https://doi.org/10.26495/rtzh179.120701>
4. Rodríguez, Y. (2020) Calidad de Servicio y Satisfacción del Cliente de la Botica Rodríguez, Jaén- Cajamarca, 2020. Disponible en: <http://repositorio.ulasamericas.edu.pe/handle/upa/1308>

5. Barrientos J. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018. [Tesis para optar el grado de Maestro en Gestión de los servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1)
6. Ramírez V. Calidad de servicio y satisfacción del usuario del área de Farmacia del Hospital Santa Gema de Yurimaguas, 2016. [Tesis para obtener el grado académico de Magíster en Gestión Pública]. Yurimaguas: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1797/ramirez\\_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/1797/ramirez_sv.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
7. Huamán, J. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas mifarma de la zona 15 de Huaycán, ate – lima, 2016. [Tesis para optar el Título Profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2017. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/xmlui/bitstream/handle/123456789/569/TITULO%20-%20HUAMAN%20AQUINO%20JESSICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
8. Cáceres F. Monopolio en el sector farmacias en el Perú y su repercusión sobre el derecho fundamental a la salud. [Tesis para optar Maestría en derecho]. Cusco: Universidad Nacional de San Antonio Abad del Cusco; 2019. Disponible en: <http://repositorio.unsaac.edu.pe/handle/20.500.12918/4599>

9. Pardo M. Calidad de servicio y satisfacción del cliente del área de farmacia de la clínica Maison de Santé, sede Surco, Lima 2015. [Tesis para optar el grado académico de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2018. Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12862/Pardo\\_AMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/12862/Pardo_AMC.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
10. Ministerio de Salud. Farmacia y boticas están obligadas a exhibir lista de precios de medicamentos. Lima: Nota de prensa. [Internet]. [Consultado 28 Nov. 2021]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/noticias/34579-farmacias-y-boticas-estan-obligadas-a-exhibir-lista-de-precios-de-medicamentos>
11. Chávez R. Calidad del servicio y satisfacción del cliente en la empresa Alepharma S.A.C., Trujillo 2020. [Tesis para optar el título profesional de Licenciada en Administración y Negocios Internacionales]. Trujillo: Universidad Privada del Norte; 2020. Disponible en: <https://repositorio.upn.edu.pe/bitstream/handle/11537/25002/Chavez%20Lopez%20c%20Rosa%20Palmira.pdf?sequence=2&isAllowed=y>
12. Valdiviezo Z. Calidad de servicio y satisfacción del cliente en el área de operaciones del banco de crédito del Perú, agencia Piura 2016. [Tesis]. Piura: Universidad Nacional de Piura; 2017. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1215/ADM-VAL-CAL-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

13. Vidal M. La empatía en la consulta del profesional de la salud. IntraMed. [Internet]. [Consultado 30 Nov. 2021]. Disponible en: <https://www.intramed.net/contenidover.asp?contenidoid=75717>.
14. Aponte M. Servicio al cliente: La empatía en los servicios de salud. [Internet]. [Consultado 30 Nov. 2021]. Disponible en: <https://coachmaribelaponte.com/2019/04/20/servicio-al-cliente-la-empatia-en-los-servicios-de-salud/>
15. Recce G. De La Amabilidad En El Servicio Al Cliente. Amefine. [Internet]. 2019. [Consultado 02 Dic. 2021]. Disponible en: <https://amefine.com/negocios-finanzas/importancia-de-la-amabilidad-en-el-servicio-al-cliente/>
16. Aiteco. Modelo SERVQUAL de la calidad de servicio. Aiteco consultores Desarrollo y Gestión. [Internet]. España. [Consultado 02 Dic. 2021]. Disponible en: <https://www.aiteco.com/modelo-servqual-de-calidad-de-servicio/>
17. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos de investigación científica y humanística. [Internet]. Lima: Universidad Ricardo Palma; 2018. [Consultado 03 Dic. 2021]. Disponible en: <http://repositorio.urp.edu.pe/handle/URP/1480?show=full>

18. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. Rev. Bio Scientia. V.2 N°4. 2019. Disponible en: <http://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327/245>
  
19. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del hospital Daniel Alcides Carrión, Huancayo – Perú. Rev. Facultad de Medicina Humana. 2020; 20(3): 397 – 403. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S2308-05312020000300397](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312020000300397)
  
20. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural peruana. Rev. Recien. 2020; Vol. 9 / N° 1. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/2/4>
  
21. Ayele Y, Hawulte B, Feto T, Basker V, Dessie Y. Evaluación de la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia y factores asociados en hospitales públicos, este de Etiopía. SAGE Open Medicine. Volume 8: 1-7. Disponible en: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/2050312120922659>
  
22. Bratkowska K, Religioni U, Krysinski J, Merks P. Calidad de los servicios farmacéuticos en farmacias independientes y cadenas de farmacias en Polonia desde la perspectiva del paciente. Patient Preference and Adherence 2020;14 2459–2467. Disponible en: <https://www.dovepress.com/getfile.php?fileID=64774v>

