



Universidad
Norbert Wiener

FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA

Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica

Tesis

“Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la botica JOEM
FARMA II durante la pandemia covid-19 en Lurín, 2022”

Para optar el Título Profesional de:

Químico Farmacéutico

AUTORA: Paico Collantes, Nora Adelaida


Código ORCID: 0000-0002-4279-3681

AUTORA: Tordoya Canales, Mariana Jhannet

Código ORCID: 0000-0003-2865-2935

Lima-Perú

2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN	
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01
		FECHA: 08/11/2022

Yo, PAICO COLLANTES NORA ADELAIDA egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional Farmacia y Bioquímica de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA JOEM FARMA II DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LURÍN, 2022” Asesorado por el docente: Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910 Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4168-0850> tiene un índice de similitud de 11 (once)%, con código oid:14912:261451743 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Mariana Jhannet Tordoya Canales
 DNI: 45462096




Nora Adelaida Paico Collantes
 DNI: 44881091



Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro
 DNI: 17846910

Lima, 29 de Agosto del 2023

 Universidad Norbert Wiener	DECLARACIÓN JURADA DE AUTORIA Y DE ORIGINALIDAD DEL TRABAJO DE INVESTIGACIÓN		
	CÓDIGO: UPNW-GRA-FOR-033	VERSIÓN: 01 REVISIÓN: 01	FECHA: 08/11/2022

Yo, TORDOYA CANALES MARIANA JHANNET egresado de la Facultad de Farmacia y Bioquímica y Escuela Académica Profesional Farmacia y Bioquímica de la Universidad privada Norbert Wiener declaro que el trabajo académico “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA JOEM FARMA II DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LURÍN, 2022” Asesorado por el docente: Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO DNI 17846910 Código ORCID: <https://orcid.org/0000-0003-4168-0850> tiene un índice de similitud de 11 (once)%, con código oid:14912:261451743 verificable en el reporte de originalidad del software Turnitin.

Así mismo:

1. Se ha mencionado todas las fuentes utilizadas, identificando correctamente las citas textuales o paráfrasis provenientes de otras fuentes.
2. No he utilizado ninguna otra fuente distinta de aquella señalada en el trabajo.
3. Se autoriza que el trabajo puede ser revisado en búsqueda de plagios.
4. El porcentaje señalado es el mismo que arrojó al momento de indexar, grabar o hacer el depósito en el turnitin de la universidad y,
5. Asumimos la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión en la información aportada, por lo cual nos sometemos a lo dispuesto en las normas del reglamento vigente de la universidad.



Mariana Jhannet Tordoya Canales
DNI: 45462096



Nora Adelaida Paico Collantes
DNI: 44881091



Dr. Esteves Pairazaman, Ambrocio Teodoro
DNI: 17846910

Lima, 29 de Agosto del 2023

Tesis

“CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN
LA BOTICA JOEM FARMA II DURANTE LA PANDEMIA
COVID-19 EN LURÍN, 2022”

Línea de investigación

Salud y bienestar

Asesor

Dr. ESTEVES PAIRAZAMAN, AMBROCIO TEODORO

Código ORCID: 0000-0003-4168-0850

Dedicatoria

Este trabajo se lo dedico a mi esposo y a mis hijos quienes han sido la fuerza e impulso para poder cumplir esta meta, sin Uds. no lo hubiera logrado. Espero ser un ejemplo de perseverancia y sepan que todo se puede hacer, si uno se lo propone mis pequeños; Thiago y Joel.

Paico Collantes, Nora Adelaida

Esto va dedicado a toda mi familia por haberme brindado el apoyo incondicional gracias a ellos este sueño se pudo realizar.

Tordoya Canales, Mariana Jhannet

Agradecimiento

Agradezco a mi padre por ser quien me llevo por el camino correcto, sabiendo orientarme y aconsejarme, y nunca me dejaste sola a pesar de las circunstancias, eso siempre lo agradeceré y admirare. A mis hermanos por estar siempre ahí cuando los necesito y, por último, a mi esposo por compartir mis sueños y darme siempre ese apoyo constante en todo momento.

Paico Collantes, Nora Adelaida

Agradezco a Dios, a mi familia por permitirme haber culminado este proyecto de mi vida.

Tordoya Canales, Mariana Jhannet

Índice

Dedicatoria	iii
Agradecimiento	iv
Índice	v
Índice de Tablas	viii
Índice de Figuras	ix
Resumen	x
Abstract	xi
Introducción	xii
CAPITULO I: EL PROBLEMA	13
1.1. Planteamiento del problema	13
1.2. Formulación del problema	15
1.2.1. Problema General	15
1.2.2. Problemas específicos	15
1.3. Objetivo de la investigación	16
1.3.1. Objetivo general	16
1.3.2. Objetivos específicos	16
1.4. Justificación de la investigación	17
1.4.1. Teórica	17
1.4.2. Metodológica	17
1.4.3. Práctica	17
1.5. Limitaciones de la investigación	18
CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO	19
2.1. Antecedentes	19
2.2. Bases Teóricas	25
2.2.1. Calidad del servicio	25
2.2.1.1. La calidad de servicio farmacéutica	26
2.2.1.2. Modelo: Joint Commission on Accreditation of Fealthcare Organizations (JCAHO)	26
2.2.1.3. Funciones centradas en el paciente	27
2.2.1.4. Funciones centradas en la organización	28
2.2.2. Calidad percibida en la atención de salud	29

2.2.3.	Satisfacción del usuario	30
2.2.3.1.	Modelo SERVQUAL	31
2.2.4.	La calidad de servicio y la satisfacción del usuario	32
2.3.	Formulación de hipótesis	32
2.3.1.	Hipótesis General	32
2.3.2.	Hipótesis Específicas	32
CAPITULO III: METODOLOGÍA		34
3.1.	Método de la investigación	34
3.2.	Enfoque de la investigación	34
3.3.	Tipo de investigación	34
3.4.	Diseño de la investigación	34
3.5.	Población, muestra y muestreo	35
3.5.1.	Población	35
3.5.2.	Muestra	35
3.5.3.	Muestreo	36
3.6.	Variables y operacionalización	36
3.7.	Técnicas e instrumentos de recolección de datos	38
3.7.1.	Técnica	38
3.7.2.	Descripción de instrumentos	38
3.7.2.1.	Cuestionario calidad de servicio - Modelo JCAHO	38
3.7.2.2.	Cuestionario de satisfacción del usuario - Modelo SERVQUAL	39
3.7.3.	Validación	39
3.7.4.	Confiability	40
3.8.	Plan de procesamiento y análisis de datos	40
3.9.	Aspectos éticos	41
CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS		43
4.1.	Resultados	43
4.1.1.	Análisis descriptivo de resultados	43
4.1.2.	Prueba de hipótesis	53
4.1.3.	Discusión de resultados	61
CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES		65
5.1.	Conclusiones	65

5.2. Recomendaciones	66
REFERENCIAS	68
Anexo 1: Matriz de consistencia	77
Anexo 2: Instrumentos	81
Anexo 3: Validez del instrumento	86
Anexo 4: Confiabilidad del instrumento	92
Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética	93
Anexo 6: Formato de consentimiento informado	94
Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos	96
Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin	97
Anexo 9. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov – Calidad de servicio	98
Anexo 10. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov – Satisfacción del usuario	99
Anexo 11. Resultados de la dimensión: Funciones centradas en el paciente	100
Anexo 12. Resultados de la dimensión: Funciones centradas en la organización	101
Anexo 13. Resultados de la dimensión: Fiabilidad	102
Anexo 14. Resultados de la dimensión: Capacidad de respuesta	103
Anexo 15. Resultados de la dimensión: Seguridad	104
Anexo 16. Resultados de la dimensión: Empatía	105
Anexo 17. Resultados de la dimensión: Tangibilidad	106
Anexo 18. Sorteo de clientes por encuestar	107
Anexo 19. Desarrollo en SPSS	110

Índice de Tablas

Tabla 1. Calidad de servicio de la botica Joem Farma II.....	43
Tabla 2. Calidad de servicio en su dimensión: Funciones centradas en el paciente	44
Tabla 3. Calidad de servicio en su dimensión: Funciones centradas en la organización.....	45
Tabla 4. Satisfacción del usuario	46
Tabla 5. Satisfacción del usuario en su dimensión: Fiabilidad.....	47
Tabla 6. Satisfacción del usuario en su dimensión: Capacidad de respuesta.....	48
Tabla 7. Satisfacción del usuario en su dimensión: Seguridad.....	49
Tabla 8. Satisfacción del usuario en su dimensión: Empatía.....	50
Tabla 9. Satisfacción del usuario en su dimensión: Tangibilidad.....	51
Tabla 10. Prueba de correlación – Calidad de servicio y satisfacción del usuario	53
Tabla 11. Prueba de correlación – Calidad de servicio y dimensión fiabilidad.....	54
Tabla 12. Prueba de correlación – Calidad de servicio y dimensión capacidad de respuesta	55
Tabla 13. Prueba de correlación – Calidad de servicio y dimensión seguridad.....	56
Tabla 14. Prueba de correlación – Calidad de servicio y dimensión empatía	57
Tabla 15. Prueba de correlación – Calidad de servicio y dimensión tangibilidad.....	58
Tabla 16. Prueba de correlación – Satisfacción del usuario y dimensión funciones centradas en el paciente	59
Tabla 17. Prueba de correlación – Satisfacción del usuario y dimensión funciones centradas en la organización.....	60
Tabla 18. Escala para el análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario.....	92
Tabla 19. Confiabilidad - Cuestionario calidad de servicio - Modelo JCAHO	92
Tabla 20. Confiabilidad - Cuestionario de satisfacción del usuario - Modelo SERVQUAL	92

Índice de Figuras

Figura 1. Calidad de servicio de la botica Joem Farma II	44
Figura 2. Calidad de servicio en su dimensión: Funciones centradas en el paciente	45
Figura 3. Calidad de servicio en su dimensión: Funciones centradas en la organización	46
Figura 4. Satisfacción del usuario.....	47
Figura 5. Satisfacción del usuario en su dimensión: Fiabilidad	48
Figura 6. Satisfacción del usuario en su dimensión: Capacidad de respuesta	49
Figura 7. Satisfacción del usuario en su dimensión: Seguridad	50
Figura 8. Satisfacción del usuario en su dimensión: Empatía	51
Figura 9. Satisfacción del usuario en su dimensión: Tangibilidad	52

Resumen

El trabajo tuvo como objetivo “Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”. El método fue hipotético-deductivo, el tipo fue aplicada, de diseño no experimental, transversal y nivel correlacional. la población estuvo conformada por 1050 pobladores del distrito de Lurín que asisten a la botica en estudio y la muestra por 282 personas. Como principales resultados se evidencia que la calidad de servicio brindada por la botica Joem Farma II es alta con un 85,1%, lo que generó que un 84,4% de los usuarios que asisten a la misma botica se sientan satisfechos con el servicio que brinda, todo ello desde la opinión y percepción de los encuestados. La prueba de correlación de Rho de Spearman obtuvo un valor de 0,000, indicando que existe relación entre las variables de estudio. Como conclusión se determinó que existe una relación estadística positiva moderada (Sig.=0,000; Rho=0,427) entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

Palabras Claves: Calidad, Satisfacción, Modelo SERVQUAL, Modelo JCAHO, Pandemia, COVID-19, Botica.

Abstract

The objective of the study was "To determine the relationship between service quality and user satisfaction in the Joem Farma II pharmacy during the COVID-19 pandemic in Lurin, 2022". The type of research was applied, hypothetical-deductive method and non-experimental design, cross-sectional and correlational level. The population consisted of 1050 inhabitants of the district of Lurin who attend the pharmacy under study and the sample consisted of 282 people. The main results show that the quality of service provided by Joem Farma II is high with 85.1%, which generated that 84.4% of the users who attend the pharmacy are satisfied with the service provided, according to the opinion and perception of those surveyed. Spearman's Rho correlation test obtained a value of 0.000, indicating that there is a relationship between the study variables. In conclusion, it was determined that there is a moderate positive statistical relationship (Sig.=0.000; Rho=0.427) between the quality of service and user satisfaction in the Joem Farma II pharmacy during the COVID-19 pandemic in Lurin, 2022.

Key words: Quality, Satisfaction, SERVQUAL Model, JCAHO Model, Pandemic, COVID-19, Drugstore.

Introducción

Las farmacias, boticas u centro de venta de medicamento es aquel intermediario que existe entre el cuerpo médico y el paciente, esto porque es ahí donde los usuarios van a adquirir los medicamentos que le prescriben. Pero cuando un paciente asiste a uno de estos lugares no solo espera encontrar los medicamentos recomendados, sino esperan recibir, de parte del equipo farmacéutico, la mejor atención posible en conjunto con diversos elementos que componen un servicio de calidad. El incumplimiento de esto podría afectar en la satisfacción final del usuario. Es por ello que se planteó como pregunta investigación ¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?

La investigación se encuentra dividida en 5 capítulos, en los que ahonda distintos temas desde problemática de estudio, marco teórico en la que se recoge la tesis y resolución de resultados; siendo esta división de la siguiente manera: Capítulo I: el problema; Capítulo II: Marco teórico; Capítulo III: Metodología; Capítulo IV: Presentación y discusión de los resultados y por último el Capítulo V: conclusiones y recomendaciones.

Adicional a ello se está expuesto toda la lista de referencias utilizadas dentro de la investigación, así como anexos complementarios del estudio.

CAPITULO I: EL PROBLEMA

1.1. Planteamiento del problema

La pandemia originada por el SARS-CoV-2 ha cambiado por completo el sistema sanitario. Las farmacias y boticas, como parte importante para hacerle frente a la pandemia, se han tenido que mantener en primera línea y contrarrestar a la compleja situación que provocó el coronavirus, de manera que sigan demostrando su compromiso social, garantizando el acceso a medicinas, tratamientos y acudir a los pacientes más vulnerables (1). Dichos establecimiento son el intermediario entre médicos y pacientes, debido a que los usuarios acuden a estos locales a adquirir sus medicamentos recetados con la expectativa de encontrar no solo el medicamento sino también tener un servicio de calidad (2), tales como: rapidez, confiabilidad y eficiencia en atención, todo esto en conjunto representa lo que se denomina una calidad de servicio, todo ello hace que la farmacia y/o botica que no cumpla con dichos factores puede repercutir en la satisfacción de los consumidores (3).

A nivel mundial, a raíz de lo vivido por la pandemia COVID-19 generó que el sector salud tenga una gran carga laboral en todos sus campos y puso en evidencias muchas deficiencias en los sistemas de atención de salud, siendo uno de ellos los centros de farmacias

(4). En España, usuarios realizaron denuncias en 100 boticas debido a la mala atención y praxis que estaban recibiendo de parte de los profesionales y/o dueños de los centros. Evidenciando que para el farmacéutico le es más difícil de fidelizar a los usuarios, debido a la gran oferta que existe hoy en día (5). En Argentina, se cerraron farmacias en zona de San Isidro y Belgrano, debido a que clientes insatisfechos realizaron denuncias de dichos establecimientos, porque consideraban que se encontraban atentando contra su salud, al realizar malas prácticas del servicio de farmacia (el alza de precios) y esconder medicamentos de primera necesidad (6).

A nivel nacional, a 72 días del estado de emergencia el Instituto Nacional de Defensa de la Competencia y de la Protección de la Propiedad Intelectual (INDECOPI), reportó usuarios que realizaron reclamos de las farmacias Inkafarma (9.1%) y Mifarma (43%) por motivos de insatisfacción por la pésima calidad del servicio que brindaron (7). INDECOPI, en el 2021, registró 1043 reclamos por parte de clientes de las farmacias y/o boticas: Inkafarma, Mifarma y Boticas Arcángel, debido al servicio que brinda, siendo el común entre todos los reclamos la mala atención del parte del encargado del lugar y la nula gestión de resolución de consultas y/o problemas (8). Todo lo anterior, pone evidencia que un centro de farmacia o botica debe cubrir varios factores para poder tener a los usuarios satisfechos respecto al servicio que brinda, para conseguir mejorar la calidad de atención que brinda (9).

La satisfacción del usuario respecto a la atención que recibe es un indicador utilizado regularmente para calcular la calidad de servicio que se brinda en un lugar, conocer ello permitirá saber el nivel de calidad del servicio que brindan en la institución (10). Ante lo expuesto, se tiene como finalidad determinar la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II de Lurín, en el contexto del Covid-19 en el 2022.

1.2. Formulación del problema

1.2.1. Problema General

¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?

1.2.2. Problemas específicos

1. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión fiabilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?
2. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?
3. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión seguridad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?
4. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión empatía en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?
5. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión tangibilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?
6. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en el paciente en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?
7. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en la organización en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?

1.3. Objetivo de la investigación

1.3.1. Objetivo general

“Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

1.3.2. Objetivos específicos

1. Identificar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión fiabilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.
2. Precisar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión capacidad de respuesta en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022
3. Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión seguridad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.
4. Determinar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión empatía en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.
5. Identificar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión tangibilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.
6. Establecer la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en el paciente en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.
7. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en la organización en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

1.4. Justificación de la investigación

1.4.1. Teórica

Esta investigación busca actualizar los conocimientos respecto a las teorías relacionadas con la calidad del servicio de centros de distribución de medicamentos (farmacias y/o boticas) fundamentadas mediante la teoría del modelo sanitario Joint Commission on Accreditation of Fealthcare Organizations (JCAHO) y también actualizar los conocimientos respecto al nivel de satisfacción de usuarios de dichos establecimientos y para ello se hará uso del modelo SERVQUAL (Quality Service) Por lo que se indagará en ambas teorías y los resultados de aplicación de estas contribuirán con lo ya encontrado respecto a estudios similares de boticas y farmacias a nivel nacional e internacional. También el trabajo tiene la intención de beneficiar al lugar de estudio con los resultados que se van a obtener pudiéndose utilizar para diagnosticar a la botica y proponer mejoras, de ser necesarias.

1.4.2. Metodológica

Respecto a la contribución metodológica, la investigación aportará un nuevo cuestionario utilizando como base la teoría JCAHO, esto servirá para medir calidad de servicio la botica en estudio, esto será el aporte de la investigación. El mismo que podrá ser utilizado como instrumento de evaluación en boticas y/o farmacias de futuras investigaciones, una vez que haya pasado las pruebas de validez de expertos y confiabilidad debida.

1.4.3. Práctica

Esta investigación se justifica de manera práctica porque hay una real necesidad de perfeccionar y optimizar la calidad de los servicios que permita tener satisfechos a los clientes, no solo en la botica Joem Farma II sino a nivel nacional, siendo importante ello debido a la coyuntura que se vivió y se vive por la COVID-19 que generaron situaciones que pusieron al

límite los servicios de salud, entre ellas incluidas las boticas y farmacias que forman una parte muy importante de los servicios de abastecimiento de medicamentos en la población.

