



**FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD  
ESCUELA PROFESIONAL DE CIENCIAS FARMACÉUTICAS Y  
BIOQUÍMICA**

**TESIS  
CALIDAD DEL SERVICIO Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN  
LA DISPENSACIÓN DE PRODUCTOS FARMACÉUTICOS, EN LA  
BOTICA FARMACOM C&G ANDAHUAYLAS APURÍMAC 2022**

**PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
QUÍMICO FARMACÉUTICO**

**Presentado por:**

Bach. Quispe Peceros, Gloria

Bach. Zevallos Ortiz, Norma

**ASESOR:**

Mg. Calle Vilca, Mónica Alejandra

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:**

Ciencias Farmacéuticas

**Huancayo – Perú**

**2022**

## DEDICATORIA

A Dios que diariamente ilumina mi mente y corazón y por guiarme en todo momento de mi vida.

A mis padres y hermanos quienes con sus palabras de aliento y su apoyo incondicional siempre estuvieron ahí.

A mis amados hijos Yimmy y Pool por ser mi fuente de motivación e inspiración para poder superarme cada día más y así poder luchar, para que la vida nos depare un futuro mejor.

*Gloria*

Dedico la presente tesis a Dios quien me dio fortaleza y sabiduría para seguir en mis estudios y guiarme por el buen camino.

A mis padres, hermanos, hijos y esposo ya que son mi pilar fundamental y apoyo en mi formación académico, por su amor, sabios consejos, su apoyo moral y económico para llegar a mi meta.

*Norma*

## **AGRADECIMIENTO**

El principal agradecimiento a Dios divino por bendecirme la vida por guiarnos y darnos la fortaleza a lo largo de nuestra existencia en aquellos momentos de dificultad y debilidad.

De manera muy especial el agradecimiento a nuestra asesora Mg. Mónica Alejandra Calle Vilca, por su paciencia, apoyo y tiempo en todo el desarrollo del presente trabajo de investigación.

Agradecer a nuestros docentes de la Facultad de Ciencias de la Salud Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas Bioquímica de la Universidad Franklin Roosevelt, por haber compartido sus conocimientos a lo largo de la preparación de nuestra profesión.

*Las autoras*

**PÁGINA DE JURADO**

PRESIDENTE

**DRA. ANAIS ELENA ADAUTO URETA**

SECRETARIO

**MG. MARICIELO ORIHUELA POMALAZA**

VOCAL

**MG. MONICA ALEJANDRA CALLE VILCA**

SUPLENTE.

**MG. MITZI KARINA ZACARIAS FLORES**

## DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

### DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Gloria Quispe Peceros, de Nacionalidad Peruana, identificado con DNI N° 40500913 egresado(a) de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en jr. Los manzanos s/n Andahuaylas Apurímac, autor(a) de la tesis titulada Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos, en la botica farmacom C&G Andahuaylas Apurímac

#### Declaro bajo juramento:

que toda la información presentada es auténtica y veraz. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 12 días del mes de octubre del 2022.



Bach. Gloria Quispe Peceros

DNI N° 40500913



## **DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD**

Yo, Zevallos Ortiz Norma, de Nacionalidad Peruana, identificado con DNI N°: 45300075 egresado(a) de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en Jr. los libertadores Chupaca N°311, autor(a) de la tesis titulada Calidad del servicio y satisfacción del usuario en la dispensación de productos farmacéuticos en la botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac.

### **Declaro bajo juramento:**

que toda la información presentada es auténtica y veraz. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 12 días del mes de octubre del 2022.

A handwritten signature in blue ink and a purple ink fingerprint are positioned side-by-side.

Bach. Norma Zevallos Ortiz

DNI N°: 45300075

## RESUMEN

La calidad del servicio se define como una comparación de las expectativas del cliente con el desempeño del servicio. La buena calidad del servicio conduce a la satisfacción del cliente.

El **objetivo** del estudio fue Evaluar en qué medida la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022. La **metodología:** Investigación descriptiva de corte transversal. Diseño no experimental la muestra fue determinada mediante la fórmula para poblaciones infinitas Obteniéndose una muestra de 92 personas. Muestreo no probabilístico por conveniencia, la técnica fue la encuesta y el instrumento el cuestionario Service Performance. En el análisis de datos, se utilizó la prueba chi cuadrado de independencia para determinar las asociaciones entre variables y para determinar el grado de influencia se utilizó el estadístico Rho de Spearman. Los **resultados** muestran que el 56,5% de los usuarios percibe como excelente la calidad del servicio y el 43,5% la percibe como buena, aplicando la prueba de independencia chi cuadrado se determina que existe relación entre las variables y a partir del estadístico Rho de Spearman se **concluye** que existe una relativa influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022.

**Palabras clave:** Calidad del servicio, satisfacción del usuario y dispensación

## ABSTRACT

Service quality is defined as a comparison of customer expectations with service performance. Good service quality leads to customer satisfaction

The **objective** of the study was to evaluate to what extent the service quality influences user satisfaction related to the dispensing of pharmaceutical products at the Farmacom C&G drugstore located in Andahuaylas Apurímac 2022. **Methodology:** It was descriptive cross-sectional research with a non-experimental design, the sample was determined using the formula for infinite populations, obtaining a sample of 92 people. Non-probabilistic convenience sampling, the technique was the survey and the instrument was the “Service Performance” questionnaire. In the data analysis, the chi-square test of independence and Spearman's Rho correlation coefficient were used to calculate the associations between variables. The **results** show that 56.5% of the users perceive the service quality as excellent and 43.5% perceive it as good, and by applying the chi-square test of independence it is determined that there is a relationship between the service quality and user satisfaction; then from the calculation of Spearman's Rho coefficient (0.641) it is determined that there is a relative influence of the quality of service on user satisfaction. It is **concluded** that there is a relationship between service quality and user satisfaction in Farmacom C&G drugstore of Andahuaylas Apurímac 2022.

**Keywords:** Service quality, user satisfaction and dispensing.



22 de octubre de 2022

A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Romina G.V." with a stylized flourish.

GAVANCHO VALDERRAMA Romina Raquel  
DNI N° 71301491



## ÍNDICE

|  |    |
|--|----|
| DEDICATORIA .....  | 2  |
| AGRADECIMIENTO .....                                     | 3  |
| PÁGINA DE JURADO .....                                   | 4  |
| DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD .....                       | 5  |
| RESUMEN .....  | 7  |
| ABSTRACT .....   | 8  |
| I. INTRODUCCIÓN .....                                    | 10 |
| II. MÉTODO .....   | 17 |
| 2.1 Tipo y diseño de investigación.....                  | 17 |
| 2.2 Operacionalización de variables.....                 | 17 |
| 2.3 Población, muestra y muestreo .....                  | 18 |
| 2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos..... | 19 |
| 2.5 Procedimiento.....                                   | 19 |
| 2.5 Análisis de datos .....                              | 19 |
| 2.6 Aspectos éticos .....                                | 20 |
| III. RESULTADOS.....                                     | 21 |
| IV. DISCUSIÓN.....                                       | 34 |
| V. CONCLUSIONES.....                                     | 38 |
| VI. RECOMENDACIONES .....                                | 39 |
| REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS .....                         | 40 |
| ANEXOS .....   | 43 |

## I. INTRODUCCIÓN

Una comprensión completa del grado de satisfacción del paciente y sus determinantes es crucial para mejorar la calidad del servicio<sup>1</sup>.