23. Ismail A, Nee Y, Ahmad N. Factores asociados a la satisfacción del paciente con los servicios de farmacia entre los pacientes ambulatorios que acuden a las clínicas de salud pública: desarrollo del cuestionario y su aplicación. PLoS ONE. 2020. 15(11): e0241082. Disponible en: <https://journals.plos.org/plosone/article/file?id=10.1371/journal.pone.0241082&type=printable>
24. Becerra B, Pecho L, Gómez M. Satisfacción del usuario externo en un establecimiento de atención primaria, durante la pandemia Covid-19. Rev. Medica Panacea Universidad Nacional San Luis Gonzaga. Ica, Perú. Volumen 9 Número 3 Publicación Cuatrimestral Setiembre - Diciembre 2020. Disponible en: <https://revistas.unica.edu.pe/index.php/panacea/article/view/369>.  
<https://doi.org/10.35563/rmp.v9i3.369>
25. Hernández A, Rojas C, Prado F, Bendezu G. Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados. Rev Peru Med Exp Salud Publica, 2019; 36(4): 620-8. Disponible en: <https://www.scielosp.org/pdf/rpmesp/2019.v36n4/620-628/es>
26. Febryana L, Fiani M, Rai N. Satisfacción del paciente con los servicios de atención farmacéutica prestados en los centros de salud de nivel primario y secundario en el sistema de cobertura de salud de Indonesia. Journal of Health Research Vol. 33 No. 1, 2019 pp. 80-88. Disponible en: [https://www.researchgate.net/publication/330150648\\_Patient\\_satisfaction\\_with\\_ph](https://www.researchgate.net/publication/330150648_Patient_satisfaction_with_ph)

[armaceutical\\_care\\_services\\_provided\\_at\\_primary-level\\_and\\_secondary-level\\_health\\_facilities\\_in\\_Indonesia's\\_health\\_coverage\\_system](#)

27. Díaz J, Yampi T. Satisfacción de los clientes de las farmacias Mifarma del sector Angamos de Surquillo. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/1654/TITULO%20-%20Yampi%20Armuto%2C%20Toribia.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
28. Feldmuth N, Hablutzel A, Vásquez L. Calidad en el Servicio en el Sector de Cadenas de Farmacias en Lima. [Tesis para optar el grado de Magíster en dirección de Marketing]. Lima: Universidad Pontificia Católica del Perú; 2017. Disponible en: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9593/HABLUTZEL\\_FELDMUTH\\_CALIDAD\\_FARMACIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9593/HABLUTZEL_FELDMUTH_CALIDAD_FARMACIAS.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
  
29. Diaz K, Lloclla Ch. Calidad De Servicio Para Fidelizar Al Cliente Externo De La Botica ECONOSALUD, Chiclayo – 2017. [Tesis para optar el título profesional de licenciado en administración]. Pimentel – Perú: Universidad Señor de Sipán; 2017. Disponible en: <https://repositorio.uss.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12802/5263/D%c3%adaz%20Malca%20%26%20Lloclla%20Nu%c3%b1ez.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
  
30. Ruiz, C. y Santana. E. Satisfacción Del Usuario Relacionado A La Calidad Servicio De La Farmacia Del Del Policlínico Policial De Huancayo – 2019. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Huancayo: Universidad Peruana de

los Andes; 2020. Disponible en:

<https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2197/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=2&isAllowed=y>

31. Vásquez, K. y Villanueva, K. Satisfacción del usuario del servicio de farmacia de un hospital de Huancayo para postulación al premio nacional a la calidad. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico] <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/2284/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
32. Millones, P. Medición y control del nivel de satisfacción de los clientes en un supermercado. [Tesis para optar el título profesional de Ingeniero Industrial y de Sistemas]. <https://pirhua.udep.edu.pe/handle/11042/1233>
33. Bazo, S. Niveles de satisfacción del cliente. [Video en Internet]. Youtube. 2018. Acceso 14 de setiembre de 2021. Disponible en: [https://www.youtube.com/watch?v=ARN30jzvHr4&ab\\_channel=LernenCapacitaciones](https://www.youtube.com/watch?v=ARN30jzvHr4&ab_channel=LernenCapacitaciones)
34. Roberto Carro P, Gómez DG. Repositorio Digital de la FCEyS - UNMDP. [Online]. 2012. Acceso 14 de Setiembre de 2021. Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/1614/>.
35. Molina Astúa Milena, Quesada Mena Luis Diego, Ulate Gómez Daniel, Vargas Abarca Sindy. La calidad en la atención médica. Med. leg. Costa Rica [Internet]. 2004 Mar [Consultado 2021 Oct 28]; 21(1):109-117. Disponible en:

[http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en](http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en)