1.5. Limitaciones de la investigación

Como principal limitante fue que un 85% de las personas que fueron encuestadas eran del sexo femenino, lo que evidencia que el sexo femenino es que usualmente acude siempre a los centros de farmacia y boticas, por lo que complicaría poder realizar una generalización de resultados entre ambos sexos.

CAPÍTULO II: MARCO TEÓRICO

2.1. Antecedentes

Rodríguez (11), en su investigación tuvo como objetivo “*evaluar la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala para mejorar la calidad de la misma*”. La investigación estuvo basada bajo el método deductivo, enfoque cuantitativo y de diseño no experimental, siendo de alcance correlacional. La población de estudio estuvo conformada 6010 usuarios, donde la muestra estuvo conformada por 361 personas que asisten al lugar de estudio. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y la herramienta aplicada fue la encuesta SERVQUAL, donde se analizó las expectativas(E) y percepciones(P) de atención del lugar de estudio y que tan satisfecho se encontraban los usuarios. Los resultados más representativos son respecto a la dimensión Aspectos físicos; 3,82(E) y 2,47(P); la dimensión Confiabilidad; 4,00 (E) y 2,58(P); la dimensión Capacidad de respuesta; 4,04 (E) y 2,66(P); la dimensión Empatía; 3,93 (E) y 3,57(P); la dimensión Seguridad; 4,06 (E) y 3,12(P) y a la vez se obtuvo como coeficiente de correlación de Pearson ($p < 0,01$) un valor de 0,479. Concluyendo que la calidad de atención que ofrece la farmacia del Hospital Teófilo Dávila se relaciona en forma

positiva a la satisfacción de los usuarios, indicando que se encontró una correlación positiva entre las variables.

Mestanza (12), en su investigación tuvo como objetivo “*determinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos con la satisfacción del usuario en tiempos COVID-19, en el Hospital de Virú, 2020*”. Para el cual se utilizó una de tipo correlacional, no experimental, descriptiva y de diseño transversal. La población estuvo conformada por los usuarios del servicio de dispensación de productos farmacéuticos del lugar de estudio y con una muestra de 134 personas. La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta y la herramienta fue un cuestionario de calidad de servicio y otro cuestionario SERVQUAL. Teniendo como principales resultados que la calidad de servicio por parte del lugar de estudio obtuvo un 3.0% como baja, un 50,7% como media y un 46,3% como alta; mientras que la satisfacción de los usuarios mostró un nivel de insatisfacción de 3,7%, que se sentían poco satisfechos fueron un 59,7% y satisfechos estaban un 36,6%. También se realizó la prueba de correlación de Spearman con una fuerza de correlación de 0,664 y un Sig. (0,05) de 0.0001. Como conclusión se determinó una existencia significativa [Sig. (0,05) = 0.0001] de relación en la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario del servicio de dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19 del Hospital de Virú.

Monteza y Segovia (13), en su investigación tuvieron como objetivo de “*determinar la calidad de atención y satisfacción al usuario atendido en la Botica Profarma en tiempos de pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.*”. El estudio fue correlacional-descriptivo, cuantitativo y de corte transversal. Teniendo una población de 2150 que fueron los usuarios que acuden a la botica estudiada y una muestra de 300 personas ubicadas entre las edades de 18 a 50 años que hayan sido atendidos en la Botica Profarma. La técnica de recolección de

datos fue la encuesta y la herramienta utilizada fue el cuestionario SERVQUAL. Como resultados se encontró que la dimensión fiabilidad logró un 63,60% de satisfacción de parte de la muestra, mientras que la dimensión seguridad mostró un 81,92%, la dimensión empatía un 64,47% y la de elementos tangibles obtuvo un 68,58%. Como conclusión general el estudio pudo determinar una influencia significativa entre la calidad de atención y la satisfacción de usuarios, siendo la dimensión seguridad la que mayor porcentaje de aceptación y satisfacción obtuvo con un 81,92% por parte de los clientes de la botica.

Ayala (14), en su investigación tuvo como objetivo principal *“determinar la relación que existe entre la calidad de atención y el nivel de satisfacción del usuario de la Farmacia del Hospital de Huaycán 2020”*. Como método de investigación esta fue de nivel correlacional y de tipo no experimental, con corte transversal e hipotético-deductivo. La población estuvo conformada por todos los usuarios que asisten al área de farmacia del hospital de Huaycán y cuya muestra estuvo comprendida por 40 personas luego de haber aplicado la muestra no probabilística por conveniencia. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y la herramienta utilizada fue un cuestionario conformado por 38 preguntas. Donde se encontró como resultado que el nivel de calidad de atención percibida por los usuarios fue alto con un 87,5% y la satisfacción del usuario también fue alto con un 87,5%. La dimensión seguridad obtuvo un 90% de aprobación por parte de los encuestados, la dimensión capacidad de respuesta obtuvo un 77,5%, la dimensión fiabilidad 87,5%, la dimensión empatía 87,5% y por último la dimensión tangible o tangibilidad obtuvo un 97,5% de satisfacción por parte de la muestra de estudio. Concluyendo y determinando que existe una relación significativa entre las variables de estudio calidad de atención y satisfacción del usuario con un sig. de 0,000 y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,599.

Palacios (15), en su investigación tuvo como finalidad “*determinar los factores asociados al nivel de calidad de los usuarios externos del Centro de Salud Tipo C Venus de Valdivia, por medio de un cuestionario de satisfacción que permitan conocer el nivel de calidad permitiendo proponer un plan de mejora*”. Como método de investigación fue de tipo exploratoria-concluyente y a su vez el método deductivo. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y la herramienta fue el cuestionario SERVQUAL el cual mide la calidad de servicio; esto fue aplicado a personas que asisten al centro de salud, que un inicio fue una población 21467 personas, que luego de aplicar la fórmula de muestreo se obtuvo 378 personas a encuestar, siendo esta última la muestra de estudio. Como resultados más destacados fueron los aspectos tangibles que obtuvo un 26% de los encuestados indicaron estar de acuerdo con lo ofrecido, mientras que un 74% no estaban de acuerdo, referente a la empatía se evidenció un 70% de aprobación por parte los usuarios, respecto al servicio entregado fue positivo y la confiabilidad los usuarios se encontraban insatisfechos porque no cumplían correctamente con el servicio ofrecido. Concluyendo y determinando que los usuarios se sienten inconformes con el servicio brindado por el lugar de estudio, indicando que no poseen una buena calidad de servicio, siendo uno de ellos la fiabilidad los cuales mostraron insatisfacción por parte de los encuestados.

Alcivar (16), en su investigación tuvo como objetivo “*determinar la relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios farmacéuticos en el Hospital General Guasmo Sur*”. La metodología fue un estudio descriptivo, correlacional, exploratorio y explicativo. La población estaba conformada por 56100 usuarios que iban a la farmacia. Y la muestra estuvo comprendida por 381 personas que iban al departamento de Farmacia de Consulta externa del HGGS. Como técnica de recolección de datos fue la encuesta y la

herramienta fue el cuestionario SERVQUAL. Como principales resultados se evidencia que la dimensión elementos tangibles obtuvo un 37% de aprobación por parte de la muestra, la dimensión seguridad obtuvo un 33%, la dimensión fiabilidad obtuvo un 13%, capacidad de respuesta 7% y Empatía solo un 10%. Concluyendo y aceptando la hipótesis nula, donde indicaba que no existía ninguna relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios farmacéuticos en el Hospital General Guasmo Sur y también encontrando que los usuarios no se encontraban totalmente satisfechos y que debían mejorar algunos puntos dentro del lugar de estudio, por lo que fue presentando un plan de mejora con el fin de fortalecer y mejorar las debilidades encontradas dentro del lugar de estudio.

Valle (17), en su investigación tuvieron objetivo *“determinar la relación entre la calidad del servicio con la satisfacción del usuario con la dispensación de productos farmacéuticos en el Centro de Salud Paiján, 2018”*. El enfoque del estudio fue cuantitativo y correlacional, observacional, con un diseño transversal y no experimental. La población estuvo conformada por usuarios del centro de salud y la muestra estuvo conformada por 149 usuarios. La técnica de recolección de datos fue la encuesta y la herramienta fue el cuestionario SERVQUAL. Teniendo como resultados la calidad del servicio era media regular (57,7%) y los usuarios se sentían poco satisfechos (67,1%). Sintiéndose también pocos satisfechos en las dimensiones fiabilidad (66,8%), capacidad de respuesta (65,1%), seguridad (65,8%), empatía (66,4%) y tangibilidad (67,1%). Como conclusión, encontró una relación estadísticamente significativa entre la calidad del servicio y la satisfacción de los usuarios (Sig. =0,000), respecto al servicio que brinda el lugar de estudio.

Mañes (18), en su trabajo de investigación tuvo como objetivo *“diseñar y validar un Modelo de Excelencia de la Unidad de Ensayos Clínicos del Servicio de Farmacia*

Hospitalaria”, todo esto con el fin de mejorar los procesos internos del lugar de estudio y a su vez la satisfacción del usuario. Como metodología de estudio fue descriptivo, con corte transversal y aplicado. La población y muestra estuvo conformada por los ensayos clínicos custodiados por el personal farmacéutico del lugar de estudio, los cuales se le aplicó criterios de inclusión y exclusión. Evidenciando en los resultados que en el transcurso de años desde el 2010 al 2016 indica que hay un alto índice de realización de ensayos clínicos, por lo cual se gestionó un plan de mejora donde se iba a reorganizar al personal farmacéutico, así como una reestructuración logística y otros puntos más. Concluyendo y evidenciando que la muestra tiene una tendencia creciente con el pasar del tiempo debido a la actividad que desarrollan y la complejidad de la misma. A su vez se realizó un Check List que tuvo como fin realizar un análisis de la unidad de estudio; el cuál evidenció que, en las fases de pre y post-intervención, se observa una mejora de calidad de un 77,3%, favoreciendo esto no solo en el tema organizacional, sino también a los usuarios que acuden al servicio de farmacia. Además, indicar que “el Servicio de Farmacia ha realizado acciones correctivas para controlar los errores de medicación y mejorar la seguridad de los procesos, como la incorporación de las herramientas informáticas, el diseño y creación de una infraestructura logística, la definición de un circuito, mediante los procedimientos necesarios, y la mejora de la formación del personal”, esto no solo se beneficia a nivel organizacional y sus funciones; sino también a los clientes externos que acuden al área de farmacia del centro hospitalario, debido a que con esta mejora generará una mejora los procesos y funciones centrados a los pacientes; generando que se tenga un alto nivel de satisfacción entre los usuarios (14).

2.2. Bases Teóricas

2.2.1. Calidad del servicio

Molina et al. (19) 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” de una farmacia. Sin embargo, la calidad de servicio (o atención) depende de la provisión de bienes o servicios que cada paciente y/o usuario lo requiera, y esto está más allá de sus expectativas o más allá de lo que imagina o espera.

Por su parte Carro, et al. (20) indica que la calidad de atención en salud son un conglomerado de cualidades que presenta un bien y/o servicio y que se atestigua por cualidad de la satisfacer la necesidad de toda persona que lo requiera.

Por su parte Magallanes y Quevedo (21) indicaron que cuando se utiliza el término "calidad" en el sector salud en general, el usuario suele referirse a características asociadas a la atención médica, como eficiencia, cuidado y eficacia. En realidad, los programas de calidad pretenden mejorar el rendimiento, los resultados y otros aspectos, así como reducir los costes de la institución.

Zurita (22) indicó que la calidad, en cierto modo, se mide en dos ámbitos visibles, los mismos con el que se mide el grado o nivel con el se prestan los servicios sanitarios a los ciudadanos en general. Dichos elementos son:

La calidad técnica: Consiste en aplicar la ciencia y la tecnología médicas de forma que se maximicen los beneficios para la salud del usuario, sin ser necesariamente un paciente, al tiempo que se minimizan los riesgos.

La calidad Interpersonal: Es la interacción social que se produce entre el usuario y el proveedor de un servicio.

Gasca (23) adiciona un elemento más para ser medida la calidad en salud:

Las Comodidades: Implica las características físicas y de limpieza del lugar donde se presta el servicio, así como la iluminación y ventilación mínimas necesarias para que el usuario se sienta cómodo y privado.

2.2.1.1. La calidad de servicio farmacéutica

Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas-DIGEMID (24); indica que tienen normas para la calidad de los servicios farmacéuticos; las mismas que toda botica y/o farmacia deben tener y cumplir. Estas normativas deben estar apoyadas y practicadas por todo el cuerpo farmacéutico en ejercicio, los mismo que son responsables de garantizar que se brinde una calidad de servicio óptima y adecuada a cada paciente y/o usuario. La buena práctica farmacéutica es una herramienta eficaz para demostrar y dar entender que dentro de la institución se tiene una buena calidad de atención.

2.2.1.2. Modelo: Joint Commission on Accreditation of Fealthcare Organizations (JCAHO)

El modelo JCAHO se basa en un proceso de revisión externa independiente y objetiva, con estándares internacionales orientados a mejorar la seguridad y calidad de vida del usuario, mediante la implementación de la planificación, diseño, medición, análisis y mejora de los procesos clínicos y de gestión, orientado a tener un liderazgo bien organizado y claro, para obtener el máximo beneficio en salud. Este enfoque reconoce que, la mayoría de las operaciones de atención clínica, farmacéutica entre otros, involucran a más de un departamento o unidad, generando así que se involucre todo el personal competente o

encargado de cada área. Este enfoque también reconoce que la mayoría de los problemas relacionados con la calidad de la atención y la gestión están interrelacionados, por lo tanto, los esfuerzos para mejorar estos procesos deben estar guiados por un marco integral de gestión de la calidad y actividades de mejora dentro de la organización, bajo la supervisión de un grupo o comité de seguimiento con la finalidad de la mejora de la calidad y seguridad del paciente (25).

2.2.1.3. Funciones centradas en el paciente

Asistencia al usuario: La misión principal de una organización de atención médica o farmacéutica; es cuidar a los pacientes. Es entregar la atención más conveniente ante las necesidades únicas de cada paciente, y para ello se requiere un alto grado de coordinación y planificación, donde las actividades más básicas o esenciales, pueden ser útiles a la hora de salvaguardar la vida de una persona.

Derechos del paciente: El modelo indica que los pacientes, al estar en su estado mismo de enfermedad, goza de derechos que toda organización o institución de salud debe hacer valer y comunicar; dichos derechos están comprendidos desde la participación tanto de la paciente como de sus familiares en todo el proceso de atención que se le brinde, y donde ellos sean informados por el cuerpo médico sobre los métodos, diagnósticos, tratamientos, medicamentos, entre otros, a usar para la mejoría de salud de la persona. Cabe decir que toda participación se puede realizar en la medida que lo deseen; pero sin que esto ponga en riesgo o perjudique la salud del paciente.

Educación al paciente: El educar al paciente como a su familia es un rol importante dentro del modelo, genera una mayor participación de todos los involucrados cuya única misión es la de mejorar la calidad de vida del paciente. Esto es importante porque permitirá

estar informados y con ello tomar buenas decisiones. La idea es que los profesionales de la salud, en sus distintos campos de trabajo, generen espacios donde puedan educar de manera eficiente y clara, no solo al paciente sino a los familiares para que todos se vean involucrados en las decisiones que se toman (25).

2.2.1.4. Funciones centradas en la organización

Gestión y seguridad de las instalaciones: Las organizaciones de atención médica brindan instalaciones seguras, funcionales y de apoyo para pacientes, familias, personal de salud y visitantes. Con este fin, y para el logro de los objetivos es que se requiere una gestión eficaz de las instalaciones y del cuerpo de salud.

Formación y cualificación del personal: Una organización de atención médica necesita la combinación adecuada de personas calificadas y competentes para cumplir su misión y satisfacer las necesidades de sus pacientes. Los líderes organizacionales deberán trabajar en conjunto para determinar la cantidad y el tipo de empleados necesarios y según los perfiles recomendados por los encargados de cada departamento y jefatura de área. Los potenciales nuevos ingresantes son mejor reclutados, evaluados y contratados a través de un proceso coordinado, eficiente y consistente. También es necesario documentar las habilidades, conocimientos, formación y experiencia laboral de todos los candidatos al puesto. Las organizaciones de atención médica deben brindar a los empleados oportunidades de aprendizaje y de mejorar a nivel personal y profesional. Por esta razón, se debe brindar capacitación continua.

Gestión de la información: La atención al paciente es una tarea compleja que depende en gran medida de la comunicación dirigida a los pacientes, los miembros familiares y otros

profesionales de la salud. Los errores de comunicación son una de las causas más comunes de accidentes de seguridad del paciente (25).

2.2.2. Calidad percibida en la atención de salud

En la Ley N° 29344: Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud (26) deja constancia que todo ciudadano que resida dentro de territorio peruano tiene por derecho ser atendido con un servicio de salud de calidad, de manera oportuna y eficaz, y satisfaciendo las necesidades que este requiera.

Por su parte el Instituto Nacional de Estadística e Informática (27), luego de 10 años de promulgada la Ley N° 29344, se reportaron, en los últimos años, usuarios que se sentían insatisfechos respecto a la calidad del servicio brindaban los centros de salud. Solo un 73,9% de la población se encuentra satisfecha con la calidad del servicio brindado dentro de hospitales, clínicas y/o postas como son las áreas de atención y el área de farmacia, siendo el Ministerio de Salud-MINSA y el de los Gobiernos Regionales los que menos porcentaje de satisfacción tiene frente al resto de instituciones prestadoras de servicios de salud.

Jumpa (28) indica que la aproximación del aseguramiento universal en salud de la ciudadanía peruana en su implementación hace 10 años, si bien ha sido fructífero referente a la calidad brindada y la satisfacción de los usuarios, aún hay mucho por mejorar sobre todo en su capacidad de cobertura y la mala gestión que realizan las instituciones descentralizadas respecto a los presupuestos solicitados al gobierno central o en su defecto, en el uso de dicho presupuesto en la ejecución de mejoras en salud dentro de su jurisdicción.

2.2.3. Satisfacción del usuario

“La satisfacción es una respuesta positiva que resulta del encuentro entre el consumidor con un bien o servicio ” (29).

Según Hammond (30) define a la satisfacción del usuario o de un cliente como una respuesta (esta puede ser positiva o negativa) de parte de los mismos usuarios sobre una marca, producto, establecimiento, servicio en particular. Con el fin de tener una calificación que servirá para poder mejorar el servicio y conocer que es lo que realmente busca un cliente y/o usuario.

Lovelock y Wirtz (31) indican que, para tener al cliente y/o usuario satisfecho, el proveedor del servicio y/o bien debe tener claro y entender que es lo que busca un cliente, cómo lo utiliza lo que va a adquirir y de qué forma elige al proveedor que satisfaga su necesidad. Esto no solo debe entenderse o centrarse con el bien o servicio brindado, sino que el usuario busca el mejor servicio brindado, mejores instalaciones, personal capacitado y otros factores que animan que su percepción sea mucho mayor o sea cubierta versus a la expectativa con la que iban al adquirir el bien, generando una satisfacción alta y con la consigna que regresarán en futuro.