La calidad del servicio se define como una comparación de las expectativas del cliente con el desempeño del servicio. La buena calidad del servicio conduce a la satisfacción del cliente, la confianza o lealtad de los pacientes hacia la instalación farmacéutica permite que este tipo de empresas sean más competitivas en el mercado. Se puede lograr una alta calidad del servicio mediante la identificación de las fortalezas en el servicio y la definición de medidas para el desempeño y los resultados del servicio, así como el nivel de satisfacción del cliente<sup>2</sup>.

Las oficinas farmacéuticas tienen un papel clave en la dispensación de medicamentos al garantizar una distribución adecuada a la población. A la vez, la interacción directa con los pacientes, los establecimientos se enfrentan al desafío de gestión de mantener la satisfacción al prestar sus servicios. Los elementos de servicio, como la actitud del farmacéutico o la presentación de las instalaciones, pueden influir en la percepción del paciente de la compra y, en última instancia, en la elección del establecimiento. El instrumento que se ha considerado en la realización del trabajo de investigación es el instrumento Servperf, el mismo que se utiliza para evaluar calidad de servicio y satisfacción del usuario, y ha sido ampliamente utilizado por profesionales del marketing. Permite evaluar las expectativas de los consumidores por múltiples dimensiones e identifica las áreas de servicio que requieren atención y acción de gestión<sup>3</sup>.

Las farmacias hoy en día ofrecen una amplia gama de productos; medicamentos, incluidos los de venta libre, suplementos dietéticos, cosméticos, por ello se debe prestar atención a los servicios que presenta la farmacia en sus diversos aspectos, pues al elegir un establecimiento farmacéutico, los usuarios suelen guiarse por una serie de factores. Los factores más importantes incluyeron la ubicación de la farmacia, la disponibilidad y los precios de los medicamentos, así como las cualificaciones y el comportamiento del personal. Algunos usuarios también consideran los consejos dados por los farmacéuticos como el factor que influye en su elección de farmacia, lo que es de gran importancia en relación con el autotratamiento comúnmente practicado.

Por lo tanto, identificar la calidad del servicio prestado a través de la satisfacción percibida por los usuarios podría mejorar los servicios porque lo que se ofrece puede usarse para diferenciar los servicios del establecimiento farmacéutico de los de la competencia.

Entre los antecedentes nacionales que sirvieron de base para el diseño de esta investigación para medir la satisfacción del paciente en relación a la calidad de servicio, tenemos:

Torres C, et al. 2021, en su tesis se plantearon como objetivo, establecer el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acudieron a la botica Villa Asunción, ubicada en el distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa, durante pandemia del Covid-19. Métodos: se utilizó un cuestionario debidamente validado en trabajos de investigación basado en el método SERVQUAL. El instrumento obtuvo un valor de  $\alpha$  de Cronbach: 0,925, lo cual indica una confiabilidad excelente. Resultados: existe una correlación moderada entre la calidad de atención y satisfacción con un coeficiente Rho de Spearman ( $\rho$ ) de 0.687, CP moderada entre la fiabilidad y satisfacción 0,466, CP moderada entre la capacidad de respuesta y satisfacción 0,517, CP moderada entre la seguridad y satisfacción 0,509, CP moderada entre la empatía y satisfacción 0,621, CP moderada entre la dimensión aspectos tangibles y satisfacción 0,585. Conclusión: los usuarios se encuentran satisfechos con la calidad de atención brindada por el personal de la botica, así como con su espacio físico, se debe mejorar la dimensión fiabilidad<sup>4</sup>.

Huamán C, et al. 2021, en su tesis se plantearon como objetivo, determinar la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía Imperial-Cañete, junio 2021. Métodos: Enfoque cuantitativo, diseño descriptivo no experimental, técnica: encuesta, instrumento; cuestionario de Calidad de atención farmacéutica y Cuestionario de satisfacción al cliente. Resultados: la calidad de atención farmacéutica es favorable de la mayoría los clientes que acuden a la botica Sofía presentando (72,5%), en relación a las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica, en su mayoría presenta una calidad favorable de acuerdo a las dimensiones de tangibilidad (56.5%), fiabilidad (52.4%), capacidad de respuesta (50.2%), y una calidad favorable en las dimensiones de empatía (66.5%) y en la satisfacción al cliente, están insatisfechos en las dimensiones Humanística (59.1%), Tecnológica-Científica (100%) y Entorno (68%). Conclusiones: En la mayoría de los clientes que acuden a la botica Sofía, presentan una calidad de Atención farmacéutica

favorable y una Satisfacción al cliente, insatisfecho por la insuficiente implementación de nueva tecnología.

García G. 2021, en su tesis, tuvo como objetivo, determinar la calidad de atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en usuarios de la botica INKAFARMA ubicado en el distrito de Barranco - Lima- 2021. Metodología: investigación básica, transversal, prospectivo, observacional; el diseño no experimental – descriptivo. Población usuarios que acudieron a la botica INKAFARMA, ubicado en el distrito de Barranco - Lima, año 2021, muestra: 100 usuarios. Instrumento fue validado por juicio de expertos y la confiabilidad mediante  $\alpha$  Cronbach. Resultados, calidad de atención buena (82%) nivel de satisfacción: 100%; además, una calidad de atención regular con 18% y un nivel de satisfacción de 100%. Conclusión, se concluyó que la calidad de atención es buena y el nivel de satisfacción es alto (100%).

En relación a los antecedentes internacionales tenemos: Lora M, et al. 2021, en su estudio, se plantearon como determinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19. Método: se consideró una muestra de 134 usuarios, que resolvieron cuestionarios sobre la calidad y satisfacción del usuario con el servicio recibido. Resultados: Se encontró que en tiempos de COVID-19, la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos se valoraba de baja a media, y la satisfacción, fiabilidad, responsabilidad, seguridad, empatía y la tangibilidad del usuario con el servicio recibido se calificaron como insatisfecha, no muy satisfecha. Conclusiones: La calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos se calificó de baja a media, lo que implicaba un alto riesgo de evaluación

Alotaba NH, et al. 2021, en su estudio tuvieron como objetivo, determinar el grado de satisfacción hacia los servicios de farmacia entre los pacientes que asisten a farmacias ambulatorias en el Reino de Arabia Saudí. Métodos: estudio transversal, se recolecto información de 746 pacientes que asistían a farmacias ambulatorias de varios hospitales públicos, se utilizó un cuestionario de 23 ítems. La puntuación de satisfacción acumulada se estimó mediante una escala Likert de 5 elementos con una puntuación máxima de 5 para cada elemento. Resultados: La puntuación de satisfacción general fue de  $2,97 \pm 0,65$ . La satisfacción con los servicios de farmacia obtuvo una puntuación más baja (puntuación media:  $3,91 \pm 0,77$ ) que en las instalaciones de farmacia (puntuación media:  $4,03 \pm 0,66$ ). Los elementos relacionados con el asesoramiento del paciente obtuvieron la menor

puntuación durante el análisis. Los pacientes mayores ( $p = 0,006$ ), el sexo masculino ( $p < 0,001$ ), la nacionalidad saudí ( $0,035$ ), los pacientes que asistían a centros de atención primaria ( $p = 0,02$ ) y los pacientes con enfermedades crónicas se asociaron significativamente con una puntuación de satisfacción más baja. Conclusión: el nivel de satisfacción de los pacientes que asistían a farmacias ambulatorias era bajo y difería entre varios grupos sociodemográficos. Aproximadamente la mitad de los pacientes no estaban satisfechos con los servicios de farmacia ambulatoria<sup>8</sup>.