36. Orlandini I, Ramos N. Aplicación del modelo SERVQUAL en la prestación de servicio de las empresas de transporte aéreo. Revista Digital Investigación & Negocios. 2017. ISSN 2521-2737. Disponible en: [http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v10n15/v10n15\\_a03.pdf](http://www.scielo.org.bo/pdf/riyn/v10n15/v10n15_a03.pdf)
37. Zambrano V. Grado de Calidad de la atención que recibe el paciente por parte del terapeuta físico en el hospital Pablo Arturo Suarez en diciembre 2016 [Tesis]. Ecuador. Pontificia Universidad Católica del Ecuador; 2017. Disponible en: <https://core.ac.uk/download/pdf/143443969.pdf>
38. Bardelli, A., Núñez, M., Chávez M, y Vela, J. Calidad percibida en el servicio: Caso Clínica Delgado [Tesis para optar el grado de Magíster en Dirección de Marketing]. Lima: Pontificia Universidad Católica del Perú; 2017. Disponible en: [https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9581/BARDELLI\\_CHAVEZ\\_CALIDAD\\_SERVICIO\\_CLINICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://tesis.pucp.edu.pe/repositorio/bitstream/handle/20.500.12404/9581/BARDELLI_CHAVEZ_CALIDAD_SERVICIO_CLINICA.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
39. Intriago E, Mendoza M. Aplicación de modelo SERVQUAL para potencializar la calidad de servicio en Disney-Park, Quito. [Tesis para optar el título de ingeniero Comercial]. Quito: Universidad de Guayaquil; 2017. Disponible en: <http://repositorio.ug.edu.ec/bitstream/redug/20625/1/TESIS%20FINAL%2009-05-2017%20.pdf>

## **ANEXOS**

### Anexo 1: Matriz de consistencia

**Título de la Investigación: Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021**

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Diseño metodológico
<p><b>Problema General</b></p> <p>¿Cuál es el nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?</p>	<p><b>Objetivo General</b></p> <p>Evaluar el nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.</p> <p><b>Objetivos Específicos</b></p>	<p><b>Hipótesis General</b></p> <p>Al ser un estudio de tipo descriptivo de una sola variable, no se tendrá hipótesis general</p>	<p><b>Variable 1</b></p> <p><b>Nivel de Satisfacción</b></p> <p>Empatía</p>	<p><b>Tipo de investigación</b></p> <p>Aplicada</p> <p><b>Método y diseño de la investigación</b></p> <p><b>Método</b></p> <p>Deductivo</p> <p>Descriptivo-observacional</p>
<p><b>Problema Específicos</b></p> <p>1. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión empatía en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?</p> <p>2. ¿Cuál es el nivel de</p>	<p>1. Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de empatía en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.</p> <p>2. Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión</p>	<p><b>Hipótesis Específica</b></p> <p>Al ser un estudio de tipo descriptivo de una sola variable, no se tendrán hipótesis específicas.</p>	<p>Seguridad</p> <p>Fiabilidad</p>	<p><b>Diseño</b></p> <p>No Experimental</p> <p>Transversales</p> <p><b>Población, muestra y muestreo</b></p> <p><b>Población</b></p> <p>Todos los usuarios de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec del distrito de Villa María del Triunfo Lima -2021.</p>

<p>satisfacción en su dimensión seguridad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?</p> <p>3. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?</p> <p>4. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión tangibilidad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?</p> <p>5. ¿Cuál es el nivel de satisfacción en su dimensión capacidad de respuesta en</p>	<p>de seguridad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.</p> <p>3. Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de fiabilidad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.</p> <p>4. Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de tangibilidad en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.</p> <p>5. Determinar el nivel de satisfacción en su dimensión de capacidad de respuesta</p>		<p>Tangibilidad</p> <p>Capacidad de respuesta.</p>	<p><b>Muestra</b></p> <p>384 personas</p> <p><b>Muestreo</b></p> <p>Por criterios de inclusión y exclusión</p>
---	---	--	--	--

cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario Villa María del Triunfo - Lima 2021?	en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021.			
---	---	--	--	--

## Anexo 2: Instrumento

### Cuestionario: Nivel de Satisfacción

Estimado (a) usuario, el presente instrumento tiene como objetivo evaluar el nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021. Para la cual se le invita a leer atentamente cada ítem, seleccione una de las alternativas y márcalo con un aspa (X) en un solo recuadro. Asimismo, no existen respuestas "correctas" o "incorrectas", ni respuestas "buenas" o "malas". Solo se solicita honestidad y sinceridad de acuerdo a su percepción. Finalmente, la respuesta que vierta es totalmente reservada, se guardará confidencialidad y marque todos los ítems.