En el ámbito de salud y farmacia; Febres y Mercado (32) indican que “la satisfacción del usuario de farmacia es un indicador de calidad de atención prestada en los servicios de salud”. El saber cuál es el nivel de satisfacción que tienen tus usuarios, clientes y/o pacientes, permite conocer cuáles son las debilidades y fortalezas de tienen las instituciones de salud, generando que se desarrollen mejoras dentro de los sistemas de salud con el fin de mejorar la calidad de atención que es muchas veces lo que los pacientes demandan.

2.2.3.1. Modelo SERVQUAL

Martin (33) indica que el cuestionario o modelo SERVQUAL se utiliza para medir la calidad del servicio que brinda una institución y saber en qué nivel de satisfacción se encuentran los usuarios. La finalidad del modelo es medir la expectativa que pueda tener un usuario sobre un bien y/o servicio versus la percepción que este tenga al momento de ya adquirir o consumir el bien y/o servicio.

El modelo cuenta o se maneja bajo cinco dimensiones y estos son:

- **Confiabilidad o Fiabilidad:** Se refiere a la capacidad y habilidad para brindar el servicio prometido de manera confiable, precisa y a tiempo.
- **Capacidad de respuesta:** Es cuando la institución está lista para ayudar a los clientes y brindar un servicio rápido. Esto requiere compromisos, ya que el cliente espera que se cumpla con lo prometido, por parte de la empresa.
- **Seguridad:** Es el conocimiento y cuidado mostrado por los empleados de una empresa, y su capacidad para infundir confianza, inspirar y credibilidad en los clientes; Sin peligro, riesgo o duda.
- **Empatía:** Hace referencia a la atención individual que las empresas prestan sobre sus competidores. Esta sería la capacidad de los empleados de un establecimiento para ponerse en el lugar de los clientes y observar los detalles, con el fin de que este se sienta escuchado y a fin con la persona que lo está atendiendo.
- **Tangibilidad:** Indica el aspecto de las instalaciones, equipos, personal y materiales de comunicación. Estos son factores que generan prestigio y confianza para los usuarios del servicio o bien que desea adquirir. También se expresa a través de un comportamiento cortés, buenas habilidades de comunicación, servicios profesionales y buenos

conocimientos técnicos, por parte de los trabajadores hacia los clientes, todo ello para que confíen sobre la calidad del servicio de la empresa (34).

2.2.4. La calidad de servicio y la satisfacción del usuario

La satisfacción es el resultado del desempeño de la calidad de un servicio, y esto ha sido comprobado empíricamente, por lo que la calidad (de servicio) se enmarca en una evaluación particular de diferentes sucesos, experiencias y/o vivencias que experimenta una persona, mientras que la satisfacción se enmarca como una valoración general de la calidad de servicio que se le brinda a un usuario (35).

2.3. Formulación de hipótesis

2.3.1. Hipótesis General

Hi: “Existe relación estadística entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Ho: “No existe relación estadística entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

2.3.2. Hipótesis Específicas

1. Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión fiabilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.
2. Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión capacidad de respuesta en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.
3. Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión seguridad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

4. Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión empatía en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.
5. Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión tangibilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.
6. Existe relación estadística entre el nivel de satisfacción y la dimensión funciones centradas en el paciente en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.
7. Existe relación estadística entre el nivel de satisfacción y la dimensión funciones centradas en la organización en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

CAPITULO III: METODOLOGÍA

3.1. Método de la investigación

El método de la investigación fue hipotético-deductivo; debido a que se planteó hipótesis a través de predicciones iniciales, las cuales fueron comprobadas con resultados probados estadísticamente, para posteriormente buscar generalizar los datos (36).

3.2. Enfoque de la investigación

El enfoque fue cuantitativo; debido a que se usó métodos numéricos y cuantitativos para poder resolver los objetivos propuestos (37).

3.3. Tipo de investigación

El tipo de investigación fue aplicada (38).

3.4. Diseño de la investigación

El diseño de la investigación fue no experimental, debido a que el investigador no realizó ninguna manipulación entre las variables y solo se dedicó a observar cómo se relacionan entre ellas. Y de corte transversal, esto debido a que la investigación fue aplicada, procesada y analizada en un solo momento y tiempo determinado. Y el nivel fue correlacional (39).

3.5. Población, muestra y muestreo

3.5.1. Población

La población estará conformada por 1050 pobladores del distrito de Lurín que asisten a la botica Joem Farma II, dicha población se tomó de la media mensual de personas que fueron atendidas por la botica en estudio en el año 2021, información brindada por el propietario de la botica.

- **Criterios de inclusión:**

- Habitantes de Lurín entre las edades de 18 y 44 años.
- Personas que asisten a comprar a la botica de estudio.
- Personas que deseen participar dentro de las encuestas.

- **Criterios de exclusión:**

- Personas que sean menores de edad o que sean mayores de 45 años.
- Personas que no deseen participar dentro de las encuestas.
- Personas que no pertenezcan al distrito de Lurín.

3.5.2. Muestra

La muestra estuvo constituida por 282 personas que asistieron a la botica de estudio. Para determinar el tamaño de la muestra se utilizó la fórmula de proporciones de población conocida o finita.

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

Donde:

N = 1050 personas (Tamaño de población)

Z = 1,96 Para un nivel de confianza del 95% (Parámetro estadístico)

$p = 0,50$ (Probabilidad de éxito)

$q = 0,50$ (Probabilidad de fracaso)

$e =$ Error de estimación máximo aceptado= $0,05$

$n =$ Tamaño de la muestra: 282 personas.

3.5.3. Muestreo

Para realizar la elección de las personas a encuestar el muestreo será de tipo probabilístico aleatorio simple. Según Ñaupás, et al. (36) este tipo de muestreo se realiza en base a bajo una elección de personas de manera aleatoria y al azar simple, pero siempre teniendo en cuenta los criterios de exclusión e inclusión.

3.6. Variables y operacionalización

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Calidad de Servicio	La calidad de servicio (o atención) depende de la provisión de bienes o servicios que cada paciente y/o usuario lo requiera, y esto está más allá de sus expectativas o más allá de lo que imagina o espera (18).	El modelo JCAHO es un modelo orientado a medir la calidad del servicio brindado al paciente. Dividido en 2 dimensiones: Funciones centradas en paciente y Funciones centradas en paciente la organización. Siguiendo el criterio de calificación: 5, 4, 3, 2 y 1 que corresponden a la escala de Muy de acuerdo, De	Funciones centradas en el paciente	Asistencia a los usuarios	Ordinal	Calidad de servicio alta Calidad de servicio media Calidad de servicio baja
				Derechos del paciente		
				Educación al paciente		
			Funciones centradas en la organización	Gestión y seguridad de las instalaciones		
				Formación y cualificación del personal		

		acuerdo, No estoy seguro, En desacuerdo y Muy en desacuerdo. (25)		Gestión de la información		
--	--	--	--	---------------------------	--	--

Variables	Definición conceptual	Definición operacional	Dimensiones	Indicadores	Escala de medición	Escala valorativa
Satisfacción del usuario	La satisfacción del usuario o de un cliente como una respuesta (esta puede ser positiva o negativa) de parte de los mismos usuarios sobre una marca, producto, establecimiento, servicio en particular. Con el fin de tener una calificación que servirá para poder mejorar el servicio y conocer que es lo que realmente busca un cliente y/o usuario (30).	El cuestionario o modelo SERVQUAL se utiliza para medir y hace saber en qué nivel de satisfacción se encuentra los usuarios. Dividido en 5 dimensiones: Fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad. Siguiendo el criterio de calificación: 7, 6, 5, 4, 3, 2 y 1 que corresponden a la escala de Totalmente de acuerdo, De acuerdo, Estoy más de acuerdo que en desacuerdo, No estoy de acuerdo ni en desacuerdo, Más en desacuerdo que de acuerdo, En desacuerdo y Totalmente en desacuerdo; respectivamente (40)	Fiabilidad	Promesa del personal	Ordinal	Satisfecho Medianamente Satisfecho Insatisfecho
				Comportamiento del personal		
				Tiempo de servicio		
				Resolución de problemas		
				Comunicación		
			Capacidad de respuesta	Respuesta		
				Conocimientos		
				Disposición del personal		
				Formas de pago		
			Seguridad	Cambios y devoluciones		
				Confianza		
				Seguridad en transacciones		
				Cortesía		
			Empatía	Resolución de dudas		
				Atención individual		
				Servicio		
Comprensión						
Tangibilidad	Horarios de atención					
	Aspecto					
	Materiales					
	Limpieza					
				Distribución		

3.7. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

3.7.1. Técnica

La técnica de recolección de datos utilizada fue la encuesta.

3.7.2. Descripción de instrumentos

Los instrumentos utilizados para la recolección de datos fueron dos cuestionarios.

3.7.2.1. Cuestionario calidad de servicio - Modelo JCAHO

El cuestionario consta de 18 afirmaciones y tiene como finalidad medir el nivel de calidad de servicio percibido en la botica de estudio (25). El instrumento está dividido en dos dimensiones:

- Funciones centradas en el paciente – 10 ítems
- Funciones centradas en la organización – 8 ítems

La escala de medición es de tipo Likert; con opciones de respuesta expuestas de la siguiente manera: (1) Muy en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) No estoy seguro, (4) De acuerdo y (5) Muy de acuerdo.

La variable será medida en base a tres niveles:

- Calidad de servicio alta – 18 a 42 puntos
- Calidad de servicio media – 43 a 66 puntos
- Calidad de servicio baja – 67 a 90 puntos

3.7.2.2. Cuestionario de satisfacción del usuario - Modelo SERVQUAL

El cuestionario consta de 25 afirmaciones y tiene como finalidad medir el nivel de satisfacción del usuario en la botica de estudio (40). El instrumento está dividido en cinco dimensiones:

- Fiabilidad – ítems 5
- Capacidad de respuesta – ítems 5
- Seguridad – ítems 5
- Empatía – ítems 5
- Tangibilidad – ítems 5

La escala de medición es tipo Likert; divididas de la siguiente manera: (1) Totalmente en desacuerdo, (2) En desacuerdo, (3) Más en desacuerdo que de acuerdo, (4) No estoy de acuerdo ni en desacuerdo, (5) Estoy más de acuerdo que en desacuerdo, (6) De acuerdo, (7) Totalmente de acuerdo.

La variable fue medida en base a tres niveles:

- Insatisfecho – 25 a 58 puntos.
- Medianamente satisfecho – 59 a 92 puntos.
- Satisfecho – 93 a 125 puntos.

3.7.3. Validación

Los instrumentos planteados fueron puestos a evaluación de tres expertos en el área de farmacia de la Universidad Norbert Wiener, quienes revisaron y aprobaron los instrumentos para luego ser aplicados. **(Ver Anexo 3)**

3.7.4. Confiabilidad

Para medir la confiabilidad de los instrumentos, se realizó una prueba piloto de 40 participantes donde se le aplicó los dos cuestionarios y sus resultados fueron sometidos a la prueba de confiabilidad Alfa de Cronbach (α) (41), teniendo los siguientes resultados

- Cuestionario calidad de servicio - Modelo JCAHO – $\alpha = 0,935$
- Cuestionario de satisfacción del usuario - Modelo SERVQUAL – $\alpha = 0,962$

Por lo que se determina que la confiabilidad de los dos cuestionarios es positiva y esto debido a que se encuentra en el rango de “Excelente” según la escala valorativa de la prueba Alfa de Cronbach (42). **(Ver Anexo 4)**

3.8. Plan de procesamiento y análisis de datos

Como punto de partida se realizó la aplicación de los cuestionarios de satisfacción del usuario y calidad de servicio a los clientes que asistieron a la botica de estudio en el distrito de Lurín en el año 2022, la toma de datos fue de manera presencial y física, donde cada encuestado hizo el llenado de ambos cuestionarios de manera independiente y según su propio juicio.

Todas las respuestas emitidas fueron recopiladas y colocadas en el programa estadístico SPSS en su versión 25, una vez ahí se realizó el procesamiento de datos, donde se ejecutó la prueba de normalidad esto debido a que “muchos procedimientos estadísticos dependen de la normalidad de la población, de modo que recurrir a una prueba de normalidad para determinar si se rechaza este supuesto constituye un paso importante en el análisis” (43). Debido a que la muestra planteada está por encima de 50 datos por recoger se hará uso de la

prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov (44) y con ello se determinó que las variables no mostraban una distribución normal (45). **(Ver Anexo 9 y Anexo 10)**

Ante lo hallado se dispuso a utilizar la prueba de correlación de Spearman y que tiene por regla de comprobación de hipótesis que todo P-valor (Sig.) que sea > 0.05 indicaría que no existe una correlación entre las variables y todo P-valor (Sig.) que sea < 0.05 , haría saber la existencia de una correlación entre las variables (46).

Cabe indicar que la redacción fue realizada en el programa de Office Word 2019.

3.9. Aspectos éticos

La presente investigación se desarrolló bajo los principios éticos universales de:

Autonomía: Se respeta la decisión del usuario de querer participar con total libertad y autonomía en el llenado de los cuestionarios.

Consentimiento informado: Se les informó a los usuarios a través de un documento los objetivos de la encuesta y el motivo de recopilar información sobre la calidad del servicio que reciben y su nivel de satisfacción, así como todo lo que implica la aplicación del instrumento. **(Ver anexo 6)**

Beneficencia: La investigación se llevó a cabo con el único propósito de producir algún beneficio para los usuarios y la sociedad en general que acuden a la botica.

Justicia: Se respetó los derechos de todos los usuarios encuestados, por lo tanto, no se reveló la identidad en la exposición de los resultados de la investigación, manejándose y guardando todos los datos de los participantes con estricta confidencialidad.

Asimismo, el trabajo se realizará respetando la normativa Vancouver, donde se citará y referenciará toda la teoría expuesta, respetando las ideas intelectuales de cada autor. A su vez, se respetará la normativa y guía de proyecto de investigación y tesis de la Universidad Norbert Wiener, donde se respetará el formato expuesto (47,48).

CAPÍTULO IV: PRESENTACIÓN Y DISCUSIÓN DE LOS RESULTADOS

4.1. Resultados

4.1.1. Análisis descriptivo de resultados

Tabla 1. Calidad de servicio de la botica Joem Farma II

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	1,4
Media	38	13,5
Alta	240	85,1
Total	282	100,0

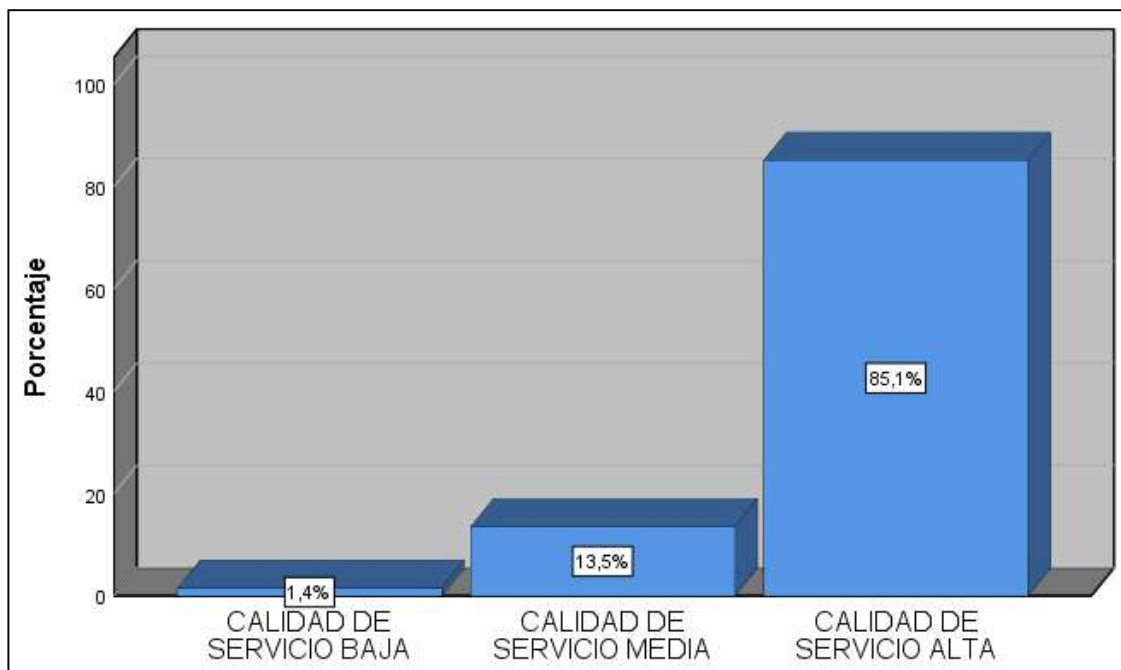


Figura 1. Calidad de servicio de la botica Joem Farma II

Interpretación:

Concerniente a la Tabla 1 y Figura 1, mostró que los usuarios indicaron que la calidad de servicio de la botica Joem Farma II es alta con un 85,1%, mientras que un 13,5% la calificó como media y por último un 1,4% indicaron que el servicio brindado era bajo.

Tabla 2. Calidad de servicio en su dimensión: Funciones centradas en el paciente

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Baja	0	0,0
Media	50	17,7
Alta	232	82,3
Total	282	100,0

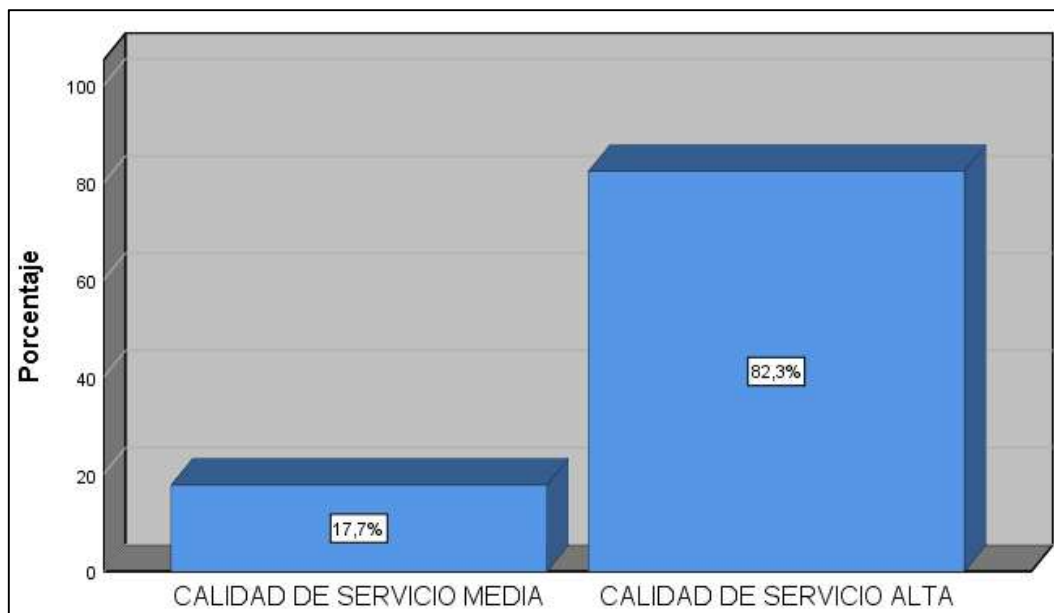


Figura 2. Calidad de servicio en su dimensión: Funciones centradas en el paciente

Interpretación:

Referente a la Tabla 2 y Figura 2, mostró que los usuarios indicaron que la calidad de servicio de la botica Joem Farma II en su dimensión: Funciones centradas en el paciente; es alta con un 82,3% y un 17,7% indicaron que el servicio brindado era bajo.