Ismail A, et al. 2020, en su estudio tuvieron como objetivo, evaluar la satisfacción del paciente con respecto a los servicios de farmacia y sus factores asociados utilizando un cuestionario recientemente desarrollado entre los pacientes ambulatorios que asisten a clínicas de salud pública. Métodos: Se utilizó el Cuestionario de Satisfacción del Paciente de la Clínica de Salud Pública (PHC-PSQ). Se llevó a cabo un estudio transversal entre 400 pacientes que visitaron la farmacia en tres clínicas de salud pública seleccionadas al azar reclutadas mediante muestreo aleatorio sistemático. Resultados: La puntuación media total para la satisfacción del paciente fue de 7,56 (SD 1,32). La edad avanzada y la educación superior se asociaron con una puntuación media de satisfacción del paciente más baja. Los pacientes que habían visitado la farmacia más de una vez en los últimos tres meses, percibieron estar en mejor estado de salud y tenían un conocimiento general más correcto de los farmacéuticos expresaron una puntuación media de satisfacción del paciente más alto. Conclusiones: La satisfacción del paciente fue relativamente alta. La edad, la educación, la frecuencia de las visitas, el estado de salud auto percibido y el conocimiento general de los farmacéuticos fueron factores asociados significativamente con la satisfacción del paciente.

Govender N, et al. 2020, en el estudio, tuvieron como objetivo, comparar el nivel de satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos entre las farmacias postales y comunitarias del municipio de eThekweni, provincia de KwaZulu- Natal, Sudáfrica. Métodos: se realizó un estudio cuantitativo transversal utilizando una encuesta de cuestionario telefónico aleatorio. Muestra 250 participantes de farmacia comunitaria y 125 participantes de farmacia postal. Resultados: Los participantes en farmacias postales informaron de un mayor nivel de satisfacción financiera ( $p = 0,001$ ). Los participantes de la farmacia comunitaria informaron de un mayor nivel de satisfacción con el asesoramiento o la explicación ( $p = 0,028$ ) y menos desperdicio de medicamentos ( $p < 0,001$ ). Conclusiones: La satisfacción del paciente con los servicios farmacéuticos prestados por la farmacia

comunitaria o postal no fue significativamente diferente. Sin embargo, las farmacias comunitarias tienden a abordar las preocupaciones específicas de los pacientes de manera más eficaz. Con el paso al Seguro Nacional de Salud, los responsables de la formulación de políticas deben asegurarse de que proporcionan servicios farmacéuticos de alta calidad y son más inclusivos de las farmacias comunitarias para ofrecer una atención de calidad<sup>10</sup>.

En relación al sustento teórico, se puede mencionar que, la satisfacción del paciente o del usuario se considera actualmente uno de los principales indicadores de la calidad de los servicios de salud, incluido los servicios farmacéuticos, es de particular importancia la atención centrada en el paciente. La satisfacción del paciente se define como una opinión emocional subjetiva basada principalmente en las expectativas del paciente y sus experiencias en relación con el servicio recibido. En el sector de los servicios, se presta especial atención al hecho de que la satisfacción del paciente está relacionada no solo con lo que recibe el paciente, sino también en gran medida con la forma y el lugar donde se realiza todo el proceso<sup>11</sup>.

Por esta razón, conocer las necesidades y expectativas del paciente, como su satisfacción con los servicios prestados, parece esencial para el desarrollo de una atención centrada en el paciente. Cuando el cliente recibe un servicio lo evalúa de acuerdo a diversos parámetros los cuales se pueden dividir en las siguientes dimensiones<sup>12</sup>:

- Tangibilidad, referido a elementos físicos, la apariencia de las instalaciones físicas, equipos sobre los cuales el usuario podría emitir un juicio parcial acerca de la calidad del servicio de la empresa.
- Confiabilidad, referido a la habilidad que posee la empresa para prestar el servicio en el momento preciso, cuando es requerido y de manera correcta.
- Capacidad de respuesta: referido a la actitud que muestra la empresa de proporcionar servicios rápidos y ofrecer soluciones a los clientes.
- Seguridad, referido a la credibilidad que perciben los clientes de cómo las empresas solucionan sus problemas.
- Empatía: referido a la atención individualizada, informándolo de todos aquellos aspectos del servicio.

Las dimensiones mencionadas, van a ser analizadas utilizando escala SERVPERF.

Los antecedentes mencionados, así como la inquietud de conocer la realidad local, permite plantear el siguiente problema general de estudio: ¿En qué medida la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022?, y a la vez plantear los siguientes problemas específicos; ¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión elementos tangibles, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022?, ¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión elementos tangibles, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022?, ¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión elementos tangibles, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022, ¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión elementos tangibles, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022?, y ¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión elementos tangibles, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022?

Se justifica el estudio, considerando que, conocer la satisfacción de los pacientes es una medida clave de la calidad de la prestación de servicios farmacéuticos. Algunas veces, la forma tradicional de presentación de medicamentos y la práctica de dispensación por parte de los profesionales puede afectar de manera negativa la percepción de satisfacción de los clientes. Por lo tanto, evaluar la calidad de servicio y el nivel de satisfacción es una herramienta importante para identificar deficiencias en la prestación de servicios de farmacia y trabajar para mejorarla, todo ello redundando en beneficio del usuario, para ello se utilizará una escala cultural y contextualmente apropiada para ayudar a conocer la satisfacción del paciente, la escala SERVPERF, se considera un instrumento superior para evaluar la calidad de los servicios, incluido el sector de la salud<sup>13</sup> y evalúa la calidad del servicio en términos de confiabilidad, seguridad, tangibilidad, empatía y capacidad de respuesta<sup>14</sup>.

Considerando que las oficinas farmacéuticas están obligadas no solo a dar prioridad a los precios y variedades de los productos, sino también a proporcionar un servicio cualificado a los pacientes, se plantea el siguiente objetivo general: Evaluar en qué medida la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022 y los siguientes

objetivos específicos: Analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión elementos tangibles, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022; Analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión fiabilidad, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022; Analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión capacidad de respuesta, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022; Analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión empatía, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022 y Analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión seguridad, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022.

Debido a que la investigación es de tipo descriptiva, se plantea la siguiente hipótesis descriptiva: La calidad del servicio influye de manera significativa en la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022.



## II. MÉTODO

### 2.1 Tipo y diseño de investigación

#### 2.1.1 Tipo de investigación

Investigación descriptiva, transversal<sup>15</sup>.

#### 2.1.2 Diseño de investigación

La investigación corresponde a un diseño no experimental<sup>15</sup>.

### 2.2 Operacionalización de variables

| VARIABLES                   | Definición conceptual  | DIMENSIONES              | INDICADORES   | ÍNDICES  |
|-----------------------------|--|--------------------------|---|--|
| Variables sociodemográficas | Son una combinación de factores sociales y demográficos que definen a las personas de un grupo o población específicos. Son datos cuantificables <sup>16</sup>   | • Edad                   | Grupos etarios  | • Frecuencia<br>• Porcentaje                   |
|                             |  | • Sexo                   | • Masculino<br>• Femenino   | • Frecuencia<br>• Porcentaje                   |
|                             |  | • Estado civil           | • Soltero(a)<br>• Casado(a)<br>• Divorciado(a)/viudo(a)<br>• Conviviente/ en pareja | • Frecuencia<br>• Porcentaje                   |
| Calidad de servicio         | Calidad como satisfacción de las expectativas de los usuarios o consumidores, son las percepciones cómo se sienten los consumidores respecto a un determinado producto o empresa y qué tan satisfechos terminen después de recibir su atención <sup>17</sup> . | • Elementos tangibles    | • Satisfacción del usuario  | • Totalmente en desacuerdo                     |
|                             |  | • Fiabilidad             |   | • En desacuerdo                                |
|                             |  | • Capacidad de respuesta |   | • Ni de acuerdo ni en desacuerdo (Indiferente) |
|                             |  | • Empatía                |   | • De acuerdo                                   |
|                             |  | • Seguridad              |   | • Totalmente de acuerdo                        |

## 2.3 Población, muestra y muestreo

### 2.3.1 Población

Población adulta que adquirió sus medicamentos en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022.