1	2	3	4	5
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

N°	PREGUNTAS	1	2	3	4	5
<b>Variable Independiente: Nivel de Satisfacción</b>						
<b>DIMENSION 1: Empatía</b>						
1	¿Usted, considera, que el trato del personal de la botica fue con afabilidad, respeto y paciencia?					
2	¿Comprendió, la explicación del personal de la botica, para el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?					
3	¿Considera, que el personal de botica, es tolerante, y tiene la capacidad de respetar los distintos puntos de vista del usuario?					
4	¿Considera, que el personal de botica, es comprensivo y amigable con su enfermedad y estado de salud?					
<b>DIMENSION 2: Seguridad</b>						
5	¿Cuándo lo atiende el personal de botica, inspiran confianza?					
6	¿Considera que el personal de botica tiene los conocimientos suficientes para solucionar todas sus dudas?					
7	¿Cuánto lo atiende el personal de botica, considera que le brindan el tiempo suficiente para contestar sus dudas?					
8	¿Considera que cuando recibe atención por el personal de botica se respeta la confidencialidad?					
<b>DIMENSION 3: Fiabilidad</b>						
9	¿Está de acuerdo con la calidad de atención en el servicio, desde el inicio hasta el final?					
10	¿Cuándo el personal de botica lo atiende respetan el turno establecido?					
11	¿El personal de botica lo atiende de manera ordenada cuando es su turno?					
12	¿Considera que la atención por el personal de botica es sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?					

<b>DIMENSION 4: Tangibilidad</b>					
13	¿Considera que las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?				
14	¿Se encuentra de acuerdo con la posición de los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la botica son adecuados para su orientación?				
15	¿Considera que la botica cuenta con la adecuada iluminación para su atención?				
16	¿Considera que la zona de espera de la botica, tiene todas las condiciones para recibir una atención de calidad?				
<b>DIMENSION 5: Capacidad de respuesta</b>					
17	¿Considera que la atención del personal de botica, es de manera rápida, eficaz y eficiente?				
18	¿Considera que el personal de botica resuelve los problemas que se presentan de manera inmediata?				
19	¿Cuándo recibe atención del personal de botica, ante la ausencia de un producto, le brindan alternativas de manera inmediata?				
20	¿Cuándo solicita la atención del personal de botica, se encuentran en su zona de trabajo?				

### Anexo 3: Validez del instrumento

#### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

##### TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:

"Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021"

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Nivel de Satisfacción</b>							
	<b>DIMENSION 1: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Usted, considera, que el trato del personal de la botica fue con afabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
2	¿Comprendió, la explicación del personal de la botica, para el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
3	¿Considera, que el personal de la botica, es tolerante, y tiene la capacidad de respetar los distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X		
4	¿Considera, que el personal de la botica, es comprensivo y amigable con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Cuándo lo atiende el personal de la botica, inspiran confianza?	X		X		X		
6	¿Considera que el personal de la botica tiene los conocimientos suficientes para solucionar todas sus dudas?	X		X		X		
7	¿Cuánto lo atiende el personal de la botica, considera que le brindan el tiempo suficiente para contestar sus dudas?	X		X		X		
8	¿Considera que cuando recibe atención por el personal de la botica se respeta la confidencialidad?	X		X		X		

<b>DIMENSIÓN 3: Fiabilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Está de acuerdo con la calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
10	¿Cuándo el personal de la botica lo atiende respetan el turno establecido?	X		X		X		
11	¿El personal de la botica lo atiende de manera ordenada cuando es su turno?	X		X		X		
12	¿Considera que la atención por el personal de la botica es sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Tangibilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Considera que las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	X		X		X		
14	¿Se encuentra de acuerdo con la posición de los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la botica son adecuados para su orientación?	X		X		X		
15	¿Considera que la botica cuenta con la adecuada iluminación para su atención?	X		X		X		
16	¿Considera que la zona de espera de la botica, tiene todas las condiciones para recibir una atención de calidad?	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Capacidad de respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Considera que la atención del personal de la botica, es de manera rápida, eficaz y eficiente?	X		X		X		
18	¿Considera que el personal de la botica resuelve los problemas que se presentan de manera inmediata?	X		X		X		
19	¿Cuándo recibe atención por parte del personal de la botica, ante la ausencia de un producto, le brindan alternativas de manera inmediata?	X		X		X		
20	¿Cuándo solicita la atención del personal de la botica, se encuentra en su zona de trabajo?	X		X		X		

**Observaciones (precisar si hay suficiencia):** \_Si hay suficiencia

**Opinión de aplicabilidad:**   Aplicable [X]                   Aplicable después de corregir [ ]                   No aplicable [ ]

**Apellidos y nombres del juez validador.** Dr. ROJAS WISA OSCAR FAVIO  
**DNI:** 29550129

**Especialidad del validador:** Dr. en Farmacia

<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**Lima, 28 de diciembre de 2021**



-----  
**Firma del Experto Informante.**

---

**CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS**

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021”