Tabla 3. Calidad de servicio en su dimensión: Funciones centradas en la organización

Calidad de servicio	Frecuencia	Porcentaje
Baja	4	1,4
Media	31	11,0
Alta	247	87,6
Total	282	100,0

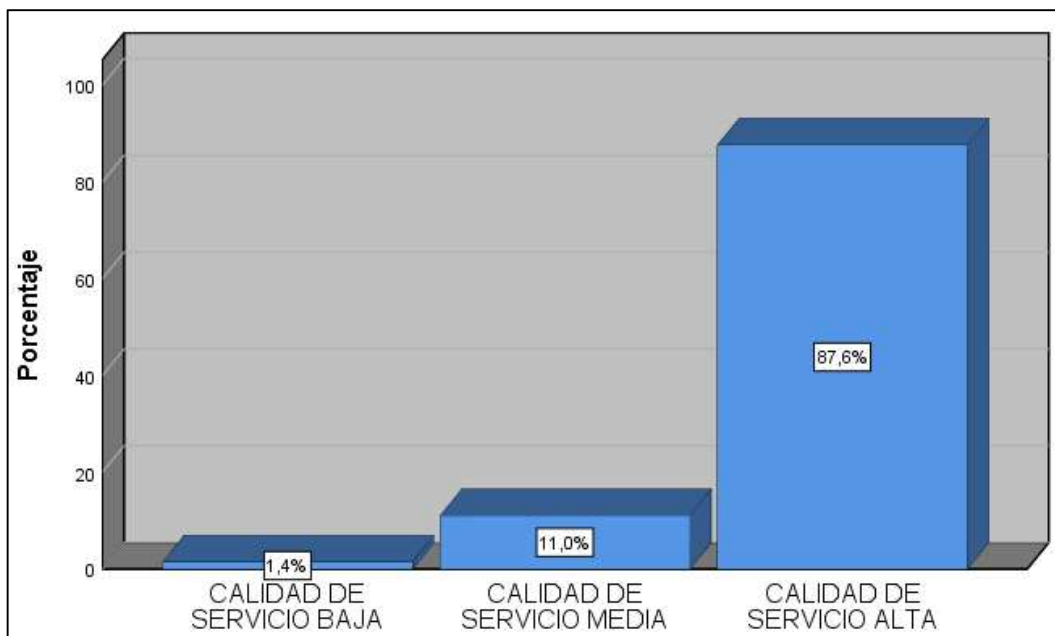


Figura 3. Calidad de servicio en su dimensión: Funciones centradas en la organización

Interpretación:

Respecto a la Tabla 3 y Figura 3, mostró que los usuarios indicaron que la calidad de servicio de la botica Joem Farma II en su dimensión: Funciones centradas la organización; es alta con un 87,6%, mientras que un 11,0% la calificó como media y por último un 1,4% indicaron que el servicio brindado era bajo.

Tabla 4. Satisfacción del usuario

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	,7
Medianamente Satisfecho	42	14,9
Satisfecho	238	84,4
Total	282	100,0

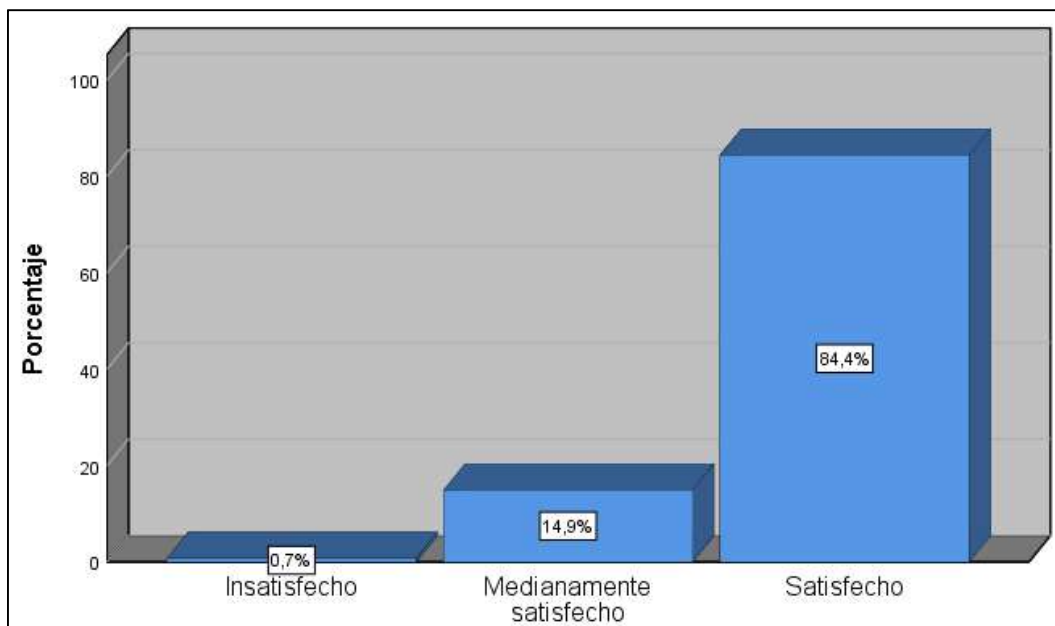


Figura 4. Satisfacción del usuario

Interpretación:

En relación a la Tabla 4 y Figura 4, mostró que los usuarios indicaron que se encontraban satisfechos con el servicio brindado en un 84,4%, mientras que un 14,9% indicaron sentirse medianamente satisfechos y por último un 0,7% indicaron sentirse insatisfecho respecto al servicio que brinda la botica Joem Farma II.

Tabla 5. Satisfacción del usuario en su dimensión: Fiabilidad

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	13	4,6
Medianamente Satisfecho	38	13,5
Satisfecho	231	81,9
Total	282	100,0

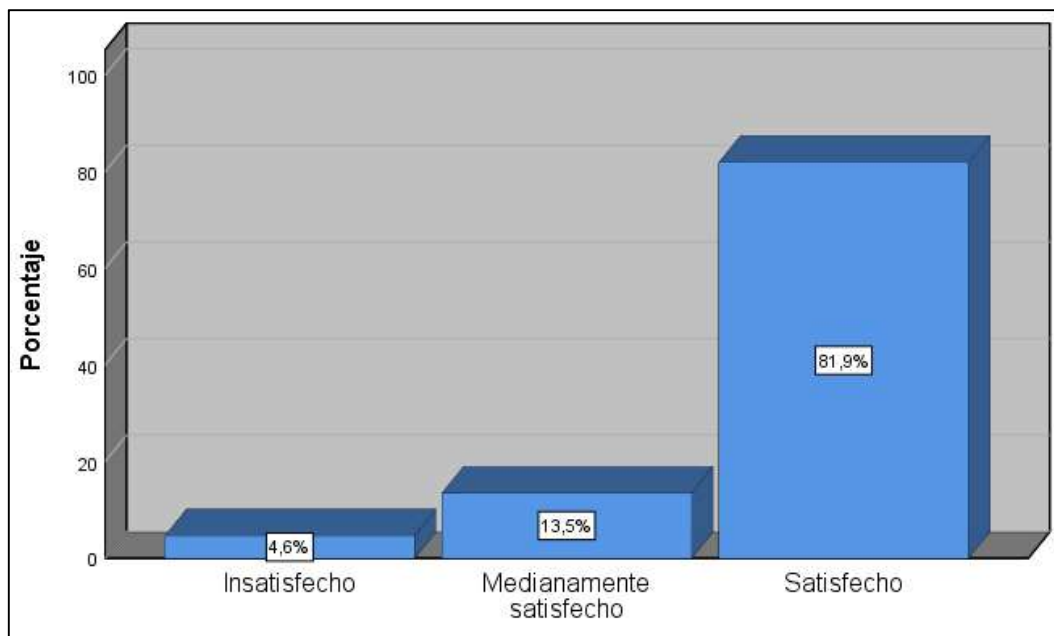


Figura 5. Satisfacción del usuario en su dimensión: Fiabilidad

Interpretación:

Respecto a la Tabla 5 y Figura 5, mostró que los usuarios indicaron que se encontraban satisfechos con el servicio brindado respecto a la fiabilidad en un 81,9%, mientras que un 13,5% indicaron sentirse medianamente satisfechos y por último un 4,6% indicaron sentirse insatisfecho respecto a la fiabilidad que brinda la botica Joem Farma II.

Tabla 6. Satisfacción del usuario en su dimensión: Capacidad de respuesta

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	0,7
Medianamente Satisfecho	29	10,3
Satisfecho	251	89,0
Total	282	100,0

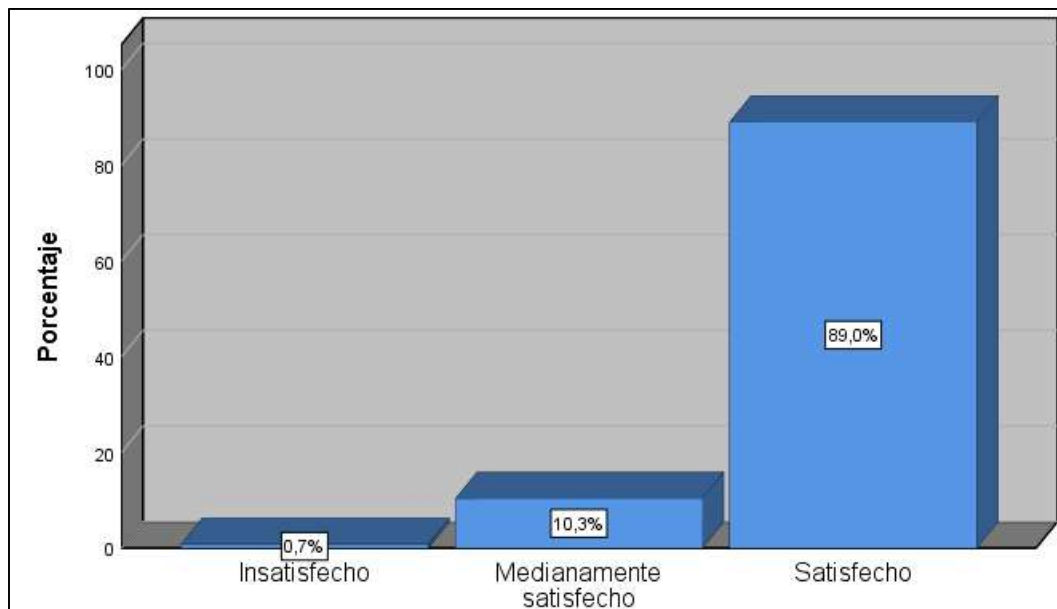


Figura 6. Satisfacción del usuario en su dimensión: Capacidad de respuesta

Interpretación:

Referente a la Tabla 6 y Figura 6, mostró que los usuarios indicaron que se encontraban satisfechos con el servicio brindado respecto a la capacidad de respuesta en un 89%, mientras que un 10,3% indicaron sentirse medianamente satisfechos y por último un 0,7% indicaron sentirse insatisfecho respecto a la capacidad de respuesta que brinda la botica Joem Farma II.

Tabla 7. Satisfacción del usuario en su dimensión: Seguridad

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	4	1,4
Medianamente Satisfecho	53	18,8
Satisfecho	225	79,8
Total	282	100,0

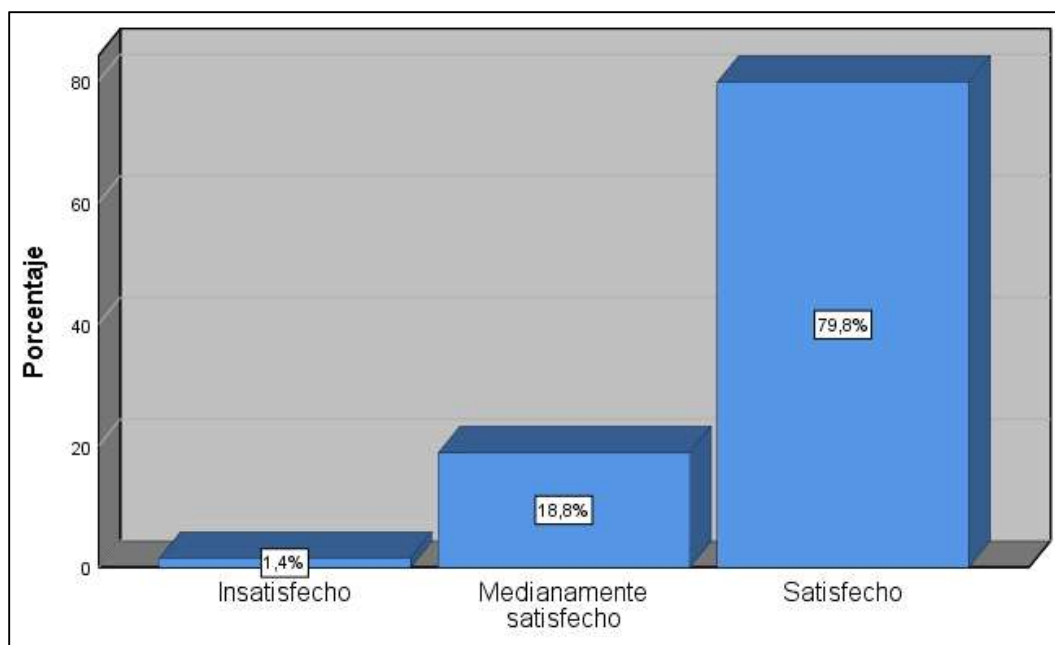


Figura 7. Satisfacción del usuario en su dimensión: Seguridad

Interpretación:

En relación a la Tabla 7 y Figura 7, mostró que los usuarios indicaron que se encontraban satisfechos con el servicio brindado respecto a la seguridad en un 79,8%, mientras que un 18,8% indicaron sentirse medianamente satisfechos y por último un 1,4% indicaron sentirse insatisfecho respecto a la seguridad que brinda la botica Joem Farma II.

Tabla 8. Satisfacción del usuario en su dimensión: Empatía

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	2	,7
Medianamente Satisfecho	49	17,4
Satisfecho	231	81,9
Total	282	100,0

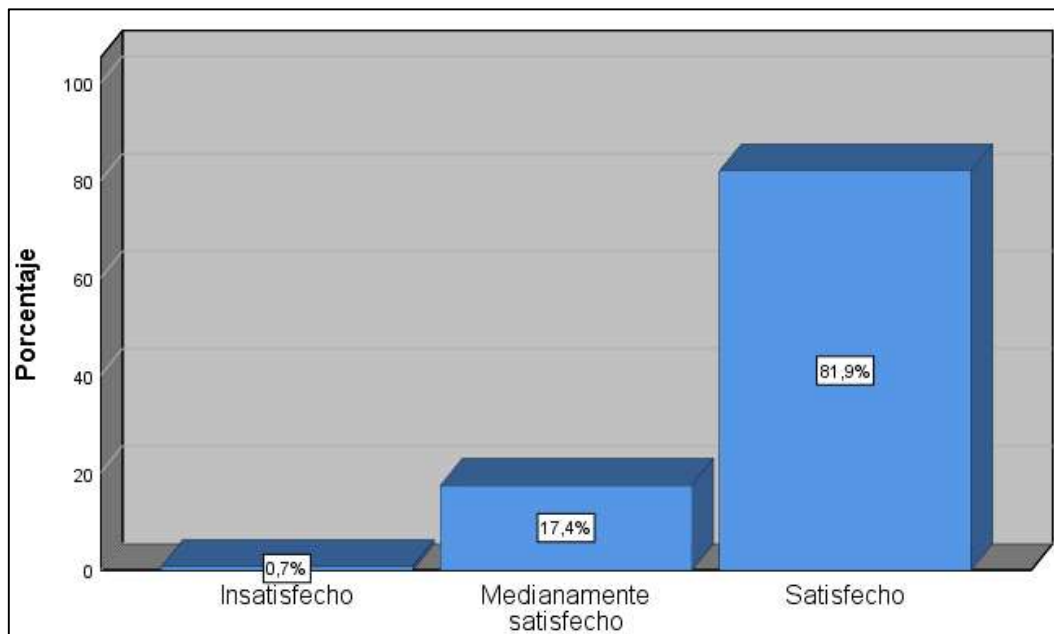


Figura 8. Satisfacción del usuario en su dimensión: Empatía

Interpretación:

Concerniente a la Tabla 8 y Figura 8, mostró que los usuarios indicaron que se encontraban satisfechos con el servicio brindado respecto a la empatía en un 81,9%, mientras que un 17,4% indicaron sentirse medianamente satisfechos y por último un 0,7% indicaron sentirse insatisfecho respecto a la empatía que brinda la botica Joem Farma II.