#### Muestra

Se utilizó la fórmula para poblaciones infinitas (cuando las unidades de observación que la integran o la población es desconocida o su número supera a los 10 000)<sup>18</sup>.

$$n = \frac{Z^2 p \cdot q}{i^2}$$

Donde:

n = tamaño de la muestra

Z = 1.96 (valor de Z crítico, nivel de confianza: 95%).

p = proporción esperada (60%)

q = 1 – p (40%)

i = 0.1 (nivel de precisión). Amplitud del intervalo de confianza deseado del valor promedio de la variable en estudio.

Obteniéndose una muestra de 92 personas

#### Criterios de inclusión

- Personas adultas que adquirieron sus medicamentos y otros productos sanitarios, en la Botica Farmacom C&G
- Personas que aceptaron contestar la encuesta, después de haberles explicado los objetivos del estudio

#### Criterios de exclusión

- Personas menores de edad que adquirieron medicamentos y otros productos sanitarios, en la Botica Farmacom C&G.
- Personas que adquirieron sus medicamentos en otro establecimiento farmacéutico.

### 2.3.2 Muestreo

Muestreo no probabilístico por conveniencia<sup>19</sup>.

## **2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos**

### **2.4.1 Técnicas:**

Encuesta y análisis<sup>20</sup>.

### **2.4.2 Instrumentos**

Instrumento: Modelo SERVPERF (Service Performance). La escala Servperf es un cuestionario validado a través de diversas investigaciones.

El instrumento de medición está compuesto por cinco dimensiones (elementos tangibles, confiabilidad, responsabilidad y capacidad de respuesta, seguridad y, empatía), distribuidas en 20 ítems, usando una escala de Likert de 5 puntos, tecnicada y codificada como sigue: Totalmente en desacuerdo (1); En desacuerdo (2); Ni de acuerdo ni en desacuerdo (3); De acuerdo (4); y Totalmente de acuerdo (5); además, se incluyeron preguntas de sociodemográficas, como edad, sexo, estado civil y una pregunta para evaluar la calidad del servicio global que se ofreció.

## **2.5 Procedimiento**

Se utilizó una encuesta estructurada para evaluar la satisfacción del paciente con el servicio de farmacia. Se tomaron los datos utilizando en la encuesta la cual consta de dos secciones: datos sociodemográficos, la satisfacción de los clientes con el servicio de farmacia. En la determinación de la percepción de la calidad del servicio a través de los cuestionarios se averiguo aspectos estructurales del entorno de la farmacia, la disponibilidad de medicamentos, la interacción de los proveedores con los pacientes y el asesoramiento al paciente para evaluar la satisfacción de los pacientes. Los cuestionarios se calificaron utilizando una escala de tipo Likert de cinco puntos de uno a cinco, siendo uno totalmente en desacuerdo y cinco totalmente de acuerdo<sup>21</sup>.

## **2.5 Análisis de datos**

Para el tratamiento de los datos se utilizó una escala de tipo Likert de cinco puntos se trataron como una variable continua para calcular la puntuación media de cada

participante. Las hipótesis fueron comprobadas utilizando la prueba chi cuadrado de independencia.

## **2.6 Aspectos éticos**

La encuesta fue totalmente anónima y voluntaria, se explicó detalladamente las características y objetivos del estudio y se respetó la decisión de los usuarios de la farmacia de participar o no en la encuesta. Se cumplió con lo establecido en el Código de ética en investigación de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt

### III. RESULTADOS

Tabla 1 Características demográficas de los usuarios de la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|                      |                        | Frecuencia | Porcentaje |
|----------------------|------------------------|------------|------------|
| Sexo                 | Masculino              | 41         | 44.6%      |
|                      | Femenino               | 51         | 55.4%      |
|                      | Total                  | 92         | 100.0%     |
| Edad                 | 20 – 30                | 19         | 20.7%      |
|                      | 30 – 40                | 24         | 26.1%      |
|                      | 40 – 50                | 25         | 27.2%      |
|                      | 50 – 60                | 4          | 4.3%       |
|                      | 60 a más               | 20         | 21.7%      |
|                      | Total                  | 92         | 100.0%     |
| Estado civil         | Soltero(a)             | 20         | 21.7%      |
|                      | Casado(a)              | 31         | 33.7%      |
|                      | Divorciado(a)/Viudo(a) | 13         | 14.1%      |
|                      | Conviviente            | 28         | 30.4%      |
|                      | Total                  | 92         | 100.0%     |
| Grado de instrucción | Primaria               | 23         | 25.0%      |
|                      | Secundaria             | 30         | 32.6%      |
|                      | Superior               | 39         | 42.4%      |
|                      | Total                  | 92         | 100.0%     |

Fuente: Autores

A partir de los resultados mostrados en la tabla 1, en relación con las características demográficas de los usuarios de la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022, se observa que la mayor proporción de usuarios son de sexo femenino (55,4%), asimismo, en su mayoría tienen de 30 a 50 años de edad (53,3%), un porcentaje apreciable son casados (33,7%), algo similar son convivientes (30,4%) y la mayoría tiene como nivel de instrucción por lo menos secundaria completa (77,0%), destacando que un porcentaje considerable tiene instrucción superior (42,4%).

Tabla 2 Satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos en la dimensión elementos tangibles en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|                     |           | Satisfacción |            |                |            |            |            |
|---------------------|-----------|--------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
|                     |           | Satisfecho   |            | Muy satisfecho |            | Total      |            |
|                     |           | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia     | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Elementos tangibles | Regular   | 8            | 13.3%      | 0              | 0.0%       | 8          | 8.7%       |
|                     | Buena     | 31           | 51.7%      | 12             | 37.5%      | 43         | 46.7%      |
|                     | Excelente | 21           | 35.0%      | 20             | 62.5%      | 41         | 44.6%      |
|                     | Total     | 60           | 65.2%      | 32             | 34.8%      | 92         | 100.0%     |

Fuente: Autores

Tabla 3 Prueba de independencia dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|                              | Valor  | Df | Significación asintótica (bilateral) |
|------------------------------|--------|----|--------------------------------------|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 8,704  | 2  | 0.013                                |
| Razón de verosimilitud       | 11.149 | 2  | 0.004                                |
| Asociación lineal por lineal | 8.521  | 1  | 0.004                                |
| N de casos válidos           | 92     |    |                                      |

Fuente: Autores

Analizando la tabla 2 podemos notar que el 46,7% de los usuarios percibe como buena la dimensión elementos tangibles, el 44,6% percibe como excelente y el 8,7% como regular; entre los usuarios satisfechos, la mayoría (51,7%) percibe como buena la dimensión elementos tangibles y entre los muy satisfechos la mayoría (62,5%) considera excelente la dimensión elementos tangibles. Se puede notar que existe relación entre ambas variables, sin embargo, para demostrarlo realizaremos la prueba chi cuadrado de independencia con un nivel de significancia de 0.05.

En primer lugar, formulamos la hipótesis nula y alterna.

$H_0$  : La dimensión elementos tangibles es independiente de la satisfacción

$H_a$  : La dimensión elementos tangibles no es independiente de la satisfacción

A partir de la tabla 2, establecemos los grados de libertad.