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Nivel de Satisfacción</b>							
	<b>DIMENSION 1: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Usted, considera, que el trato del personal de la botica fue con afabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
2	¿Comprendió, la explicación del personal de la botica, para el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
3	¿Considera, que el personal de la botica, es tolerante, y tiene la capacidad de respetar los distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X		
4	¿Considera, que el personal de la botica, es comprensivo y amigable con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSIÓN 2: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Cuándo lo atiende el personal de la botica, inspiran confianza?	X		X		X		
6	¿Considera que el personal de la botica tiene los conocimientos suficientes para solucionar todas sus dudas?	X		X		X		
7	¿Cuánto lo atiende el personal de la botica, considera que le brindan el tiempo suficiente para contestar sus dudas?	X		X		X		
8	¿Considera que cuando recibe atención por el personal de la botica se respeta la confidencialidad?	X		X		X		

<b>DIMENSION 3: Fiabilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Está de acuerdo con la calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
10	¿Cuándo el personal de la botica lo atiende respetan el turno establecido?	X		X		X		
11	¿El personal de la botica lo atiende de manera ordenada cuando es su turno?	X		X		X		
12	¿Considera que la atención por el personal de la botica es sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Tangibilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Considera que las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	X		X		X		
14	¿Se encuentra de acuerdo con la posición de los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la botica son adecuados para su orientación?	X		X		X		
15	¿Considera que la botica cuenta con la adecuada iluminación para su atención?	X		X		X		
16	¿Considera que la zona de espera de la botica, tiene todas las condiciones para recibir una atención de calidad?	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Capacidad de respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Considera que la atención del personal de la botica, es de manera rápida, eficaz y eficiente?	X		X		X		
18	¿Considera que el personal de la botica resuelve los problemas que se presentan de manera inmediata?	X		X		X		
19	¿Cuándo recibe atención por parte del personal de la botica, ante la ausencia de un producto, le brindan alternativas de manera inmediata?	X		X		X		
20	¿Cuándo solicita la atención del personal de la botica, se encuentra en su zona de trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): \_\_\_\_\_

Opinión de aplicabilidad: Aplicable []      Aplicable después de corregir [  ]      No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: .....ÑAÑEZ DEL PINO, DANIEL  
DNI:...23528875

Especialidad del validador:...QUIMICO FARMACEUTICO

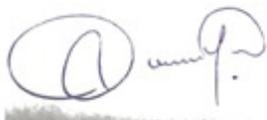
<sup>1</sup>**Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>**Relevancia:** El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>**Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

...28 .de diciembre de 2021....



-----  
Firma del Experto Informante.

### CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

**TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN:**

“Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima 2021”

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia <sup>1</sup>		Relevancia <sup>2</sup>		Claridad <sup>3</sup>		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
	<b>VARIABLE 1: Nivel de Satisfacción</b>							
	<b>DIMENSION 1: Empatía</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
1	¿Usted, considera, que el trato del personal de la botica fue con afabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
2	¿Comprendió, la explicación del personal de la botica, para el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?	X		X		X		
3	¿Considera, que el personal de la botica, es tolerante, y tiene la capacidad de respetar los distintos puntos de vista del usuario?	X		X		X		
4	¿Considera, que el personal de la botica, es comprensivo y amigable con su enfermedad y estado de salud?	X		X		X		
	<b>DIMENSION 2: Seguridad</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
5	¿Cuándo lo atiende el personal de la botica, inspiran confianza?	X		X		X		
6	¿Considera que el personal de la botica tiene los conocimientos suficientes para solucionar todas sus dudas?	X		X		X		
7	¿Cuánto lo atiende el personal de la botica, considera que le brindan el tiempo suficiente para contestar sus dudas?	X		X		X		
8	¿Considera que cuando recibe atención por el personal de la botica se respeta la confidencialidad?	X		X		X		

<b>DIMENSION 3: Fiabilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
9	¿Está de acuerdo con la calidad de atención fue correcta en el servicio, desde el inicio hasta el final?	X		X		X		
10	¿Cuándo el personal de la botica lo atiende respetan el turno establecido?	X		X		X		
11	¿El personal de la botica lo atiende de manera ordenada cuando es su turno?	X		X		X		
12	¿Considera que la atención por el personal de la botica es sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otras personas?	X		X		X		
<b>DIMENSION 4: Tangibilidad</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
13	¿Considera que las instalaciones físicas de la farmacia son visualmente atractivas?	X		X		X		
14	¿Se encuentra de acuerdo con la posición de los avisos, letreros, carteles, señalizaciones; de la botica son adecuados para su orientación?	X		X		X		
15	¿Considera que la botica cuenta con la adecuada iluminación para su atención?	X		X		X		
16	¿Considera que la zona de espera de la botica, tiene todas las condiciones para recibir una atención de calidad?	X		X		X		
<b>DIMENSION 5: Capacidad de respuesta</b>		<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	<b>Si</b>	<b>No</b>	
17	¿Considera que la atención del personal de la botica, es de manera rápida, eficaz y eficiente?	X		X		X		
18	¿Considera que el personal de la botica resuelve los problemas que se presentan de manera inmediata?	X		X		X		
19	¿Cuándo recibe atención por parte del personal de la botica, ante la ausencia de un producto, le brindan alternativas de manera inmediata?	X		X		X		
20	¿Cuándo solicita la atención del personal de la botica, se encuentra en su zona de trabajo?	X		X		X		