Tabla 9. Satisfacción del usuario en su dimensión: Tangibilidad

Nivel de satisfacción	Frecuencia	Porcentaje
Insatisfecho	0	0,0
Medianamente Satisfecho	47	16,7
Satisfecho	235	83,3
Total	282	100,0

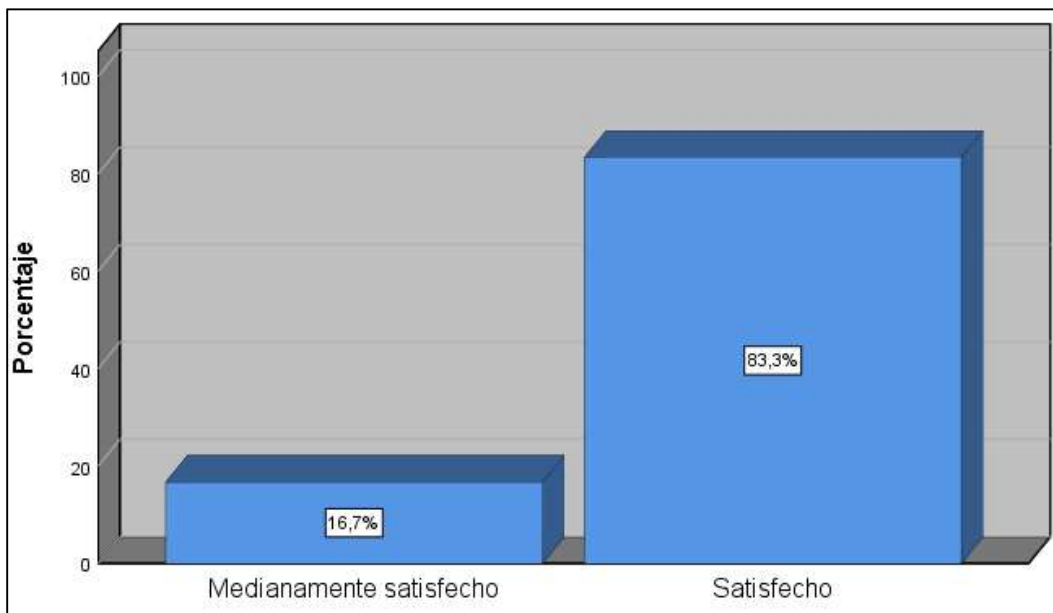


Figura 9. Satisfacción del usuario en su dimensión: Tangibilidad

Interpretación:

Respecto a la Tabla 9 y Figura 9, mostró que los usuarios indicaron que se encontraban satisfechos con el servicio brindado respecto a la tangibilidad en un 83,3%, mientras que un 16,7% indicaron sentirse medianamente satisfecho respecto a la tangibilidad que brinda la botica Joem Farma II.

4.1.2. Prueba de hipótesis

Prueba de hipótesis general:

Hi: “Existe relación estadística entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”.

Ho: “No existe relación estadística entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”.

Tabla 10. Prueba de correlación – Calidad de servicio y satisfacción del usuario

		Calidad de servicio	Satisfacción del usuario
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación		0,427
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		282
	Coefficiente de correlación	0,427	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	282	

Interpretación:

Se realizó la prueba de correlación de Spearman ($Rho < 0,05$) donde se encontró un valor Sig. = 0,000, con fuerza de correlación ($Rho = 0,427$). Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se determina que existe una relación estadística positiva moderada entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

Prueba de hipótesis específica 1:

Hi: “Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión fiabilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Ho: “No existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión fiabilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Tabla 11. Prueba de correlación – Calidad de servicio y dimensión fiabilidad

		Calidad de servicio	Fiabilidad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación		0,444
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		282
	Coefficiente de correlación	0,444	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	282	

Interpretación:

Se realizó la prueba de correlación de Spearman ($Rho < 0,05$) donde se encontró un valor Sig. = 0,000, con fuerza de correlación ($Rho = 0,444$). Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se determina que existe una relación estadística positiva moderada entre la calidad del servicio y la dimensión fiabilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

Prueba de hipótesis específica 2:

Hi: “Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión capacidad de respuesta en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Ho: “No existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión capacidad de respuesta en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Tabla 12. Prueba de correlación – Calidad de servicio y dimensión capacidad de respuesta

		Calidad de servicio	Capacidad de respuesta
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación		0,370
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		282
	Coefficiente de correlación	0,370	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	282	

Interpretación:

Se realizó la prueba de correlación de Spearman ($Rho < 0,05$) donde se encontró un valor Sig. = 0,000, con fuerza de correlación (Rho) = 0,370. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se determina que existe una relación estadística positiva baja entre la calidad del servicio y la dimensión capacidad de respuesta en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

Prueba de hipótesis específica 3:

Hi: “Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión seguridad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Ho: “No existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión seguridad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Tabla 13. Prueba de correlación – Calidad de servicio y dimensión seguridad

		Calidad de servicio	Seguridad
Rho de Spearman	Calidad de servicio		
		Coefficiente de correlación	0,415
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	282
Rho de Spearman	Seguridad		
		Coefficiente de correlación	0,415
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	282

Interpretación:

Se realizó la prueba de correlación de Spearman ($Rho < 0,05$) donde se encontró un valor Sig. = 0,000, con fuerza de correlación ($Rho = 0,415$). Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se determina que existe una relación estadística positiva moderada entre la calidad del servicio y la dimensión seguridad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

Prueba de hipótesis específica 4:

Hi: “Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión empatía en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Ho: “No existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión empatía en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Tabla 14. Prueba de correlación – Calidad de servicio y dimensión empatía

		Calidad de servicio	Empatía
Rho de Spearman	Calidad de servicio		
		Coefficiente de correlación	0,502
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	282
Rho de Spearman	Empatía		
		Coefficiente de correlación	0,502
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	282

Interpretación:

Se realizó la prueba de correlación de Spearman ($Rho < 0,05$) donde se encontró un valor Sig. = 0,000, con fuerza de correlación ($Rho = 0,502$). Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se determina que existe una relación estadística positiva moderada entre la calidad del servicio y la dimensión empatía en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

Prueba de hipótesis específica 5:

Hi: “Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión tangibilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Ho: “No existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión tangibilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Tabla 15. Prueba de correlación – Calidad de servicio y dimensión tangibilidad

		Calidad de servicio	Tangibilidad
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación		0,355
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		282
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación	0,355	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	282	

Interpretación:

Se realizó la prueba de correlación de Spearman ($Rho < 0,05$) donde se encontró un valor Sig. = 0,000, con fuerza de correlación ($Rho = 0,355$). Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se determina que existe una relación estadística positiva baja entre la calidad del servicio y la dimensión tangibilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

Prueba de hipótesis específica 6:

Hi: “Existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en el paciente en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Ho: “No existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en el paciente en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Tabla 16. Prueba de correlación – Satisfacción del usuario y dimensión funciones centradas en el paciente

		Satisfacción del usuario	Funciones centradas en el paciente
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación		0,410
	Sig. (bilateral)	.	0,000
	N		282
	Coefficiente de correlación	0,410	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	282	

Interpretación:

Se realizó la prueba de correlación de Spearman ($Rho < 0,05$) donde se encontró un valor Sig. = 0,000, con fuerza de correlación (Rho) = 0,410. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se determina que existe una relación estadística positiva moderada entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en el paciente en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

Prueba de hipótesis específica 7:

Hi: “Existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en la organización en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Ho: “No existe relación estadística entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en la organización en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”

Tabla 17. Prueba de correlación – Satisfacción del usuario y dimensión funciones centradas en la organización

		Satisfacción del usuario	Funciones centradas en la organización
Rho de Spearman	Coefficiente de correlación		0,461
	Sig. (bilateral)		0,000
	N		282
Funciones centradas en la organización	Coefficiente de correlación	0,461	
	Sig. (bilateral)	0,000	
	N	282	

Interpretación:

Se realizó la prueba de correlación de Spearman ($Rho < 0,05$) donde se encontró un valor Sig. = 0,000, con fuerza de correlación (Rho) = 0,461. Por ende, se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, donde se determina que existe una relación estadística positiva moderada entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en la organización en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

4.1.3. Discusión de resultados

Dentro de los resultados se evidencia que la calidad de servicio brindada por la botica Joem Farma II es alta con un 85,1%, lo que generó que un 84,4% de los usuarios que asisten a la misma botica se sientan satisfechos con el servicio que brinda, todo ello desde la opinión y percepción de los encuestados.

Como objetivo e hipótesis generales se determinó que existe una relación estadística positiva moderada ($Rho = 0,427$) entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022, ello se realizó mediante la prueba correlación de Spearman ($p < 0,05$) donde se obtuvo un valor Sig. = 0,000. Estos resultados tienen similitud con lo encontrado por **Rodríguez** cuyo estudio fue realizado en Ecuador, concluye que la calidad de atención que ofrece la farmacia del Hospital Teófilo Dávila se relaciona en forma positiva con la satisfacción de los usuarios, con un Sig.=0,01 y un coeficiente de correlación de Pearson de 0,479 (11), también con lo encontrado por **Mestanza** cuyo estudio realizado en la ciudad de Virú (Perú) logro determinar la existencia de una relación significativa entre la variable calidad de servicio y la satisfacción del usuario del servicio de dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19 del hospital de estudio con un valor Sig.= 0.001 (12) y con **Ayala** que concluye, determinando que existe una relación significativa entre las variables de estudio calidad de atención y satisfacción del usuario (Sig. = 0,000) y un coeficiente de correlación Rho de Spearman de 0,599 (14).

Como primer objetivo e hipótesis específica se logró determinar que existe una relación estadística positiva moderada ($Rho = 0,444$) entre la calidad del servicio y la dimensión fiabilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022, la comprobación se hizo mediante la prueba correlación de Spearman ($p < 0,05$) donde

se obtuvo un valor Sig. = 0,000. Este resultado difiere con lo encontrado por **Palacios** cuyo estudio realizado en Ecuador concluyó y determinó que los usuarios se sienten inconformes con el servicio brindado por el lugar de estudio, indicando que no poseen una buena calidad de servicio, siendo uno de ellos la fiabilidad los cuales mostraron insatisfacción por parte de los encuestados, esto porque no cumplían correctamente con el servicio ofrecido (15).

Respecto al segundo objetivo e hipótesis específica se determinó que existe una relación estadística positiva moderada ($Rho = 0,370$) entre la calidad del servicio y la dimensión capacidad de respuesta en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022, la comprobación se hizo mediante la prueba correlación de Spearman ($p < 0,05$) donde se obtuvo un valor Sig. = 0,000. Este resultado tiene similitud de relación con lo encontrado por **Valle** cuyo estudio realizado en la ciudad de Paiján, dejó como resultados que los usuarios mostraban una calidad regular del servicio y ante ello se sentían poco satisfechos respecto a dicho servicio. Ante ello encontró una Correlación de Spearman significativa (Sig. = 0,000) entre la variable calidad del servicio y la dimensión capacidad de respuesta, donde se interpreta que a menos calidad de servicio que se brinda, menor también será la satisfacción de los usuarios (17).

Referente al tercer objetivo e hipótesis específica se determinó que existe una relación estadística positiva moderada ($Rho = 0,415$) entre la calidad del servicio y la dimensión seguridad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022, la comprobación se hizo mediante la prueba correlación de Spearman ($p < 0,05$) donde se obtuvo un valor Sig. = 0,000. Este resultado tiene similitud con lo encontrado por **Monteza y Segovia** donde determinó que existe una influencia significativa entre la calidad de atención y la

satisfacción de usuarios, siendo la dimensión seguridad la que mayor porcentaje de aceptación y satisfacción obtuvo con un 81,92% por parte de los clientes de la botica (13).

Como cuarto objetivo e hipótesis específica se determinó que existe una relación estadística positiva moderada ($Rho = 0,502$) entre la calidad del servicio y la dimensión empatía en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022, la comprobación se hizo mediante la prueba correlación de Spearman ($p < 0,05$) donde se obtuvo un valor $Sig. = 0,000$. Este resultado tiene similitud con lo encontrado por **Mestanza** cuyo estudio realizado en Virú logró evidenciar que el servicio brindado era regular (50,7%) y por ende los usuarios que asistían mostraban poca satisfacción del servicio (51,5%), ante ello se determinó que existe una relación directa entre las variables de estudio y adicional a ello se evidenció la existencia de una relación significativa entre la variable calidad de servicio y la dimensión empatía con un valor $Sig. = 0,001$ (12).

Ahora como quinto objetivo e hipótesis específica se determinó que existe una relación estadística positiva moderada ($Rho = 0,355$) entre la calidad del servicio y la dimensión tangibilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022, la comprobación se hizo mediante la prueba correlación de Spearman ($p < 0,05$) donde se obtuvo un valor $Sig. = 0,000$. Este resultado difiere con lo encontrado por **Alcivar** donde concluye y acepta la hipótesis nula, donde indicaba que no existía ninguna relación entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de los servicios que brindaba el lugar de estudio, también encontraron que los usuarios no se encontraban totalmente satisfechos y que consideraban que debían mejorar algunos puntos dentro del lugar, siendo uno de ello los elementos tangibles que obtuvo solo un 37% de aprobación por parte de la muestra (16).

Y por último se determinó que la existe una relación estadística positiva moderada entre el nivel de satisfacción y las dimensiones funciones centradas en el paciente ($Rho = 0,410$) y funciones centradas en la organización ($Rho = 0,461$), la comprobación se hizo mediante la prueba correlación de Spearman ($p < 0,05$) donde se obtuvo en ambas correlaciones un valor Sig. = 0,000. Estos resultados tienen similitud con lo encontrado por **Mañes** que evidenció que las fases de pre y post-intervención, se observa una mejora de calidad de un 77,3%, favoreciendo esto no solo en el tema organizacional, sino también a los usuarios que acuden al servicio de farmacia. Además, indicar que “el servicio de farmacia ha realizado acciones correctivas para controlar los errores de medicación y mejorar la seguridad de los procesos, como la incorporación de las herramientas informáticas, el diseño y creación de una infraestructura logística, la definición de un circuito, mediante los procedimientos necesarios, y la mejora de la formación del personal”, esto no solo se beneficia a nivel organizacional y sus funciones; sino también a los clientes externos que acuden al área de farmacia del centro hospitalario, debido a que con esta mejora generará una mejora los procesos y funciones centrados a los pacientes; generando que se tenga un alto nivel de satisfacción entre los usuarios (18).

CAPÍTULO V: CONCLUSIONES Y RECOMENDACIONES

5.1. Conclusiones

Primero: Se determinó que existe una relación estadística positiva moderada (Sig.=0,000; Rho=0,427) entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.

Segundo: Se identificó que existe una relación estadística positiva moderada (Sig.=0,000; Rho=0,444) entre la calidad del servicio y la dimensión fiabilidad en la botica Joem Farma II.

Tercero: Se precisó que existe una relación estadística positiva moderada (Sig.=0,000; Rho=0,370) entre la calidad del servicio y la dimensión capacidad de respuesta en la botica Joem Farma II.

Cuarto: Se estableció que existe una relación estadística positiva moderada (Sig.=0,000; Rho = 0,415) entre la calidad del servicio y la dimensión seguridad en la botica Joem Farma II.

Quinto: Se determinó que existe una relación estadística positiva moderada (Sig.=0,000; Rho=0,502) entre la calidad del servicio y la dimensión empatía en la botica Joem Farma II.

Sexto: Se estableció que existe una relación estadística positiva moderada (Sig.=0,000; Rho=0,355) entre la calidad del servicio y la dimensión tangibilidad en la botica Joem Farma II.

Séptimo: Se determinó que existe una relación estadística positiva moderada (Sig.=0,000; Rho=0,410) entre el nivel de satisfacción y la dimensión funciones centradas en el paciente de la botica Joem Farma II.

Octavo: Y, por último, se identificó que una relación estadística positiva moderada (Sig.=0,000; Rho=0,461) entre el nivel de satisfacción y la dimensión centradas en la organización de la botica Joem Farma II.

5.2. Recomendaciones

- Debido a que las farmacias y boticas son empresas del servicio de salud importantes, se recomienda realizar evaluaciones periódicas para conocer las necesidades de los clientes.
- También se recomienda medir su nivel de satisfacción de manera que, de existir debilidades en la calidad, se puedan corregir o mejorar rápidamente para que no afecte la calidad.
- Se pide siempre que el personal a cargo siga generando confianza con los usuarios con el fin de poder crear un vínculo siempre con el usuario

- El crear fiabilidad es algo imprescindible en el tema de salud, pues ello hará que tanto la reputación del profesional como del lugar se vea siempre en índices positivos.
- Tener una buena capacidad de respuesta ante las necesidades de los usuarios es lo que hará que se marque una diferencia entre el servicio que brinda una farmacia y/o botica de otros establecimientos.
- Siempre generar un sentido de empatía con los usuarios, porque ello hará que se puedan mantener los buenos resultados que tienen hasta el momento.
- Se recomienda siempre mejorar el tema de la tangibilidad de sus instalaciones, debido a que muchas veces el usuario al ver un lugar con orden, limpio y con equipos actuales genera una mayor confianza y muestra una perspectiva diferente hacia el exterior

REFERENCIAS

1. Ratiopharm. Cómo ha cambiado la farmacia con la pandemia de la COVID-19. [Internet]. Madrid: Ratiopharm; 2021. [Consultado el 30 de mayo de 2022]. Disponible: <https://ratiopharm.es/en-la-botica/actualidad-farmaceutica/como-ha-cambiado-la-farmacia-con-la-pandemia-de-la-covid-19>
2. Balderas M, Gómez D, Nájera J. Evaluación de la calidad de servicios en Farmacias [Internet]. Mexico: Research Gate; 2021. [Consultado el 30 de mayo de 2022]. Disponible: https://www.researchgate.net/publication/358270387_Evaluacion_de_la_calidad_de_servicio_en_farmacias
3. Castellano S, González P. Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. Rev Ven Ger [Internet]. 2020, 15(52), 570-590. [Consultado el 27 de mayo de 2022]. Disponible en: http://ve.scielo.org/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1315-99842010000400004&lng=es&tlng=es.
4. Stergachis A. Preparing pharmacy for the surge of patients with COVID-19: Lessons from China. Journal of the American Pharmacists Association: JAPhA [Internet]. 2020. 60(3), 423–

424. [Consultado el 27 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1016/j.japh.2020.04.005>
5. Salud y Fármacos. Prescripción, farmacia y utilización [Internet]. España: SyF; 2020. [Consultado el 30 de mayo de 2022]. Disponible en: https://www.saludyfarmacos.org/boletin-farmacos/boletines/nov201801/73_es/
 6. Portal Oficial del Estado Argentino. Clausuras a farmacias y más controles ante denuncias de sobrepuestos y faltantes de productos [Internet]. Argentina: Argentina.gov.ar; 2020. [Consultado el 30 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.argentina.gov.ar/noticias/clausuras-farmacias-y-mas-controles-ante-denuncias-de-sobrepuestos-y-faltantes-de-productos>
 7. INDECOPI. El INDECOPI recibió 1027 reclamos y reportes relacionados al comercio electrónico a nivel nacional [Internet]. Lima: Indecopi; 2020. [Consultado el 30 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/-/el-indecopi-recibio-1027-reclamos-y-reportes-relacionados-al-comercio-electronico-a-nivel-nacional>
 8. INDECOPI. Sector salud: INDECOPI fiscalizó farmacias, venta de alcohol y oxígeno durante la pandemia y recibió 2512 reportes ciudadanos [Internet]. Lima: Indecopi; 2020. [Consultado el 30 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.indecopi.gob.pe/-/sector-salud-indecopi-fiscalizo-farmacias-venta-de-alcohol-y-oxigeno-durante-la-pandemia-y-recibio-2512-reportes-ciudadanos>
 9. Gaspar M, Caja M, Romero I, Moreno-Royo L, García A, Tudela V, Piquer M. Establecimiento de un indicador de calidad de atención farmacéutica. Elsevier [Internet]. 2019; 33(6): 296-304. [Consultado el 30 de mayo de 2022]. Disponible en:

<https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-articulo-establecimiento-un-indicador-calidad-atencion-S1130634309729721>.