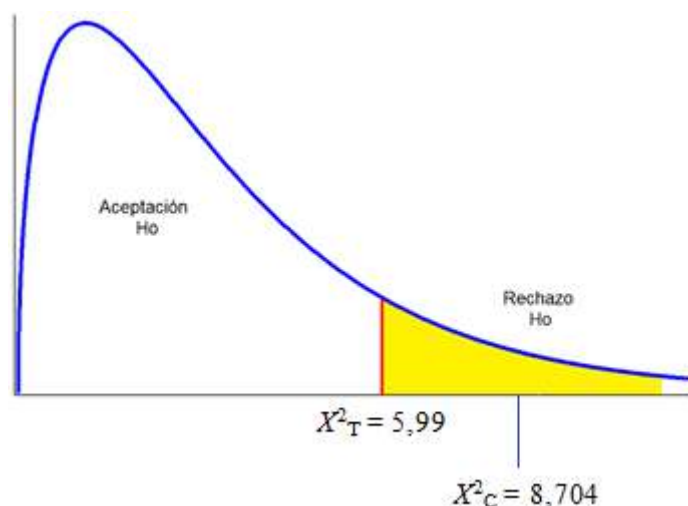
$$gl = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1) = (3 - 1)(2 - 1) = 2$$

Establecemos el nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Por tablas  $X^2_{0.05,2} = 5,99$

Establecemos la región de aceptación y rechazo de  $H_0$ ; y luego ubicamos el valor calculado que se muestra en la tabla 3.

Figura 1 Región de aceptación y rechazo de la prueba de independencia dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario



Fuente: Autores

Conclusión:

Como el valor calculado del estadístico chi cuadrado es superior al de tablas ( $8,704 > 5,99$ ) rechazamos la hipótesis nula que establecía que la dimensión elementos tangibles es independiente de la satisfacción y aceptamos la hipótesis alterna que establece que la dimensión elementos tangibles no es independiente de la satisfacción, es decir existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022.

Tabla 4 Satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos en la dimensión fiabilidad en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|            | Satisfacción |            |                |            |            |            |        |
|------------|--------------|------------|----------------|------------|------------|------------|--------|
|            | Satisfecho   |            | Muy satisfecho |            | Total      |            |        |
|            | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia     | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |        |
| Fiabilidad | Regular      | 6          | 10.0%          | 0          | 0.0%       | 6          | 6.5%   |
|            | Buena        | 24         | 40.0%          | 6          | 18.8%      | 30         | 32.6%  |
|            | Excelente    | 30         | 50.0%          | 26         | 81.3%      | 56         | 60.9%  |
|            | Total        | 60         | 65.2%          | 32         | 34.8%      | 92         | 100.0% |

Fuente: Autores

Tabla 5 Prueba de independencia dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|                              | Valor  | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 9,438  | 2  | 0.009                                      |
| Razón de verosimilitud       | 11.510 | 2  | 0.003                                      |
| Asociación lineal por lineal | 9.279  | 1  | 0.002                                      |
| N de casos válidos           | 92     |    |  |

Fuente: Autores

Analizando la tabla 4 podemos notar que el 60,9% de los usuarios percibe como excelente la dimensión fiabilidad, el 32,6% percibe como buena y el 6,5% como regular; entre los usuarios satisfechos, la mitad (50,0%) percibe como excelente la dimensión fiabilidad y entre los muy satisfechos la mayoría (81,3%) considera excelente la dimensión fiabilidad. Se puede notar que existe relación entre ambas variables, sin embargo, para demostrarlo realizaremos la prueba chi cuadrado de independencia con un nivel de significancia de 0,05. En primer lugar, formulamos la hipótesis nula y alterna.

$H_0$  : La dimensión fiabilidad es independiente de la satisfacción

$H_a$  : La dimensión fiabilidad no es independiente de la satisfacción

A partir de la tabla 4, establecemos los grados de libertad.

$$gl = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1) = (3 - 1)(2 - 1) = 2$$

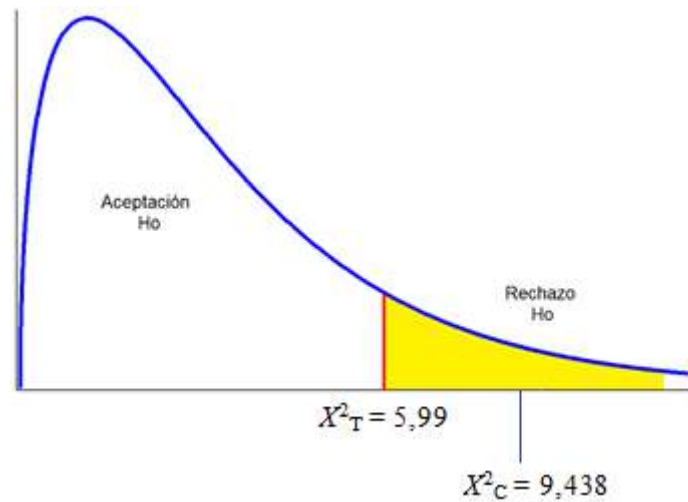
Establecemos el nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Por tablas  $X^2_{0.05,2} = 5,99$

Establecemos la región de aceptación y rechazo de  $H_0$ ; y luego ubicamos el valor calculado que se muestra en la tabla 5



Figura 2 Región de aceptación y rechazo de la prueba de independencia dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario



Fuente: Autores

**Conclusión:**

Como el valor calculado del estadístico chi cuadrado es superior al de tablas ( $9,438 > 5,99$ ) rechazamos la hipótesis nula que establecía que la dimensión fiabilidad es independiente de la satisfacción y aceptamos la hipótesis alterna que establece que la dimensión fiabilidad no es independiente de la satisfacción, es decir existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022.

Tabla 6 Satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos en la dimensión capacidad de respuesta en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|                        |           | Satisfacción |            |                |            |            |            |
|------------------------|-----------|--------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
|                        |           | Satisfecho   |            | Muy satisfecho |            | Total      |            |
|                        |           | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia     | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Capacidad de respuesta | Regular   | 6            | 10.0%      | 0              | 0.0%       | 6          | 6.5%       |
|                        | Buena     | 22           | 36.7%      | 4              | 12.5%      | 26         | 28.3%      |
|                        | Excelente | 32           | 53.3%      | 28             | 87.5%      | 60         | 65.2%      |
|                        | Total     | 60           | 65.2%      | 32             | 34.8%      | 92         | 100.0%     |

Fuente: Autores

Tabla 7 Prueba de independencia dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|                              | Valor  | Df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 11,248 | 2  | 0.004                                      |
| Razón de verosimilitud       | 13.645 | 2  | 0.001                                      |
| Asociación lineal por lineal | 10.799 | 1  | 0.001                                      |
| N de casos válidos           | 92     |    |  |

Fuente: Autores

Observando los resultados mostrados en la tabla 6 podemos notar que el 65,2% de los usuarios percibe como excelente la dimensión capacidad de respuesta, el 28,3% percibe como buena y el 6,5% como regular; entre los usuarios satisfechos, la mitad (53,3%) percibe como excelente la dimensión capacidad de respuesta y entre los muy satisfechos la mayoría (87,5%) considera excelente la dimensión fiabilidad. Se puede notar que existe relación entre ambas variables, sin embargo, para demostrarlo realizaremos la prueba chi cuadrado de independencia con un nivel de significancia de 0,05.

En primer lugar, formulamos la hipótesis nula y alterna.

$H_0$  : La dimensión capacidad de respuesta es independiente de la satisfacción

$H_a$  : La dimensión capacidad de respuesta no es independiente de la satisfacción

A partir de la tabla 6, establecemos los grados de libertad.