Observaciones (precisar si hay suficiencia): Si existe suficiencia para la recolección de datos

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [] Aplicable después de corregir [  ] No aplicable [  ]

Apellidos y nombres del juez validador. **Mg. Elmer Oyarce Alvarado**

DNI:... **43343965**

Especialidad del validador **Magister en Docencia Universitaria**

<sup>1</sup>Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

<sup>2</sup>Relevancia: El ítem es apropiado para representar al componente o dimensión específica del constructo

<sup>3</sup>Claridad: Se entiende sin dificultad alguna el enunciado del ítem, es conciso, exacto y directo

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

**29 de Diciembre del 2021**



*Mg. Elmer Oyarce Alvarado*  
*DNI 43343965*

-----  
Firma del Experto Informante

#### Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

**Tabla 8.** Confiabilidad del instrumento: variables y dimensiones

<b>Variable/Dimensión</b>	<b>Alfa de Cronbach</b>	<b>N° de elementos</b>
Nivel de satisfacción	0,858	20
Empatía	0,730	4
Seguridad	0,600	4
Fiabilidad	0,607	4
Tangibilidad	0,882	4
Capacidad de respuesta	0,702	4

Fuente: Elaboración propia

## Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



Universidad  
Norbert Wiener

### RESOLUCIÓN N° 153-2022-DFFB/UPNW

Lima, 06 de marzo de 2022

#### **VISTO:**

El Acta N° 116 donde la Unidad Revisora de Asuntos Éticos de la FFYB aprueba la no necesidad de ser evaluado el proyecto por el Comité de Ética de la Universidad que presenta el/la tesista CULQUI GALVEZ, ESTEFANIA VICTORIA y MAQUERA RAMOS, KATHERINE MELINA egresado (a) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica.

#### **CONSIDERANDO:**

Que es necesario proseguir con la ejecución del proyecto de tesis, presentado a la facultad de farmacia y bioquímica.

En uso de sus atribuciones, el decano de la facultad de farmacia y bioquímica;

#### **RESUELVE:**

ARTÍCULO ÚNICO: Aprobar el proyecto de tesis titulado "NIVEL DE SATISFACCIÓN EN CADENA DE BOTICAS "BOTICAS PERÚ" DE LA AVENIDA PACHACÚTEC EN LA ATENCIÓN DEL USUARIO. VILLA MARÍA DEL TRIUNFO-LIMA 2021" presentado por el/la tesista CULQUI GALVEZ, ESTEFANIA VICTORIA y MAQUERA RAMOS, KATHERINE MELINA autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

## Anexo 6: Formato de consentimiento informado

L



### CONSENTIMIENTO INFORMADO

Instituciones : Universidad Privada Norbert Wiener  
Investigadores : Culqui Galvez, Estefanía Victoria  
Maquerra Ramos, Katherine Melina  
Titulo : "Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención de usuario. Villa María del Triunfo - Lima - 2021."

**Propósito del Estudio:** Estamos invitando a usted a participar en un estudio titulado: "Nivel de satisfacción en cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec en la atención del usuario. Villa María del Triunfo - Lima - 2021". Este es un estudio desarrollado por los bachilleres en Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener. Culqui Galvez, Estefanía Victoria y Maquerra Ramos, Katherine Melina. El propósito de este estudio es evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que son atendidos en la cadena de boticas "Boticas Perú" de la Avenida Pachacútec del distrito de Villa María del Triunfo. Su ejecución ayudará/permitirá conocer el nivel de satisfacción de los usuarios atendidos con respecto a los servicios brindados del personal de la cadena de boticas "Boticas Perú" de la avenida Pachacútec del distrito de Villa María del Triunfo.

#### Procedimientos:

Si Usted decide participar en este estudio se le realizará lo siguiente:

- Se explicará el estudio que se está realizando y el motivo de la encuesta.
- A cada usuario se facilitará la entrega del consentimiento informado para así eximir sus dudas.
- En caso de no firmar el consentimiento informado se pasará al siguiente usuario encuestado.
- En caso de firmar el consentimiento informado se procederá a realizar la encuesta.

La encuesta puede demorar unos 10 - 15 minutos. Los resultados de los usuarios encuestados se almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

#### Riesgos:

Su participación en el estudio carece de riesgo, ya que la aplicación del instrumento se realizará respetando las medidas de bioseguridad establecidas por el Ministerio de Salud ante el COVID-19.

#### Beneficios:

Usted al realizar la encuesta no obtendrá ningún beneficio ya que es de forma voluntaria.