10. Maidana GM, Lugo GB, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Vera Z. Evaluación del Servicio de Farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Pharm Care Esp [Internet]. 2018; 33(6): 296-304. [Consultado el 30 de mayo de 2022]. Disponible en: <https://www.pharmacareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/442>
11. Rodríguez A. Evaluación de la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia institucional del Hospital Teófilo Dávila de la ciudad de Machala. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2021. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/15918>
12. Mestanza M. Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en tiempos COVID-19. Hospital de Virú. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima; Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/61166>
13. Monteza D. y Segovia Y. Calidad de atención y satisfacción al usuario en la botica Profarma en tiempos de pandemia, Puente Piedra - febrero 2021. [Tesis para optar el título profesional de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/handle/20.500.12970/588>
14. Ayala C. Calidad de atención y satisfacción del usuario de la farmacia del Hospital de Huaycán 2020. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión Pública]. Lima: Universidad Cesar Vallejo; 2021. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/55322>

15. Palacios T. Satisfacción y calidad de los servicios percibidos por los usuarios externos del Centro de Salud Venus de Valdivia. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2018. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/10841>
16. Alcivar S. Satisfacción de los usuarios en relación con la calidad de los servicios farmacéuticos en el hospital general Guasmo Sur. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gerencia en Servicios de la Salud]. Guayaquil: Universidad Católica de Santiago de Guayaquil; 2019. Disponible en: <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/13952>
17. Valle B. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos del centro de salud Paján, 2018. [Tesis para optar el título de Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud]. Perú: Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33008>
18. Mañes M. Modelo de excelencia de la unidad de ensayos clínicos del servicio de farmacia hospitalaria. [Tesis para optar el grado académico de Doctor]. Madrid: Universidad Complutense de Madrid; 2018. Disponible en: <https://eprints.ucm.es/id/eprint/49934/>
19. Molina-Astúa M, Quesada-Mena LD, Ulate-Gómez D, Vargas-Abarca S. La calidad en la atención médica. Med. leg. Costa Rica [Internet]. 2004; 21(1): 109-117. [Consultado el 02 de junio de 2022]. Disponible en: http://www.scielo.sa.cr/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1409-00152004000100007&lng=en.
20. Carro R, Gómez DG. Administración de la calidad total [Internet]. Argentina: Repositorio de la Facultad de Ciencias Económicas y Sociales de la Universidad Nacional de Mar de Plata; 2012. [Consultado el 02 de junio de 2022]. Disponible en: <http://nulan.mdp.edu.ar/1614/>.

21. Magallanes S, Quevedo C. Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de LoretoPunchana-2015. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Salud Pública]. Iquitos: Universidad Nacional de la Amazonía Peruana; 2015. Disponible en: <https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/handle/20.500.12737/4675>
22. Zurita B. Calidad de la atención de salud. Editorial Melibea. 2008: 78 pp.
23. Gasca E y Guarnizo C. Evaluación de servicios en base a indicadores. Revista Académica. 1993. 12, 33-36.
24. Dirección General de Medicamentos Insumos y Drogas. Normas para la calidad de los servicios farmacéuticos. [Archivo de PDF]. Base de datos de DIGEMID. Septiembre de 1997. [Consultado el 03 de junio de 2022]. Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/database_file2.pdf
25. Bohórquez N, Cárdenas O, Marín M, Meza R, Niebles S. Modelo sanitario: joint commission on accreditation of healthcare organizations (JCAHO). [Archivo de Word]. 2015. [Consultado el 05 de junio de 2022]. Disponible en: https://www.academia.edu/11235974/MODELO_SANITARIO_trabajo
26. Ley Marco de Aseguramiento Universal en Salud, Ley N° 29344. Lima, 9 de abril de 2009
27. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios en Salud 2016 [Archivo de PDF]. Agosto de 2016 [Consultado el 08 de junio de 2022]. Disponible en: http://portal.susalud.gob.pe/wp-content/uploads/archivo/encuesta-sat-nac/2016/INFORME_FINAL_ENSUSALUD_2016.pdf.
28. Jumpa D. Aseguramiento universal en salud en el Perú: una aproximación a 10 años de su implementación. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2019; 19(3): 75-80. [Consultado 08 de junio de

- 2022]. Disponible en: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S2308-05312019000300012&lng=es.
29. Dos Santos MA. Calidad y satisfacción: el caso de la Universidad de Jaén. Rev Educ Sup [Internet]. 2016; 45(178): 79-95. [Consultado 08 de junio de 2022]. Disponible en: <http://www.scielo.org.mx/pdf/resu/v45n178/0185-2760-resu-45-178-00079.pdf>
30. Hammond M. Satisfacción del cliente: qué es, sus elementos y cómo medirla. [Internet]. Estados Unidos: Hubspot; 2022. [Consultado 09 de junio de 2022]. Disponible en: <https://blog.hubspot.es/service/satisfaccion-del-cliente>
31. Lovelock C., Wirtz J. Marketing de servicios: personal, tecnología y estrategia [Internet]. 6^a ed. Mexico. Pearson Educación de México, S.A. de CV; 2009. [Consultado 09 de junio de 2022]. Disponible en: <https://fad.unsa.edu.pe/bancayseguros/wp-content/uploads/sites/4/2019/03/1902-marketing-de-servicios-christopher-lovelock.pdf>
32. Febres R, Mercado M. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo – Perú. Rev. Fac. Med. Hum. [Internet]. 2020; 20(3): 397-403. [Consultado 09 de junio de 2022]. Disponible en: <http://revistas.urp.edu.pe/index.php/RFMH/article/view/3123>
33. Martin J. ¿Cómo medir tu servicio con SERVQUAL? [Internet]. 2018. [Citado 02 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.cerem.pe/blog/como-medir-tu-servicio-con-servqual>
34. Matsumoto R. Desarrollo del Modelo Servqual para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Rev Pers. [Internet] 2014; 34: 181-209. [Consultado 09 de junio de 2022]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
35. Gotlieb JB, Grewal D. Brown SW. Consumer satisfaction and perceived quality: Complementary or divergent constructs?. Journal of Applied Psychology [Internet]. 1994.

- 79(6): 875–885. [Consultado 12 de junio de 2022]. Disponible en: <https://doi.org/10.1037/0021-9010.79.6.875>
36. Ñaupas H, Valdivia M, Palacios J y Romero H. Metodología de la investigación. 5ta edición. Bogotá, Colombia: Ediciones de la U;2018.
37. Hernández-Sampieri, R.; Mendoza, C. Metodología de la investigación. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. Grupo editorial Mc Graw Hill Education; 2018
38. Bernal C. Metodología de la investigación. 4ª. ed. Colombia: Person Educación; 2016
39. Arias F. El Proyecto de Investigación: Introducción a la Metodología Científica. Caracas: Episteme; 2012
40. Valle B. Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En La Dispensación De Productos Farmacéuticos Del Centro De Salud Paján, 2018. [Tesis para optar el grado académico de Magíster en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima; Universidad Cesar Vallejo; 2019. Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/33008>
41. López R, Avello R, Palmero D, Sánchez S, Quintana M. Validación de instrumentos como garantía de la credibilidad en las investigaciones científicas [Internet]. 2019; 48(2): 441-450. Disponible en: <http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390#:~:text=La%20validaci%C3%B3n%20de%20instrumentos%2C%20es,validaci%C3%B3n%20de%20un%20instrumento%20cient%C3%ADfico.>
<http://www.revmedmilitar.sld.cu/index.php/mil/article/view/390/331>
42. Chavez E, Rodríguez L. Análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario sobre entornos personales de aprendizaje (PLE). Ensa Peda [Internet]. 2018; 13(1): 71-106. . [Consultado 17 de junio de 2022]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7038088>

43. Flores C, Flores K. Pruebas para comprobar la normalidad de datos en procesos productivos: Anderson-darling, Ryan-Joiner, Shapiro-Wilk Y Kolmogórov-Smirnov. Rev Cien Soc Hum [Internet]. 2021; 23(2): 93-97. [Consultado 17 de junio de 2022]. Disponible en: <http://portal.amelica.org/ameli/jatsRepo/341/3412237018/3412237018.pdf>
44. La cruz A. Kolmogorov-Smirnov y Shapiro-Wilk en SPSS [Archivo de Video]. Youtube., 2016 [Consultado el 19 de junio de 2022]. Disponible en: https://www.youtube.com/watch?v=KWEEnpn4YIUM&t=192s&ab_channel=AlexisJuniorLaCruz
45. Ramírez A, Polack. Estadística inferencial. Elección de una prueba estadística no paramétrica en investigación científica. Hor de la Cie [Internet]. 2020; 10(19), 191-208. [Consultado el 19 de junio de 2022]. Disponible en: <https://revistas.uncp.edu.pe/index.php/horizontedelaciencia/article/view/597>
46. Flores E, Miranda M, Villasís M. El protocolo de investigación VI: cómo elegir la prueba estadística adecuada. Estadística inferencial. RAM [Internet]. 2017 ;64(3) :364-70. [Consultado 19 de junio de 2022]. Disponible en: <https://revistaalergia.mx/ojs/index.php/ram/article/view/304/473>
47. Lozada O, Bonilla C. Guía de citado y referenciación Estilo Vancouver [Archivo de PDF]. Repositorio Universidad Norbert Wiener. 2021. [Consultado 16 de noviembre de 2022]. Disponible en: https://www.uwiener.edu.pe/wp-content/uploads/2022/09/Guia_citado_referenciacion_Estilo_Vancouver.pdf
48. Lozada O, Yangali J, Vásquez M, Huaita D. Guía para la elaboración de la tesis: Enfoque cuantitativo [Archivo de PDF]. Repositorio Universidad Norbert Wiener. 2022. [Consultado

16 de noviembre de 2022]. Disponible en: <https://www.uwiener.edu.pe/wp-content/uploads/2022/07/guia-elaboracion-tesis-cuantitativo.pdf>

Anexo 1: Matriz de consistencia

Título: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA JOEM FARMA II DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LURÍN, 2022

Formulación del Problema	Objetivos	Hipótesis	VARIABLES	Diseño metodológico
<p>Problema General</p> <p>¿Cuál es la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?</p> <p>Problema Específicos</p> <p>1. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión fiabilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?</p> <p>2. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la capacidad de respuesta en la</p>	<p>Objetivo General</p> <p>“Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”</p> <p>Objetivos Específicos</p> <p>1. Identificar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión fiabilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.</p> <p>2. Precisar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión capacidad de</p>	<p>Hipótesis General</p> <p>Hi: “Existe relación estadística entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”</p> <p>Ho: “No existe relación estadística entre la calidad del servicio y satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022”</p> <p>Hipótesis Específica</p> <p>1. Existe relación estadística entre la calidad del</p>	<p>Variable 1</p> <p>Calidad de Servicio</p> <p>Dimensiones</p> <p>Funciones centradas en el paciente</p> <p>Funciones centradas en la organización</p> <p>Variable 2</p> <p>Satisfacción del usuario</p> <p>Dimensiones</p> <p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Tangibilidad</p>	<p>Tipo de investigación</p> <p>Aplicada</p> <p>Método y diseño de la investigación</p> <p>Método</p> <p>Hipotético-deductivo</p> <p>Diseño</p> <p>No experimental, transversal</p> <p>Nivel</p> <p>Correlacional</p> <p>Población, muestra y muestreo</p> <p>Población</p> <p>La población estará conformada por 1050 pobladores del distrito de Lurín que asisten a la botica en estudio.</p> <p>Muestra</p> <p>La muestra estará constituida por 282 personas que asisten a la botica de estudio.</p> <p>Muestreo</p> <p>Probabilístico – aleatorio simple</p>

<p>botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?</p> <p>3. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión seguridad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?</p> <p>4. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión empatía en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?</p> <p>5. ¿Qué relación existe entre la calidad de servicio y la dimensión tangibilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia</p>	<p>respuesta en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022</p> <p>3. Establecer la relación entre la calidad de servicio y la dimensión seguridad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.</p> <p>4. Determinar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión empatía en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.</p> <p>5. Identificar la relación entre la calidad de servicio y la dimensión tangibilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia</p>	<p>servicio y la dimensión fiabilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.</p> <p>2. Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión capacidad de respuesta en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.</p> <p>3. Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión seguridad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.</p> <p>4. Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la</p>		
---	---	---	--	--

<p>COVID-19 en Lurín, 2022?</p> <p>6. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en el paciente en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?</p> <p>7. ¿Qué relación existe entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en la organización en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022?</p>	<p>COVID-19 en Lurín, 2022.</p> <p>6. Establecer la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en el paciente en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.</p> <p>7. Determinar la relación entre el nivel de satisfacción del usuario y la dimensión funciones centradas en la organización en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.</p>	<p>dimensión empatía en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.</p> <p>5. Existe relación estadística entre la calidad del servicio y la dimensión tangibilidad en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.</p> <p>6. Existe relación estadística el nivel de satisfacción y la dimensión funciones centradas en el paciente en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.</p> <p>7. Existe relación estadística entre el nivel de satisfacción y la</p>		
---	---	---	--	--

		dimensión funciones centradas en la organización en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022.		
--	--	---	--	--

Anexo 2: Instrumentos

CUESTIONARIO CALIDAD DE SERVICIO - MODELO JCAHO

Agradecemos pueda contestar las preguntas de la manera más sincera posible, para a futuro poder mejorar la calidad del servicio brindado por la botica durante la pandemia. Agradecemos su colaboración.

- ¿Cuánto tiempo lleva acudiendo a esta botica?
 - a) Primera vez
 - b) Menos de un mes
 - c) Entre uno y seis meses
 - d) Entre seis meses y un año
 - e) Más de un año

- ¿Con qué frecuencia acude usted a la botica escogida?
 - a) Primera vez
 - b) Una vez a la semana
 - c) Una vez cada 15 días
 - d) Más de una vez al mes
 - e) Una vez cada seis meses

¿Cómo considera usted que es la calidad de los servicios de la botica?

Señale del 1 al 5 el valor de la escala que más se identifique con su opinión, donde expresará su total acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones sobre las actividades que realiza la botica

1. Muy en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. No estoy seguro
4. De acuerdo
5. Muy de acuerdo

AFIRMACIONES	1	2	3	4	5
Funciones centradas en el paciente					
Asistencia a los usuarios					
3. La atención que recibo del servicio de la botica es adecuada					
4. El farmacéutico siempre es agradable conmigo en su atención					

5. El farmacéutico está dispuesto a contestar mis preguntas					
Derechos del paciente					
6. El tiempo que se tarda en atenderle es el necesario					
7. El horario de atención al público es suficiente					
8. La sala de espera es adecuada					
9. La zona de dispensación de productos es de fácil acceso					
Educación al paciente					
10. El farmacéutico me explica como debo tomar mi medicación					
11. El farmacéutico me explica la acción y los efectos de mi medicación					
12. El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con mi tratamiento					
Funciones centradas en la organización					
Gestión y seguridad de las instalaciones					
13. La botica está limpia.					
14. Los espacios físicos son adecuados.					
Formación y cualificación del personal					
15. El personal conoce sobre los medicamentos que brinda.					
16. El farmacéutico está seguro de que mi medicación es correcta					
17. El personal está calificado para atenderme					
Gestión de la información					
18. Los precios de la botica son adecuados					
19. La comunicación del farmacéutico hacia mí es adecuada.					
20. El farmacéutico dedica el tiempo que necesito.					

CUESTIONARIO DE SATISFACCIÓN DEL USUARIO - MODELO SERVQUAL

Agradecemos pueda contestar las preguntas de la manera más sincera posible, para a futuro poder mejorar los servicios ofrecidos de la botica durante la pandemia. En una escala del 1 a 5, exprese su total acuerdo o desacuerdo con las afirmaciones sobre las actividades que realiza la botica. Agradecemos su colaboración.

1. Totalmente en desacuerdo
2. En desacuerdo
3. Más en desacuerdo que de acuerdo
4. No estoy de acuerdo ni en desacuerdo
5. Estoy más de acuerdo que en desacuerdo
6. De acuerdo
7. Totalmente de acuerdo

AFIRMACIONES	1	2	3	4	5	6	7
Fiabilidad							
1. Cuando el personal le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.							
2. El comportamiento del personal de la organización me inspira confianza.							
3. El personal concluye el servicio en el tiempo prometido.							
4. A la hora que llego, se me realiza de manera eficiente el servicio.							
5. El personal me comunica si dispone de los medicamentos o para cuando los dispondrá.							
Capacidad de respuesta							

6. Los empleados de la botica son capaces de dar respuesta inmediata a las quejas que presento.							
7. El personal tiene conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.							
8. El personal de este local siempre está dispuesto a ayudarme.							
9. El personal de este local siempre está disponible para atenderme.							
10. La botica acepta como forma de pago las tarjetas de crédito que poseo.							
Seguridad							
11. Cuando lo atiende el personal de botica, inspiran confianza.							
12. Considera que el personal de botica tiene l o s conocimientos suficientes para solucionar todas sus dudas							
13. Cuando lo atiende el personal de botica, considera que le brindan el tiempo suficiente para contestar sus dudas.							
14. Considera que cuando recibe atención por el personal de la botica se respeta la confidencialidad.							
15. La botica maneja con disposición devoluciones y cambios de producto.							
Empatía							
16. El personal de la botica ofrece una atención individualizada.							
17. El servicio de la botica se ajusta a mis necesidades.							

18. El personal de botica es tolerante, y tiene la capacidad de respetar los distintos puntos de vista del usuario.							
19. El personal de botica es comprensivo y amigable con su enfermedad y estado de salud.							
20. Los horarios de atención son convenientes.							
Tangibilidad							
21. Esta botica tiene un aspecto moderno.							
22. Los materiales como bolsas de compra, catálogos, y otras cosas asociadas al servicio de esta botica le resultan visualmente atractivos.							
23. La botica tiene limpios y atractivos el área de atención.							
24. La distribución de la botica hace que sea fácil encontrar lo que necesitan.							
25. La iluminación de la botica es adecuada.							