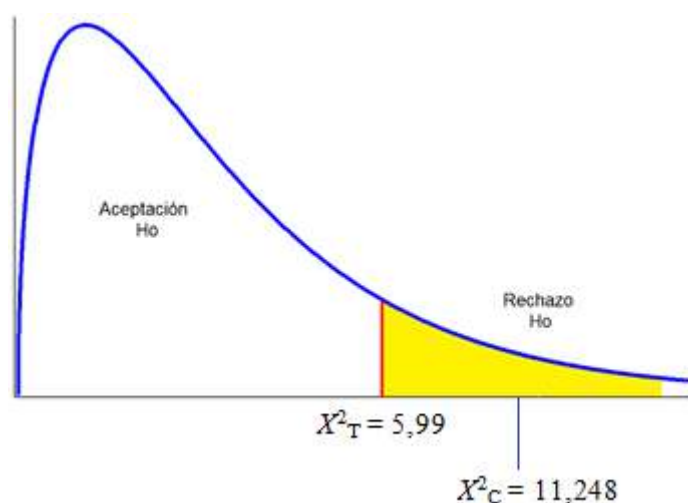
$$gl = (filas - 1)(columnas - 1) = (3 - 1)(2 - 1) = 2$$

Establecemos el nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Por tablas  $X^2_{0.05,2} = 5,99$

Establecemos la región de aceptación y rechazo de  $H_0$ ; y luego ubicamos el valor calculado que se muestra en la tabla 7

Figura 3 Región de aceptación y rechazo de la prueba de independencia dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario



Fuente: Autores

**Conclusión:**

Como el valor calculado del estadístico chi cuadrado es superior al de tablas ( $11,248 > 5,99$ ) rechazamos la hipótesis nula que establecía que la dimensión capacidad de respuesta es independiente de la satisfacción y aceptamos la hipótesis alterna que establece que la dimensión capacidad de respuesta no es independiente de la satisfacción, es decir existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022.

Tabla 8 Satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos en la dimensión seguridad en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|           |           | Satisfacción |            |                |            |            |            |
|-----------|-----------|--------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
|           |           | Satisfecho   |            | Muy satisfecho |            | Total      |            |
|           |           | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia     | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Seguridad | Regular   | 5            | 8.3%       | 0              | 0.0%       | 5          | 5.4%       |
|           | Buena     | 25           | 41.7%      | 6              | 18.8%      | 31         | 33.7%      |
|           | Excelente | 30           | 50.0%      | 26             | 81.3%      | 56         | 60.9%      |
|           | Total     | 60           | 65.2%      | 32             | 34.8%      | 92         | 100.0%     |

Fuente: Autores

Tabla 9 Prueba de independencia dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|                              | Valor  | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 9,268  | 2  | 0.010                                      |
| Razón de verosimilitud       | 11.072 | 2  | 0.004                                      |
| Asociación lineal por lineal | 9.092  | 1  | 0.003                                      |
| N de casos válidos           | 92     |    |  |

Fuente: Autores

Observando los resultados mostrados en la tabla 8 podemos notar que el 60,9% de los usuarios percibe como excelente la dimensión seguridad, el 33,7% percibe como buena y el 5,4% como regular; entre los usuarios satisfechos, la mitad (50,0%) percibe como excelente la dimensión seguridad y entre los muy satisfechos la mayoría (60,9%) considera excelente la dimensión seguridad. Se puede notar que existe relación entre ambas variables, sin embargo, para demostrarlo realizaremos la prueba chi cuadrado de independencia con un nivel de significancia de 0,05.

En primer lugar, formulamos la hipótesis nula y alterna.

$H_0$  : La dimensión seguridad es independiente de la satisfacción

$H_a$  : La dimensión seguridad no es independiente de la satisfacción

A partir de la tabla 8, establecemos los grados de libertad.

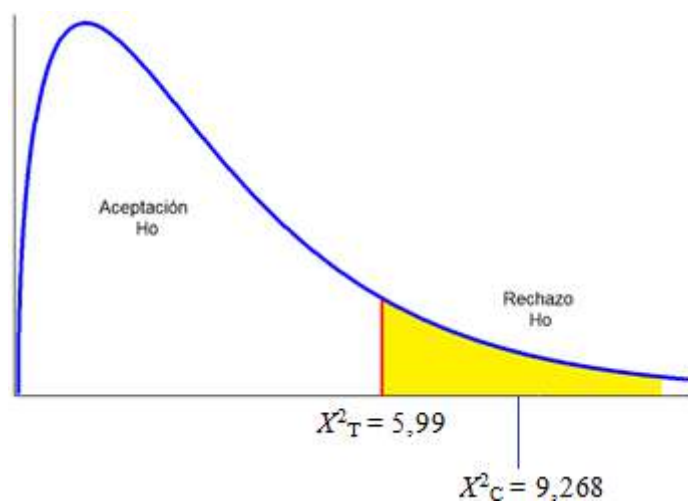
$$gl = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1) = (3 - 1)(2 - 1) = 2$$

Establecemos el nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Por tablas  $X^2_{0.05,2} = 5,99$

Establecemos la región de aceptación y rechazo de  $H_0$ ; y luego ubicamos el valor calculado que se muestra en la tabla 9

Figura 4 Región de aceptación y rechazo de la prueba de independencia dimensión seguridad y la satisfacción del usuario



Fuente: Autores

**Conclusión:**

Como el valor calculado del estadístico chi cuadrado es superior al de tablas ( $9,268 > 5,99$ ) rechazamos la hipótesis nula que establecía que la dimensión seguridad es independiente de la satisfacción y aceptamos la hipótesis alterna que establece que la dimensión seguridad no es independiente de la satisfacción, es decir existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022.

Tabla 10 Satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos en la dimensión empatía en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|         |           | Satisfacción |            |                |            |            |            |
|---------|-----------|--------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
|         |           | Satisfecho   |            | Muy satisfecho |            | Total      |            |
|         |           | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia     | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Empatía | Buena     | 37           | 61.7%      | 0              | 0.0%       | 37         | 40.2%      |
|         | Excelente | 23           | 38.3%      | 32             | 100.0%     | 55         | 59.8%      |
|         | Total     | 60           | 65.2%      | 32             | 34.8%      | 92         | 100.0%     |

Fuente: Autores

Tabla 11 Prueba de independencia dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|                              | Valor  | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 33,008 | 1  | 0.000                                      |
| Razón de verosimilitud       | 44.114 | 1  | 0.000                                      |
| Asociación lineal por lineal | 32.650 | 1  | 0.000                                      |
| N de casos válidos           | 92     |    |  |

Fuente: Autores

Observando los resultados mostrados en la tabla 10 podemos notar que el 59,8% de los usuarios percibe como excelente la dimensión empatía y el 40,2% percibe como buena; entre los usuarios satisfechos, la mayoría (61,7%) percibe como buena la dimensión empatía y entre los muy satisfechos la totalidad (100,0%) considera excelente la dimensión empatía. Se puede notar que existe relación entre ambas variables, sin embargo, para demostrarlo realizaremos la prueba chi cuadrado de independencia con un nivel de significancia de 0,05. En primer lugar, formulamos la hipótesis nula y alterna.

$H_0$  : La dimensión empatía es independiente de la satisfacción

$H_a$  : La dimensión empatía no es independiente de la satisfacción

A partir de la tabla 10, establecemos los grados de libertad.