#### Costos e incentivos

Usted no deberá pagar nada por la participación. Igualmente, no recibirá ningún incentivo económico ni medicamentos a cambio de su participación.

#### Confidencialidad:

Se respetará la confidencialidad de su participación ya que no se le solicitará sus datos personales. Nosotros guardaremos la información con códigos y no con nombres. Si los resultados de este estudio son publicados, no se mostrará ninguna información que permita la identificación de Usted. Sus archivos no serán mostrados a ninguna persona ajena al estudio.

#### Derechos del paciente:

Si usted se siente incómodo durante el desarrollo del cuestionario del presente estudio, podrá retirarse de éste en cualquier momento, o no participar en una parte del estudio sin perjuicio alguno. Si tiene alguna inquietud y/o molestia, no dude en preguntar al personal del estudio. Puede comunicarse con Culqui Galvez, Estefanía Victoria o Maquerra Ramos, Katherine Melina; al teléfono +51 960 571 387 / +51 930 506 513 o al correo institucional [a2015101321@uwiener.edu.pe](mailto:a2015101321@uwiener.edu.pe) / [a2016100958@uwiener.edu.pe](mailto:a2016100958@uwiener.edu.pe) y/o al Comité que validó el presente estudio, Dra. Yenny M. Bellido Fuentes, Presidenta del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, telf. 7065555 anexo 3285, Cel. +51 924 569 790 Email: [comite\\_etica@uwiener.edu.pe](mailto:comite_etica@uwiener.edu.pe)



#### CONSENTIMIENTO

Acepto voluntariamente participar en este estudio, comprendo que cosas pueden pasar si participo en el proyecto, también entiendo que puedo decidir no participar, aunque yo haya aceptado y que puedo retirarme del estudio en cualquier momento. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.

\_\_\_\_\_  
Participante:

DNI:

\_\_\_\_\_  
Investigador:  
Estefanía Victoria Culqui Galvez  
DNI:  
77671368

\_\_\_\_\_  
Investigador:  
Katherine Melina Maquera Ramos  
DNI:  
76556492

## Anexo 7: Informe del asesor de Turnitin

### ANÁLISIS TURNITIN CULQUI MAQUERA

#### INFORME DE ORIGINALIDAD



#### FUENTES PRIMARIAS

<b>1</b>	<b>repositorio.uwiener.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>3%</b>
<b>2</b>	<b>hdl.handle.net</b> Fuente de Internet	<b>2%</b>
<b>3</b>	<b>repositorio.unjpsc.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>4</b>	<b>Submitted to Universidad Nacional de San Cristóbal de Huamanga</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>5</b>	<b>repositorio.ucv.edu.pe</b> Fuente de Internet	<b>1%</b>
<b>6</b>	<b>Submitted to Universidad Tecnológica del Perú</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>
<b>7</b>	<b>Submitted to Universidad Wiener</b> Trabajo del estudiante	<b>1%</b>

## Anexo 8: Estrategia de muestreo

**Tabla 9.** Cantidad aproximada de personas que asisten en la cadena de “Boticas Perú” en el transcurso de los días de semana

Días	Botica 1	Botica 2	Total
Lunes	200	250	450
Martes	180	230	410
Miércoles	150	200	350
Jueves	150	200	350
Viernes	200	250	450
Sábado	180	230	410
Domingo	180	230	410
Total	1240	1590	2830

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Referente a la cantidad aproximada de usuarios que asisten se puede observar que durante una semana la Botica 1 recibe una cantidad de 1240 personas durante su jornada de trabajos, mientras que en la Botica 2 tiene un ingreso total de 1590 personas. Por lo que se infiere que durante una semana de trabajo dentro de las horas de jornada de las boticas reciben un aproximado de 2830 personas.

**Tabla 10.** Promedio diario en porcentaje según el total

Días	Botica 1	Botica 2	Total
Lunes	7.1%	8.8%	15.9%
Martes	6.4%	8.1%	14.5%
Miércoles	5.3%	7.1%	12.4%
Jueves	5.3%	7.1%	12.4%
Viernes	7.1%	8.8%	15.9%
Sábado	6.4%	8.1%	14.5%
Domingo	6.4%	8.1%	14.5%
Total	43.8%	56.2%	100.0%

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Referente al promedio diario en porcentaje, se puede evidenciar que del total de usuarios que asisten durante una semana en la Botica 1 el día lunes asiste un 7.1% del total de usuarios, mientras que en la Botica 2 asiste un 8.8% del total de usuario. El martes en la Botica 1 asiste un 6.4%, mientras que en la Botica 2 asiste un 8.1%. El miércoles en la Botica 1 asiste un 5.3%, mientras que en la Botica 2 asiste un 7.1%. El jueves en la Botica 1 asiste un 5.3%, mientras que en la Botica 2 asiste un 7.1%. El viernes en la Botica 1 asiste un 7.1%, mientras que en la Botica 2 asiste un 8.8%. El sábado en la Botica 1 asiste un 6.4%, mientras que en la Botica 2 asiste un 8.1% y el domingo en la Botica 1 asiste un 6.4%, mientras que en la Botica 2 asiste un 8.1%. En total durante la semana la Botica 1 agrupa una asistente del 43.8% del total de usuarios semanales, mientras que la Botica 2 concentra un 56.2% de usuarios.