Anexo 3: Validez del instrumento

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA JOEM FARMA II DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LURÍN, 2022

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Cuando el personal le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	x		x		x		
2	El comportamiento del personal de la organización me inspira confianza.	x		x		x		
3	El personal concluye el servicio en el tiempo prometido.	x		x		x		
4	A la hora que llego, se me realiza de manera eficiente el servicio.	x		x		x		
5	El personal me comunica si dispone de los medicamentos o para cuando los dispondrá	x		x		x		
DIMENSIÓN 2: 2. Capacidad de respuesta								
6	Los empleados de la botica son capaces de dar respuesta inmediata a las quejas que presento.	x		x		x		
7	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.	x		x		x		
8	El personal de este local siempre está dispuesto a ayudarme.	x		x		x		
9	El personal de este local siempre está disponible para atenderme.	x		x		x		
10	La botica acepta como forma de pago las tarjetas de crédito que poseo.	x		x		x		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
11	Cuando lo atiende el personal de botica, inspiran confianza.	x		x		x		
12	Considera que el personal de botica tiene los conocimientos suficientes para solucionar todas sus dudas	x		x		x		
13	Cuando lo atiende el personal de botica, considera que le brindan el tiempo suficiente para contestar sus dudas.	x		x		x		
14	Considera que cuando recibe atención por el personal de la botica se respeta la confidencialidad.	x		x		x		
15	La botica maneja con disposición devoluciones y cambios de producto.	x		x		x		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
16	El personal de la botica ofrece una atención individualizada.	x		x		x		
17	El servicio de la botica se ajusta a mis necesidades.	x		x		x		
18	El personal de botica es tolerante, y tiene la capacidad de respetar los distintos puntos de vista del usuario.	x		x		x		
19	El personal de botica es comprensivo y amigable con su enfermedad y estado de salud.	x		x		x		
20	Los horarios de atención son convenientes.	x		x		x		
DIMENSIÓN 5: Tangibilidad								
21	Esta botica tiene un aspecto moderno.	x		x		x		
22	Los materiales como bolsas de compra, catálogos, y otras cosas asociadas al servicio de esta botica le resultan visualmente atractivos.	x		x		x		
23	La botica tiene limpios y atractivos el área de atención.	x		x		x		
24	La distribución de la botica hace que sea fácil encontrar lo que necesitan.	x		x		x		
25	La iluminación de la botica es adecuada.	x		x		x		

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSION 1: Funciones centradas en el paciente						
	SI	No	SI	No	SI	No
1	x		x		x	
2	x		x		x	
3	x		x		x	
4	x		x		x	
5	x		x		x	
6	x		x		x	
7	x		x		x	
8	x		x		x	
9	x		x		x	
10	x		x		x	
DIMENSION 2: Funciones centradas en la organización						
	SI	No	SI	No	SI	No
11	x		x		x	
12	x		x		x	
13	x		x		x	
14	x		x		x	
15	x		x		x	
16	x		x		x	
17	x		x		x	
18	x		x		x	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____ HAY SUFICINECIA _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: ...Marquez Caro, Orlando Juan.....

DNI:.....09075930.....

Especialidad del validador:.....Metodólogo.....

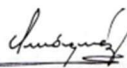
¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

.....22....de...Jullo.....de 2022.....



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA JOEM FARMA II DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LURÍN, 2022

Nº	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
DIMENSION 1: Fiabilidad								
		Si	No	Si	No	Si	No	
1	Cuando el personal le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	X		X		X		
2	El comportamiento del personal de la organización me inspira confianza.	X		X		X		
3	El personal concluye el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
4	A la hora que llego, se me realiza de manera eficiente el servicio.	X		X		X		
5	El personal me comunica si dispone de los medicamentos o para cuando los dispondrá	X		X		X		
DIMENSION 2: 2. Capacidad de respuesta								
		Si	No	Si	No	Si	No	
6	Los empleados de la botica son capaces de dar respuesta inmediata a las quejas que presento.	X		X		X		
7	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.	X		X		X		
8	El personal de este local siempre está dispuesto a ayudarme.	X		X		X		
9	El personal de este local siempre está disponible para atenderme.	X		X		X		
10	La botica acepta como forma de pago las tarjetas de crédito que poseo.	X		X		X		
DIMENSION 3: Seguridad								
		Si	No	Si	No	Si	No	
11	Cuando lo atiende el personal de botica, inspiran confianza.	X		X		X		
12	Considera que el personal de botica tiene los conocimientos suficientes para solucionar todas sus dudas	X		X		X		
13	Cuando lo atiende el personal de botica, considera que le brindan el tiempo suficiente para contestar sus dudas.	X		X		X		
14	Considera que cuando recibe atención por el personal de la botica se respeta la confidencialidad.	X		X		X		
15	La botica maneja con disposición devoluciones y cambios de producto.	X		X		X		
DIMENSION 4: Empatía								
		Si	No	Si	No	Si	No	
16	El personal de la botica ofrece una atención individualizada.	X		X		X		
17	El servicio de la botica se ajusta a mis necesidades.	X		X		X		
18	El personal de botica es tolerante, y tiene la capacidad de respetar los distintos puntos de vista del usuario.	X		X		X		
19	El personal de botica es comprensivo y amigable con su enfermedad y estado de salud.	X		X		X		
20	Los horarios de atención son convenientes.	X		X		X		
DIMENSION 5: Tangibilidad								
		Si	No	Si	No	Si	No	
21	Esta botica tiene un aspecto moderno.	X		X		X		
22	Los materiales como bolsas de compra, catálogos, y otras cosas asociadas al servicio de esta botica le resultan visualmente atractivos.	X		X		X		
23	La botica tiene limpios y atractivos el área de atención.	X		X		X		
24	La distribución de la botica hace que sea fácil encontrar lo que necesitan.	X		X		X		
25	La iluminación de la botica es adecuada.	X		X		X		

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSION 1: Funciones centradas en el paciente						
	SI	No	SI	No	SI	No
1	X		X		X	
2	X		X		X	
3	X		X		X	
4	X		X		X	
5	X		X		X	
6	X		X		X	
7	X		X		X	
8	X		X		X	
9	X		X		X	
10	X		X		X	
DIMENSION 2: Funciones centradas en la organización						
	SI	No	SI	No	SI	No
11	X		X		X	
12	X		X		X	
13	X		X		X	
14	X		X		X	
15	X		X		X	
16	X		X		X	
17	X		X		X	
18	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): _____

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

Apellidos y nombres del juez validador. Dr/ Mg: LEON APAC GABRIEL ENRIQUE.

DNI:07492254

Especialidad del validador: ESTADISTICA, METODOLOGIA.

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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

01.de agosto..de 2022.



Firma del Experto Informante

CERTIFICADO DE VALIDEZ DE CONTENIDO DE LOS INSTRUMENTOS

TÍTULO DE LA INVESTIGACIÓN: CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA JOEM FARMA II DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LURÍN, 2022

N°	DIMENSIONES / ítems	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencias
		Si	No	Si	No	Si	No	
VARIABLE 1: SATISFACCIÓN DEL USUARIO								
DIMENSIÓN 1: Fiabilidad								
1	Cuando el personal le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	X		X		X		
2	El comportamiento del personal de la organización me inspira confianza.	X		X		X		
3	El personal concluye el servicio en el tiempo prometido.	X		X		X		
4	A la hora que llego, se me realiza de manera eficiente el servicio.	X		X		X		
5	El personal me comunica si dispone de los medicamentos o para cuando los dispondrá	X		X		X		
DIMENSIÓN 2: 2. Capacidad de respuesta								
6	Los empleados de la botica son capaces de dar respuesta inmediata a las quejas que presento.	X		X		X		
7	El personal tiene conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.	X		X		X		
8	El personal de este local siempre está dispuesto a ayudarme.	X		X		X		
9	El personal de este local siempre está disponible para atenderme.	X		X		X		
10	La botica acepta como forma de pago las tarjetas de crédito que poseo.	X		X		X		
DIMENSIÓN 3: Seguridad								
11	Cuando lo atiende el personal de botica, inspiran confianza.	X		X		X		
12	Considera que el personal de botica tiene los conocimientos suficientes para solucionar todas sus dudas	X		X		X		
13	Cuando lo atiende el personal de botica, considera que le brindan el tiempo suficiente para contestar sus dudas.	X		X		X		
14	Considera que cuando recibe atención por el personal de la botica se respeta la confidencialidad.	X		X		X		
15	La botica maneja con disposición devoluciones y cambios de producto.	X		X		X		
DIMENSIÓN 4: Empatía								
16	El personal de la botica ofrece una atención individualizada.	X		X		X		
17	El servicio de la botica se ajusta a mis necesidades.	X		X		X		
18	El personal de botica es tolerante, y tiene la capacidad de respetar los distintos puntos de vista del usuario.	X		X		X		
19	El personal de botica es comprensivo y amigable con su enfermedad y estado de salud.	X		X		X		
20	Los horarios de atención son convenientes.	X		X		X		
DIMENSIÓN 5: Tangibilidad								
21	Esta botica tiene un aspecto moderno.	X		X		X		
22	Los materiales como bolsas de compra, catálogos, y otras cosas asociadas al servicio de esta botica le resultan visualmente atractivos.	X		X		X		
23	La botica tiene limpios y atractivos el área de atención.	X		X		X		
24	La distribución de la botica hace que sea fácil encontrar lo que necesitan.	X		X		X		
25	La iluminación de la botica es adecuada.	X		X		X		

VARIABLE 2: CALIDAD DE SERVICIO						
DIMENSION 1: Funciones centradas en el paciente						
	SI	No	SI	No	SI	No
1	X		X		X	
2	X		X		X	
3	X		X		X	
4	X		X		X	
5	X		X		X	
6	X		X		X	
7	X		X		X	
8	X		X		X	
9	X		X		X	
10	X		X		X	
DIMENSION 2: Funciones centradas en la organización						
	SI	No	SI	No	SI	No
11	X		X		X	
12	X		X		X	
13	X		X		X	
14	X		X		X	
15	X		X		X	
16	X		X		X	
17	X		X		X	
18	X		X		X	

Observaciones (precisar si hay suficiencia): HAY SUFICIENCIA

Opinión de aplicabilidad: Aplicable [X] Aplicable después de corregir []

No aplicable []

Apellidos y nombres del juez validador. Dr: TASAYCO YATACO NESQUEN JOSÉ

DNI: 21873096

Especialidad del validador: DOCTOR EN SALUD

¹Pertinencia: El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³Claridad: 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



Firma del Experto Informante

23 de Julio de 2022

Anexo 4: Confiabilidad del instrumento

Tabla 18. Escala para el análisis de confiabilidad y validez de un cuestionario

Valor Alfa de Cronbach	Interpretación
0 a 0,5	Inaceptable
0,5 a 0,6	Pobre
0,6 a 0,7	Débil
0,7 a 0,8	Aceptable
0,8 a 0,9	Bueno
0,9 a 1	Excelente

Nota. Cuadro tomado de Flores y Flores (39)

Tabla 19. Confiabilidad - Cuestionario calidad de servicio - Modelo JCAHO

	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos Válido	40	100,0	0,935	20
Excluido	0	,0		
Total	40	100,0		

Tabla 20. Confiabilidad - Cuestionario de satisfacción del usuario - Modelo SERVQUAL

	N	%	Alfa de Cronbach	N de elementos
Casos Válido	40	100,0	0,962	25
Excluido	0	,0		
Total	40	100,0		

Anexo 5: Aprobación del Comité de Ética



Universidad
Norbert Wiener

RESOLUCIÓN N° 344-2022-DFFB/UPNW

Lima, 14 de diciembre de 2022

VISTO:

El Acta N° 318 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 PAICO COLLANTES, NORA ADELAIDA y TORDOYA CANALES, MARIANA JHANNET 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 "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA JOEM FARMA II DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LURÍN, 2022" presentado por el/la tesista PAICO COLLANTES, NORA ADELAIDA y TORDOYA CANALES, MARIANA JHANNET autorizándose su ejecución.

Regístrese, comuníquese y archívese.

Dr. Rubén Eduardo Cueva Mestanza
Decano (e) de la Facultad de Farmacia y Bioquímica

Anexo 6: Formato de consentimiento informado

Investigadores : PAICO COLLANTES, NORA ADELAIDA & TORDOYA CANALES,
MARIANA JHANNET

Título : CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA
JOEM FARMA II DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LURÍN, 2022

Propósito del Estudio: Estamos invitando a usted a participar en un estudio llamado: “CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA JOEM FARMA II DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LURÍN, 2022”. Este es un estudio desarrollado por investigadores de la Universidad Privada Norbert Wiener, *FACULTAD DE FARMACIA Y BIOQUIMICA, Escuela Académico Profesional de Farmacia y Bioquímica*. El propósito de este estudio es **Determinar la relación entre la calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín, 2022**. Su ejecución ayudará/permitirá: **conocer la relación entre calidad de servicio y la satisfacción del usuario en la botica Joem Farma II durante la pandemia COVID-19 en Lurín durante el año 2022, esta información ayudará a conocer cómo se está realizando el servicio de atención brindada por los centros de boticas del lugar de estudio y si están realizando de acuerdo con los estándares y parámetros establecidos respecto a la satisfacción de los usuarios.**

Procedimientos:

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

- La participación en este estudio consistirá en completar dos encuestas referentes los conocimientos que usted ha experimentado respecto a la calidad del servicio brindado por la botica y se encuentra satisfecho con el mismo.

La encuesta puede demorar unos 35 minutos. Los resultados de los dos cuestionarios se le entregaran a Usted en forma individual o almacenaran respetando la confidencialidad y el anonimato.

Riesgos:

Su participación en el estudio no está sujeto a ningún tipo de riesgo física o mental. Le encuestador dispone de alcohol a su disposición para su respectiva desinfección de manos y cuerpo, esto con el fin de disminuir el riesgo de contagio de la COVID-19 tanto para su persona como para el encuestador. Puede solicitar ello para su uso una vez culminado el llenado de los dos cuestionarios entregados.

La negación de participar o de llenar los cuestionarios no estará sujeto a ningún tipo de problema legal o administrativo hacia su persona, recuerde que todo esto realizado con fines académicos y de investigación.

Beneficios:

Usted se beneficiará conociendo cuál es el nivel de satisfacción que tiene respecto a la calidad del servicio que brinda la botica que ha comprado su medicamento.

Preguntas/Contacto: Para recibir toda esta información lo puede solicitar a las investigadoras que le haga llegar sus resultados escribiéndole al siguiente correo electrónico:

Debe saber que los resultados serán procesados de manera totalmente anónima, por lo que se expondrá ningún tipo de característica física (color de piel y fisionomía) o característica mental que pueda perjudicar su imagen como persona el procesamiento será realizado de manera grupal así que no se podrá exponer sus resultados de manera individual, muy independientemente de las respuestas que haya colocado dentro de los cuestionarios.

Así mismo puede comunicarse con el Comité de Ética que validó el presente estudio, Contacto del Comité de Ética: Dr. Rubén Cueva Mestanza, Presidente del Comité de Ética de la Universidad Norbert Wiener, para la investigación de la Universidad Norbert Wiener, Email: comité.etica@uwiener.edu.pe

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:

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 participante:

Si usted se siente incómodo durante el cuestionario, 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 las Srta. *PAICO COLLANTES, NORA ADELAIDA - 989709436 & TORDOYA CANALES, MARIANA JHANNET - 933022180*

CONSENTIMIENTO

He leído la hoja de información del Formulario de Consentimiento Informado (FCI), y declaro haber recibido una explicación satisfactoria sobre los objetivos, procedimientos y finalidades del estudio. Se han respondido todas mis dudas y preguntas. Comprendo que mi decisión de participar es voluntaria y conozco mi derecho a retirar mi consentimiento en cualquier momento, sin que esto me perjudique de ninguna manera. Recibiré una copia firmada de este consentimiento.




Participante:

Nombres

DNI:

Investigador

Nombres: Tordoya Canales,
Mariana Jhannet

DNI: 45462096

Investigador

Nombres: Paico Collantes,
Nora Adelaida

DNI: 44881091

Anexo 7: Carta de aprobación de la institución para la recolección de los datos

Lima, 15 de diciembre del 2022

Estimado(a)

Jhonatan Ricardo Curaca Rendon
Gerente General
Botica JOEM FARMA II

PRESENTE:

Asunto: SOLICITUD PARA RECOLECCIÓN DE DATOS.

Tenemos el agrado de dirigirnos a Usted para saludarlo(a) y también extendemos el saludo de la Facultad de Farmacia y Bioquímica de la Universidad Privada Norbert Wiener, casa de estudio la cual pertenecemos.

Mediante la presente solicitamos vuestra autorización para que; nosotras, las bachilleres en Farmacia y Bioquímica:

- Paico Collantes, Nora Adelaida
- Tordoya Canales, Mariana Jhannet

podamos realizar la recolección de datos del proyecto de tesis titulado: "CALIDAD DE SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LA BOTICA JOEM FARMA II DURANTE LA PANDEMIA COVID-19 EN LURÍN, 2022" en su respectiva institución y/o empresa.

Expresándole los sentimientos de respeto y consideración, nos despedimos de Usted, no sin antes agradecer por la atención que dispense a la presente.

Atentamente,



Nora Adelaida Paico Collantes

D.N.I: 44881091



Mariana Jhannet Tordoya Canales

D.N.I: 45462096

Autonzo el trabajo
BOTICA JOEM FARMA II
RUC: 10437041798
Mz. 1/2 Lote 02C Zona D AA.HH. Julio César Toledo
Arriaga Panamericana Sur - Lurín - Lima


JOHONATAN RICARDO CURACA RENDON
RUC: 10437041798
PROPIETARIO

Anexo 8: Informe del asesor de Turnitin

Reporte de similitud	
NOMBRE DEL TRABAJO	AUTOR
Informe final Paico Tordoya.docx	Paico Collantes Tordoya Canales
RECuento DE PALABRAS	RECuento DE CARACTERES
19555 Words	104122 Characters
RECuento DE PÁGINAS	TAMAÑO DEL ARCHIVO
111 Pages	5.6MB
FECHA DE ENTREGA	FECHA DEL INFORME
Sep 7, 2023 7:19 PM GMT-5	Sep 7, 2023 7:21 PM GMT-5
<p>● 11% de similitud general</p> <p>El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos</p> <ul style="list-style-type: none"> • 11% Base de datos de Internet • Base de datos de Crossref • 3% Base de datos de publicaciones • Base de datos de contenido publicado de Crossref 	
<p>● Excluir del Reporte de Similitud</p> <ul style="list-style-type: none"> • Base de datos de trabajos entregados • Material citado • Coincidencia baja (menos de 10 palabras) • Bloques de texto excluidos manualmente • Material bibliográfico • Material citado • Fuentes excluidas manualmente 	

Anexo 9. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov – Calidad de servicio

Variable – Dimensiones	Sig.
Calidad de servicio	0,000
Funciones centradas en el paciente	0,000
Funciones centradas en la organización	0,000

Regla:

Sig. > 0,05 = Ho: “Las variables muestran una distribución normal”

Sig. < 0,05 = Hi: “Las variables no muestran una distribución normal”

Interpretación:

De acuerdo con la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov (Sig.<0,05) la variable calidad de servicio junto con sus dimensiones obtuvieron un valor en conjunto de 0,000, con un nivel de significancia del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que la variable y las dimensiones no muestran una distribución normal.