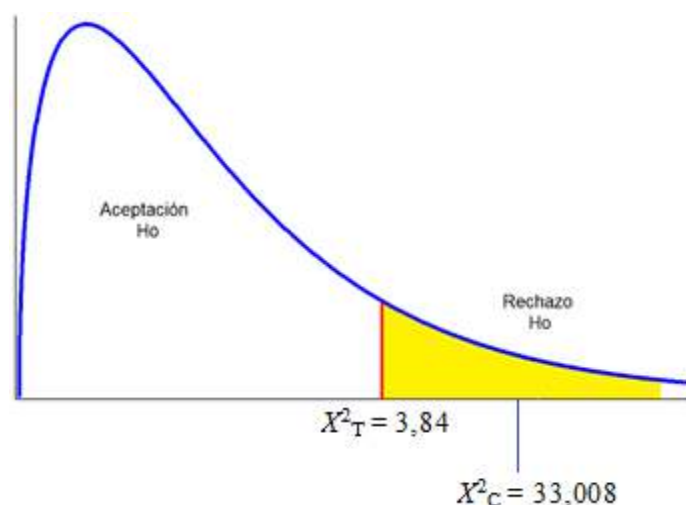
$$gl = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1) = (2 - 1)(2 - 1) = 1$$

Establecemos el nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Por tablas  $X^2_{0.05,1} = 3,84$

Establecemos la región de aceptación y rechazo de  $H_0$ ; y luego ubicamos el valor calculado que se muestra en la tabla 11

Figura 5 Región de aceptación y rechazo de la prueba de independencia dimensión empatía y la satisfacción del usuario



Fuente: Autores

**Conclusión:**

Como el valor calculado del estadístico chi cuadrado es superior al de tablas ( $33,008 > 3,84$ ) rechazamos la hipótesis nula que establecía que la dimensión empatía es independiente de la satisfacción y aceptamos la hipótesis alterna que establece que la dimensión empatía no es independiente de la satisfacción, es decir existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022.

Tabla 12 Satisfacción del usuario relacionada con la calidad del servicio en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|         |           | Satisfacción |            |                |            |            |            |
|---------|-----------|--------------|------------|----------------|------------|------------|------------|
|         |           | Satisfecho   |            | Muy satisfecho |            | Total      |            |
|         |           | Frecuencia   | Porcentaje | Frecuencia     | Porcentaje | Frecuencia | Porcentaje |
| Calidad | Buena     | 40           | 66.7%      | 0              | 0.0%       | 40         | 43.5%      |
|         | Excelente | 20           | 33.3%      | 32             | 100.0%     | 52         | 56.5%      |
|         | Total     | 60           | 65.2%      | 32             | 34.8%      | 92         | 100.0%     |

Fuente: Autores

Tabla 13 Prueba de independencia entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|                              | Valor  | df | Significación<br>asintótica<br>(bilateral) |
|------------------------------|--------|----|--|
| Chi-cuadrado de Pearson      | 37,744 | 1  | 0.000                                      |
| Razón de verosimilitud       | 49.588 | 1  | 0.000                                      |
| Asociación lineal por lineal | 37.333 | 1  | 0.000                                      |
| N de casos válidos           | 92     |    |  |

Fuente: Autores

Analizando la tabla 12 podemos notar que el 56,5% de los usuarios de la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022 percibe como excelente la calidad del servicio y el 43,5% la percibe como buena; asimismo, entre los usuarios satisfechos, la mayoría (66,7%) percibe como buena la calidad del servicio y entre los muy satisfechos la totalidad (100,0%) considera excelente la calidad del servicio. Se puede notar que existe relación entre las variables calidad del servicio y satisfacción del usuario, sin embargo, para demostrarlo realizaremos la prueba chi cuadrado de independencia con un nivel de significancia de 0,05. En primer lugar, formulamos la hipótesis nula y alterna.

$H_0$  : La calidad del servicio es independiente de la satisfacción

$H_a$  : La calidad del servicio no es independiente de la satisfacción

A partir de la tabla 12, establecemos los grados de libertad.

$$gl = (\text{filas} - 1)(\text{columnas} - 1) = (2 - 1)(2 - 1) = 1$$

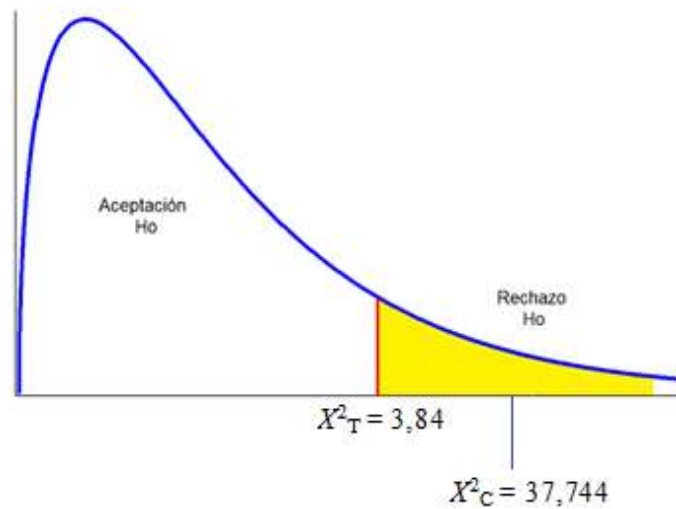
Establecemos el nivel de significancia:  $\alpha = 0,05$

Por tablas  $X^2_{0,05,1} = 3,84$

Establecemos la región de aceptación y rechazo de  $H_0$ ; y luego ubicamos el valor calculado que se muestra en la tabla 13



Figura 6 Región de aceptación y rechazo de la prueba de independencia calidad del servicio y la satisfacción del usuario



Fuente: Autores

**Conclusión:**

Como el valor calculado del estadístico chi cuadrado es superior al de tablas ( $37,774 > 3,84$ ) rechazamos la hipótesis nula que establecía que la calidad del servicio es independiente de la satisfacción del usuario y aceptamos la hipótesis alterna que establece que la calidad del servicio no es independiente de la satisfacción del usuario, es decir existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022. Para poder determinar la influencia de la variable calidad del servicio en la satisfacción del usuario se calculó el coeficiente de correlación Rho de Spearman; el cual arrojó el resultado mostrado en la tabla 14, donde se tiene un valor del coeficiente de 0,641; lo cual nos indica que existe una influencia relativa de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario con lo cual queda demostrada la hipótesis.

Tabla 14 Coeficiente de correlación Rho entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022

|                 |         | Satisfacción               |
|-----------------|---------|----------------------------|
| Rho de Spearman | Calidad | Coeficiente de correlación |
|                 |         | ,641                       |
|                 |         | Sig. (bilateral)           |
|                 |         | ,000                       |
|                 |         | N                          |
|                 |         | 92                         |

Fuente: Autores

#### IV. DISCUSIÓN

En relación con las características sociodemográficas de los usuarios de la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022 se tiene que en mayor proporción son de sexo femenino (55,4%), de igual manera mayoritariamente tienen de 30 a 50 años de edad (53,3%), asimismo, en su mayoría son casados o convivientes (64,1%) y también mayoritariamente tienen como nivel de instrucción secundaria completa o superior (77,0%).

Analizando la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión elementos tangibles, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022, se puede observar que el 46,7% de los usuarios percibe como buena la dimensión elementos tangibles, el 44,6% percibe como excelente y el 8,7% como regular; entre los usuarios satisfechos, la mayoría (51,7%) percibe como buena la dimensión elementos tangibles y entre los muy satisfechos la mayoría (62,5%) considera excelente la dimensión elementos tangibles; asimismo, a partir de la prueba de independencia chi cuadrado se establece que existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción del usuario. Estos resultados son similares a los obtenidos por Torres C, et al. 2021, en su tesis se plantearon como objetivo, establecer el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acudieron a la botica Villa Asunción, ubicada en el distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa, durante pandemia del Covid-19, al finalizar su investigación establecen que existe una correlación moderada entre la dimensión aspectos tangibles y la satisfacción. Los resultados obtenidos difieren de Lora M, et al. 2021, en su estudio, se plantearon como determinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, ya que ellos demuestran que la calidad del servicio se encuentra entre baja y media.