**Tabla 11.** Muestra

Días	Botica 1	Botica 2	Total
Lunes	27	34	61
Martes	24	31	55
Miércoles	21	27	48
Jueves	21	27	48
Viernes	27	34	61
Sábado	25	31	56
Domingo	24	31	55
Total	169	215	384

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Al conocer que la muestra mínima a considerar dentro de la muestra es 384, se sacó una cantidad de personas a encuestar durante los días de la semana. Esto con los porcentajes obtenidos de la Tabla 10. Arrojando que el día lunes se encuestó a 27 del total de usuarios de la Botica 1, mientras que en la Botica 2 se encuestó a 34 personas. El martes se encuestó a 24 del total de usuarios de la Botica 1, mientras que en la Botica 2 se encuestó

a 31 personas. El miércoles se encuestó a 21 del total de usuarios de la Botica 1, mientras que en la Botica 2 se encuestó a 27 personas. El jueves se encuestó a 21 del total de usuarios de la Botica 1, mientras que en la Botica 2 se encuestó a 27 personas. El viernes se encuestó a 27 del total de usuarios de la Botica 1, mientras que en la Botica 2 se encuestó a 34 personas. El sábado se encuestó a 25 del total de usuarios de la Botica 1, mientras que en la Botica 2 se encuestó a 31 personas. El domingo se encuestó a 24 del total de usuarios de la Botica 1, mientras que en la Botica 2 se encuestó a 31 personas.

**Tabla 12.** Arranque de encuestas

Días	Botica 1	Botica 2
Lunes	5	7
Martes	3	5
Miércoles	1	6
Jueves	6	7
Viernes	3	4
Sábado	7	1
Domingo	3	6

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** En una forma de mantener una forma aleatoria de encuestados se optó por no encuestar a las primeras personas en algunos casos, sino que tener un punto de partida de encuestados, con el fin de poder mantener respuestas muchos más seguras y no dificultar el libre tránsito y puedan realizar las compras los usuarios de manera regular. Por ello se optó que el día lunes en la Botica 1 se encuestó como primera persona, al quinto usuario que asistió a dicho establecimiento y en la Botica 2 al séptimo usuario. El martes en la Botica 1 se encuestó como primera persona, al tercer usuario que asistió a dicho establecimiento y en la Botica 2 al quinto usuario. El miércoles en la Botica 1 se encuestó como primera persona, al primer usuario que asistió a dicho establecimiento y en la Botica 2 al sexto usuario. El jueves en la Botica 1 se encuestó como primera persona, al sexto usuario que asistió a dicho

establecimiento y en la Botica 2 al séptimo usuario. El viernes en la Botica 1 se encuestó como primera persona, al tercer usuario que asistió a dicho establecimiento y en la Botica 2 al cuarto usuario. El sábado en la Botica 1 se encuestó como primera persona, al séptimo usuario que asistió a dicho establecimiento y en la Botica 2 al primer usuario. El domingo en la Botica 1 se encuestó como primera persona, al tercer usuario que asistió a dicho establecimiento y en la Botica 2 al sexto usuario.

**Tabla 13.** Personas aleatorias elegidas

Días	Botica 1	Botica 2
Lunes	7	7
Martes	8	7
Miércoles	7	7
Jueves	7	7
Viernes	7	7
Sábado	7	7
Domingo	8	7

Fuente: Elaboración propia

**Interpretación:** Adicional a lo expuesto en la Tabla 12, y en otra manera de seguir manteniendo la aleatoriedad de las encuestas, las personas no fueron encuestadas de manera seguida sino siguiendo un patrón establecido. El lunes en el caso del Botica 1 se encuestó a la séptima persona después de la persona de arranque y luego al séptimo usuario siguiente ( $5+7=12+7=19\dots$ ), siguiendo el mismo patrón en la Botica 2, a excepción de los días martes y domingo en la Botica 1, que ese día se encuestó de 8 en 8 a los usuarios.

### Anexo 9: Rangos de la variable y las dimensiones

Variable/Dimensión	# de Ítems	Min	Max	Bajo	Media	Alto
Empatía	4	4	20	4-9	10-15	16-20
Seguridad	4	4	20	4-9	10-15	16-20
Fiabilidad	4	4	20	4-9	10-15	16-20
Tangibilidad	4	4	20	4-9	10-15	16-20
Capacidad de respuesta	4	4	20	4-9	10-15	16-20
Nivel de satisfacción	20	20	100	20-46	47-73	74-100

Anexo 10: Fotos de la recolección de datos