Anexo 10. Prueba de normalidad de Kolmogórov-Smirnov – Satisfacción del usuario

Variable – Dimensiones	Sig.
Satisfacción del usuario	0,000
Fiabilidad	0,000
Capacidad de respuesta	0,000
Seguridad	0,000
Empatía	0,000
Tangibilidad	0,000

Regla:

Sig. > 0,05 = Ho: “Las variables muestran una distribución normal”

Sig. < 0,05 = Hi: “Las variables no muestran una distribución normal”

Interpretación:

De acuerdo con la prueba de normalidad Kolmogórov-Smirnov (Sig.<0,05) la variable satisfacción del usuario junto con sus dimensiones obtuvieron un valor en conjunto de 0,000, con un nivel de significancia del 95%, por lo que se rechaza la hipótesis nula y se acepta la hipótesis alterna, determinando que la variable y las dimensiones no muestran una distribución normal.

Anexo 11. Resultados de la dimensión: Funciones centradas en el paciente

Preguntas	Respuestas	Frecuencia	%
3.La atención que recibo del servicio de la botica es adecuada	Muy en desacuerdo	2	0,7%
	En desacuerdo	5	1,8%
	No estoy seguro	16	5,7%
	De acuerdo	156	55,3%
	Muy de acuerdo	103	36,5%
4.El farmacéutico siempre es agradable conmigo en su atención	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	8	2,8%
	No estoy seguro	14	5,0%
	De acuerdo	146	51,8%
	Muy de acuerdo	114	40,4%
5.El farmacéutico está dispuesto a contestar mis preguntas	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	4	1,4%
	No estoy seguro	18	6,4%
	De acuerdo	147	52,1%
	Muy de acuerdo	113	40,1%
6.El tiempo que se tarda en atenderle es el necesario	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	5	1,8%
	No estoy seguro	32	11,3%
	De acuerdo	174	61,7%
	Muy de acuerdo	71	25,2%
7.El horario de atención al público es suficiente	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	7	2,5%
	No estoy seguro	35	12,4%
	De acuerdo	171	60,6%
	Muy de acuerdo	69	24,5%
8.La sala de espera es adecuada	Muy en desacuerdo	2	0,7%
	En desacuerdo	15	5,3%
	No estoy seguro	41	14,5%
	De acuerdo	165	58,5%
	Muy de acuerdo	59	20,9%
9.La zona de dispensación de productos es de fácil acceso	Muy en desacuerdo	1	0,4%
	En desacuerdo	8	2,8%
	No estoy seguro	19	6,7%
	De acuerdo	176	62,4%
	Muy de acuerdo	78	27,7%
10.El farmacéutico me explica como debo tomar mi medicación	Muy en desacuerdo	4	1,4%
	En desacuerdo	10	3,5%
	No estoy seguro	8	2,8%
	De acuerdo	145	51,4%
	Muy de acuerdo	115	40,8%
11.El farmacéutico me explica la acción y los efectos de mi medicación	Muy en desacuerdo	9	3,2%
	En desacuerdo	15	5,3%
	No estoy seguro	19	6,7%
	De acuerdo	128	45,4%
	Muy de acuerdo	111	39,4%
12.El farmacéutico soluciona las necesidades relacionadas con mi tratamiento	Muy en desacuerdo	9	3,2%
	En desacuerdo	8	2,8%
	No estoy seguro	23	8,2%
	De acuerdo	154	54,6%
	Muy de acuerdo	88	31,2%

Anexo 12. Resultados de la dimensión: Funciones centradas en la organización

Preguntas	Respuestas	Frecuencia	%
13.La botica está limpia.	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	2	0,7%
	No estoy seguro	22	7,8%
	De acuerdo	143	50,7%
	Muy de acuerdo	115	40,8%
14.Los espacios físicos son adecuados.	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	13	4,6%
	No estoy seguro	18	6,4%
	De acuerdo	164	58,2%
	Muy de acuerdo	87	30,9%
15.El personal conoce sobre los medicamentos que brinda.	Muy en desacuerdo	4	1,4%
	En desacuerdo	0	0,0%
	No estoy seguro	17	6,0%
	De acuerdo	153	54,3%
	Muy de acuerdo	108	38,3%
16.El farmacéutico está seguro de que mi medicación es correcta	Muy en desacuerdo	4	1,4%
	En desacuerdo	0	0,0%
	No estoy seguro	36	12,8%
	De acuerdo	144	51,1%
	Muy de acuerdo	98	34,8%
17.El personal está calificado para atenderme	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	4	1,4%
	No estoy seguro	9	3,2%
	De acuerdo	152	53,9%
	Muy de acuerdo	117	41,5%
18.Los precios de la botica son adecuados	Muy en desacuerdo	2	0,7%
	En desacuerdo	17	6,0%
	No estoy seguro	39	13,8%
	De acuerdo	151	53,5%
	Muy de acuerdo	73	25,9%
19.La comunicación del farmacéutico hacia mí es adecuada.	Muy en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	9	3,2%
	No estoy seguro	11	3,9%
	De acuerdo	175	62,1%
	Muy de acuerdo	87	30,9%
20.El farmacéutico dedica el tiempo que necesito.	Muy en desacuerdo	5	1,8%
	En desacuerdo	8	2,8%
	No estoy seguro	22	7,8%
	De acuerdo	159	56,4%
	Muy de acuerdo	88	31,2%

Anexo 13. Resultados de la dimensión: Fiabilidad

Preguntas	Respuestas	Frecuencia	%
1.Cuando el personal le promete hacer algo en cierto tiempo, lo hace.	Totalmente en desacuerdo	8	2,8%
	En desacuerdo	9	3,2%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	56	19,9%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	2	0,7%
	De acuerdo	118	41,8%
	Totalmente de acuerdo	89	31,6%
2.El comportamiento del personal de la organización me inspira confianza.	Totalmente en desacuerdo	6	2,1%
	En desacuerdo	11	3,9%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	29	10,3%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	135	47,9%
	Totalmente de acuerdo	101	35,8%
3.El personal concluye el servicio en el tiempo prometido.	Totalmente en desacuerdo	2	0,7%
	En desacuerdo	18	6,4%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	33	11,7%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	143	50,7%
	Totalmente de acuerdo	86	30,5%
4.A la hora que llego, se me realiza de manera eficiente el servicio.	Totalmente en desacuerdo	2	0,7%
	En desacuerdo	11	3,9%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	5	1,8%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	24	8,5%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	136	48,2%
	Totalmente de acuerdo	104	36,9%
5.El personal me comunica si dispone de los medicamentos o para cuando los dispondrá.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	14	5,0%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	24	8,5%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	150	53,2%
	Totalmente de acuerdo	94	33,3%

Anexo 14. Resultados de la dimensión: Capacidad de respuesta

Preguntas	Respuestas	Frecuencia	%
6.Los empleados de la botica son capaces de dar respuesta inmediata a las quejas que presento.	Totalmente en desacuerdo	8	2,8%
	En desacuerdo	16	5,7%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	37	13,1%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	140	49,6%
	Totalmente de acuerdo	81	28,7%
7.El personal tiene conocimientos suficientes para responder a mis preguntas.	Totalmente en desacuerdo	3	1,1%
	En desacuerdo	23	8,2%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	23	8,2%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	137	48,6%
	Totalmente de acuerdo	96	34,0%
8.El personal de este local siempre está dispuesto a ayudarme.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	4	1,4%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	40	14,2%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	135	47,9%
	Totalmente de acuerdo	103	36,5%
9.El personal de este local siempre está disponible para atenderme.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	2	0,7%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	5	1,8%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	36	12,8%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	121	42,9%
	Totalmente de acuerdo	118	41,8%
10.La botica acepta como forma de pago las tarjetas de crédito que poseo.	Totalmente en desacuerdo	5	1,8%
	En desacuerdo	7	2,5%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	32	11,3%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	118	41,8%
	Totalmente de acuerdo	120	42,6%

Anexo 15. Resultados de la dimensión: Seguridad

Preguntas	Respuestas	Frecuencia	%
11. Cuando lo atiende el personal de botica, inspiran confianza.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	9	3,2%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	37	13,1%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	124	44,0%
	Totalmente de acuerdo	112	39,7%
12. Considera que el personal de botica tiene los conocimientos suficientes para solucionar todas sus dudas	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	8	2,8%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	50	17,7%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	130	46,1%
	Totalmente de acuerdo	94	33,3%
13. Cuando lo atiende el personal de botica, considera que le brindan el tiempo suficiente para contestar sus dudas.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	20	7,1%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	37	13,1%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	136	48,2%
	Totalmente de acuerdo	89	31,6%
14. Considera que cuando recibe atención por el personal de la botica se respeta la confidencialidad.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	2	0,7%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	34	12,1%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	157	55,7%
	Totalmente de acuerdo	89	31,6%
15. La botica maneja con disposición devoluciones y cambios de producto.	Totalmente en desacuerdo	0	0,0%
	En desacuerdo	26	9,2%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	71	25,2%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	115	40,8%
	Totalmente de acuerdo	70	24,8%

Anexo 16. Resultados de la dimensión: Empatía

Preguntas	Respuestas	Frecuencia	%
16.El personal de la botica ofrece una atención individualizada.	Totalmente en desacuerdo	36	12,8%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	140	49,6%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	99	35,1%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	2	0,7%
	De acuerdo	8	2,8%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%
17.El servicio de la botica se ajusta a mis necesidades.	Totalmente en desacuerdo	35	12,4%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	139	49,3%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	98	34,8%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	6	2,1%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%
18.El personal de botica es tolerante, y tiene la capacidad de respetar los distintos puntos de vista del usuario.	Totalmente en desacuerdo	29	10,3%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	141	50,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	106	37,6%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	2	0,7%
	De acuerdo	10	3,5%
	Totalmente de acuerdo	0	0,0%
19.El personal de botica es comprensivo y amigable con su enfermedad y estado de salud.	Totalmente en desacuerdo	40	14,2%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	141	50,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	89	31,6%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	36	12,8%
	De acuerdo	0	0,0%
	Totalmente de acuerdo	140	49,6%
20.Los horarios de atención son convenientes.	Totalmente en desacuerdo	99	35,1%
	En desacuerdo	2	0,7%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	8	2,8%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	35	12,4%
	De acuerdo	0	0,0%
	Totalmente de acuerdo	139	49,3%

Anexo 17. Resultados de la dimensión: Tangibilidad

Preguntas	Respuestas	Frecuencia	%
21. Esta botica tiene un aspecto moderno.	Totalmente en desacuerdo	59	20,9%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	127	45,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	75	26,6%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	0	0,0%
22. Los materiales como bolsas de compra, catálogos, y otras cosas asociadas al servicio de esta botica le resultan visualmente atractivos.	Totalmente en desacuerdo	40	14,2%
	En desacuerdo	5	1,8%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	126	44,7%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	111	39,4%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	3	1,1%
23. La botica tiene limpios y atractivos el área de atención.	Totalmente en desacuerdo	39	13,8%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	132	46,8%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	108	38,3%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	0	0,0%
	De acuerdo	3	1,1%
24. La distribución de la botica hace que sea fácil encontrar lo que necesitan.	Totalmente en desacuerdo	30	10,6%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	117	41,5%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	132	46,8%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	59	20,9%
	De acuerdo	0	0,0%
25. La iluminación de la botica es adecuada.	Totalmente en desacuerdo	75	26,6%
	En desacuerdo	0	0,0%
	Más en desacuerdo que de acuerdo	0	0,0%
	No estoy de acuerdo ni en desacuerdo	0	0,0%
	Estoy más de acuerdo que en desacuerdo	40	14,2%
	De acuerdo	5	1,8%
	Totalmente de acuerdo	126	44,7%

Anexo 18. Sorteo de clientes por encuestar

Para la toma de datos se elaboró el siguiente plan recolección de datos en el mes de diciembre del año 2022. Se sabe que la media mensual de clientes atendidos por la botica es de 1050 clientes, eso quiere decir que de diariamente se atiende a 35 personas de lunes a domingo. Ante ello se realizó un sorteo del 1 al 35 para determinar que clientes serán los seleccionados a participar en el estudio. El sorteo para seleccionar al usuario a encuestar se realizó en Excel 2019 mediante la formula =ALEATORIO.ENTRE(1;35). El plan consta en aplicar el cuestionario a las 282 personas de la muestra en se realizó entre los días 16 al 30 de diciembre del 2022, menos el día 25 de diciembre por ser día festivo. Los días de recolección serán de lunes a sábado, con un promedio de 22 personas por encuestar por día.

Nº	Lunes 14	Martes 15	Miércoles 16	Jueves 15	Viernes 16	Sábado 17	Domingo 18
1					1	1	
2					5	2	
3					6	3	
4					10	4	
5					11	5	
6					12	8	
7					13	9	
8					14	10	
9					15	11	
10					17	13	
11					19	18	
12					21	19	
13					22	21	
14					26	23	
15					27	25	
16					28	26	
17					29	27	
18					30	28	
19					31	30	
20					33	32	
21					34	34	
22					35	33	

Nº	Lunes 19	Martes 20	Miércoles 21	Jueves 22	Viernes 23	Sábado 24	Domingo 25
1	3	1	1	2	1	1	
2	5	3	2	4	5	2	
3	6	4	3	5	6	4	
4	7	6	4	6	10	5	
5	8	9	5	8	11	6	
6	9	10	8	9	12	7	
7	12	11	9	13	13	8	
8	14	12	10	14	14	9	
9	15	14	11	16	15	11	
10	16	15	13	17	17	12	
11	20	17	18	18	19	13	
12	22	18	19	19	21	15	
13	23	20	21	21	22	16	
14	24	21	23	22	26	20	
15	25	22	25	23	27	21	
16	27	23	26	27	28	25	
17	28	26	27	29	29	26	
18	29	27	28	30	30	27	
19	31	28	30	31	31		
20	33	31	32	32	33		
21	34	32	34	34	34		
22	35	35	33	35	35		

Nº	Lunes 26	Martes 27	Miércoles 28	Jueves 29	Viernes 30	Sábado 31	Domingo 01/2023
1	1	2	2	1	3		
2	2	4	4	5	5		
3	3	5	5	6	6		
4	4	6	6	10	7		
5	5	8	8	11	8		
6	8	9	9	12	9		
7	9	13	13	13	12		
8	10	14	14	14	14		
9	11	16	16	15	15		
10	13	17	17	17	16		
11	18	18	18	19	20		
12	19	19	19	21	22		
13	21	21	21	22	23		
14	23	22	22	26	24		
15	25	23	23	27	25		
16	26	27	27	28	27		
17	27	29	29	29	28		
18	28	30	30	30	29		
19	30	31	31	31	31		
20	32	32	32	33	33		
21	34	34	34	34	34		
22	33	35	35	35	35		

Anexo 19. Desarrollo en SPSS

SPSS - CALIDAD Y SATISFACCIÓN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

Visible: 63 de 63 variables

	CALID1	CALID2	CALID3	CALID4	CALID5	CALID6	CALID7	CALID8	CALID9	CALID10	CALID11	CALID12	CALID13	CALID14	CALID15	CALID16	CALID17	CJ
1	3	2	5	5	4	4	3	5	5	4	2	4	5	5	4	4	5	
2	5	3	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
3	3	2	4	4	4	5	4	4	4	5	5	4	4	4	4	4	4	
4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	5	5	4	
5	1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
6	3	5	4	4	4	3	2	4	1	4	4	4	3	4	4	4	4	
7	2	2	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	4	4	5	5	
8	4	2	5	5	5	5	5	4	4	5	5	5	5	5	5	5	4	
9	4	2	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	5	5	5	
10	5	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
11	5	3	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
12	5	2	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
13	3	4	4	4	4	4	3	3	4	4	4	4	4	4	4	3	4	
14	1	1	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	4	4	4	5	5	
15	5	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
16	4	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	
17	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	
18	2	4	4	4	4	2	4	2	4	4	2	2	4	4	4	4	4	
19	1	1	5	5	5	4	4	4	5	5	5	5	5	3	5	4	5	
20	1	1	4	4	5	4	5	4	5	5	5	4	5	5	5	5	5	
21	4	2	5	5	5	5	4	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	
22	5	2	4	4	5	4	4	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	
23	3	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	3	4	3	4	
24	2	4	4	2	2	3	3	3	4	3	3	3	3	2	4	3	4	
25	4	3	4	4	4	4	3	4	4	5	5	5	5	4	5	5	5	
26	5	3	4	4	5	4	4	4	4	5	5	5	4	5	4	4	5	
27	1	1	2	3	3	3	3	3	2	2	2	3	3	3	3	3	3	

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON

SPSS - CALIDAD Y SATISFACCIÓN.sav [ConjuntoDatos1] - IBM SPSS Statistics Editor de datos

Archivo Editar Ver Datos Transformar Analizar Gráficos Utilidades Ampliaciones Ventana Ayuda

	Nombre	Tipo	Anchura	Decimales	Etiqueta	Valores	Perdidos	Columnas	Alineación	Medida	Rol
1	CALID1	Numérico	8	0	1.¿Cuánto tiem...	{1, Primera ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
2	CALID2	Numérico	8	0	2.¿Con qué fre...	{1, Primera ...	Ninguno	8	Derecha	Nominal	Entrada
3	CALID3	Numérico	8	0	3.La atención q...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
4	CALID4	Numérico	8	0	4.El farmacéuti...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
5	CALID5	Numérico	8	0	5.El farmacéuti...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
6	CALID6	Numérico	8	0	6.El tiempo que...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
7	CALID7	Numérico	8	0	7.El horario de ...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
8	CALID8	Numérico	8	0	8.La sala de es...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
9	CALID9	Numérico	8	0	9.La zona de di...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
10	CALID10	Numérico	8	0	10.El farmacéut...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
11	CALID11	Numérico	8	0	11.El farmacéut...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
12	CALID12	Numérico	8	0	12.El farmacéut...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
13	CALID13	Numérico	8	0	13.La botica es...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
14	CALID14	Numérico	8	0	14.Los espacio...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
15	CALID15	Numérico	8	0	15.El personal ...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
16	CALID16	Numérico	8	0	16.El farmacéut...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
17	CALID17	Numérico	8	0	17.El personal ...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
18	CALID18	Numérico	8	0	18.Los precios ...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
19	CALID19	Numérico	8	0	19.La comunic...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
20	CALID20	Numérico	8	0	20.El farmacéut...	{1, Muy en ...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
21	SATIS1	Numérico	8	0	1.Cuando el per...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
22	SATIS2	Numérico	8	0	2.El comporta...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
23	SATIS3	Numérico	8	0	3.El personal c...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
24	SATIS4	Numérico	8	0	4.A la hora que...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
25	SATIS5	Numérico	8	0	5.El personal m...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
26	SATIS6	Numérico	8	0	6.Los emplead...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
27	SATIS7	Numérico	8	0	7.El personal ti...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
28	SATIS8	Numérico	8	0	8.El personal d...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada
29	SATIS9	Numérico	8	0	9.El personal d...	{1, Totalme...	Ninguno	8	Derecha	Ordinal	Entrada

Vista de datos Vista de variables

IBM SPSS Statistics Processor está listo Unicode:ON