Al analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión fiabilidad, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022, se visualiza que el 60,9% de los usuarios percibe como excelente la dimensión fiabilidad, el 32,6% percibe como buena y el 6,5% como regular; entre los usuarios satisfechos, la mitad (50,0%) percibe como excelente la dimensión fiabilidad y entre los muy satisfechos la mayoría (81,3%) considera excelente la dimensión fiabilidad, asimismo, utilizando la prueba de independencia chi cuadrado se determina que existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom

C&G Andahuaylas Apurímac 2022. Los resultados obtenidos son similares a los obtenidos por Torres C, et al. 2021, en su tesis se plantearon como objetivo, establecer el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acudieron a la botica Villa Asunción, ubicada en el distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa, durante pandemia del Covid-19, al finalizar su investigación establecen que existe una correlación moderada entre la dimensión aspectos fiabilidad y la satisfacción. Los resultados obtenidos difieren de Lora M, et al. 2021, en su estudio, se plantearon como determinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, ya que ellos demuestran que la calidad del servicio se encuentra entre baja y media en la dimensión fiabilidad. Asimismo, los resultados obtenidos son similares a los de Huamán C, et al. 2021, en su tesis se plantearon como objetivo, determinar la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofia Imperial-Cañete, junio 2021, donde concluye que la dimensión fiabilidad mayoritariamente presenta una dimensión favorable. Luego de analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión capacidad de respuesta, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022, se determina que el 65,2% de los usuarios percibe como excelente la dimensión capacidad de respuesta, el 28,3% percibe como buena y el 6,5% como regular; entre los usuarios satisfechos, la mitad (53,3%) percibe como excelente la dimensión capacidad de respuesta y entre los muy satisfechos la mayoría (87,5%) considera excelente la dimensión fiabilidad; también aplicando la prueba de independencia chi cuadrado se concluye que existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022. Estos resultados son similares a los obtenidos por Torres C, et al. 2021, en su tesis se plantearon como objetivo, establecer el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acudieron a la botica Villa Asunción, ubicada en el distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa, durante pandemia del Covid-19, al finalizar su investigación establecen que existe una correlación moderada entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción. Sin embargo, los resultados obtenidos son diferentes a los de Alotaba NH, et al. 2021, en su estudio tuvieron como objetivo, determinar el grado de satisfacción hacia los servicios de farmacia entre los pacientes que asisten a farmacias ambulatorias en el Reino de Arabia Saudí y demuestran que el nivel de satisfacción es bajo.

Analizando la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión seguridad, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas

Apurímac 2022, se determina que el 60,9% de los usuarios percibe como excelente la dimensión seguridad, el 33,7% percibe como buena y el 5,4% como regular; entre los usuarios satisfechos, la mitad (50,0%) percibe como excelente la dimensión seguridad y entre los muy satisfechos la mayoría (60,9%) considera excelente la dimensión seguridad; luego de aplicar la prueba de independencia chi cuadrado se concluye que existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción del usuario. Estos resultados son similares a los obtenidos por Torres C, et al. 2021, en su tesis se plantearon como objetivo, establecer el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acudieron a la botica Villa Asunción, ubicada en el distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa, durante pandemia del Covid-19, al finalizar su investigación establecen que existe una correlación moderada entre la dimensión seguridad y la satisfacción.

Luego de analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión empatía, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022, se observa que el 59,8% de los usuarios percibe como excelente la dimensión empatía y el 40,2% percibe como buena; entre los usuarios satisfechos, la mayoría (61,7%) percibe como buena la dimensión empatía y entre los muy satisfechos la totalidad (100,0%) considera excelente la dimensión empatía; y aplicando la prueba de independencia chi cuadrado se establece que existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción del usuario. Estos resultados son similares a los obtenidos por Torres C, et al. 2021, en su tesis se plantearon como objetivo, establecer el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acudieron a la botica Villa Asunción, ubicada en el distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa, durante pandemia del Covid-19, al finalizar su investigación establecen que existe una correlación moderada entre la dimensión empatía y la satisfacción. Sin embargo, los resultados obtenidos difieren de Lora M, et al. 2021, en su estudio, se plantearon como determinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, ya que ellos demuestran que la calidad del servicio se encuentra entre baja y media en la dimensión empatía

Luego de evaluar en qué medida la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la Botica Farmacom C&G Andahuaylas Apurímac 2022; se determina que el 56,5% de los usuarios percibe como excelente la calidad del servicio y el 43,5% la percibe como buena; asimismo, entre los usuarios satisfechos, la mayoría (66,7%) percibe como buena la calidad del servicio y entre

los muy satisfechos la totalidad (100,0%) considera excelente la calidad del servicio; asimismo, aplicando la prueba de independencia chi cuadrado se determina que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; luego a partir del cálculo del coeficiente Rho de Spearman (0,641) se determina que existe una relativa influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario, con lo cual se demuestra la hipótesis. Los resultados obtenidos son similares a los de Ismail A, et al. 2020, en su estudio tuvieron como objetivo, evaluar la satisfacción del paciente con respecto a los servicios de farmacia y sus factores asociados utilizando un cuestionario recientemente desarrollado entre los pacientes ambulatorios que asisten a clínicas de salud pública, al finalizar su investigación concluye que la satisfacción del paciente fue relativamente alta. Asimismo, los resultados son similares a los de Torres C, et al. 2021, en su tesis se plantearon como objetivo, establecer el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acudieron a la botica Villa Asunción, ubicada en el distrito de Alto Selva Alegre, Arequipa, durante pandemia del Covid-19 donde concluye que existe una correlación moderada entre la calidad de atención y satisfacción con un coeficiente Rho de Spearman de 0.687. Los resultados son diferentes a los obtenidos por Lora M, et al. 2021, en su estudio, se plantearon como determinar la relación entre la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos y la satisfacción del usuario en tiempos de COVID-19, donde concluye que la calidad del servicio de dispensación de productos farmacéuticos se calificó de baja a media, lo que implicaba un alto riesgo de evaluación.

## V. CONCLUSIONES

1. Los resultados de la investigación muestran que los usuarios en mayor proporción son de sexo femenino (55,4%), de igual manera mayoritariamente tienen de 30 a 50 años de edad (53,3%), asimismo, en su mayoría son casados o convivientes (64,1%) y también mayoritariamente tienen como nivel de instrucción secundaria completa o superior (77,0%).
2. En cuanto a la dimensión elementos tangibles se puede observar que el 46,7% de los usuarios percibe como buena, el 44,6% percibe como excelente y el 8,7% como regular; asimismo, existe relación entre la dimensión elementos tangibles y la satisfacción de los usuarios.
3. El análisis de la dimensión fiabilidad muestra que el 60,9% de los usuarios percibe como excelente la dimensión fiabilidad, el 32,6% percibe como buena y el 6,5% como regular; asimismo, existe relación entre la dimensión fiabilidad y la satisfacción de los usuarios.
4. Los resultados del análisis de la dimensión capacidad de respuesta arroja que el 65,2% de los usuarios percibe como excelente la dimensión capacidad de respuesta, el 28,3% percibe como buena y el 6,5% como regular; existe relación entre la dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción de los usuarios.
5. En cuanto a la dimensión seguridad, el 60,9% de los usuarios percibe como excelente la dimensión seguridad, el 33,7% percibe como buena y el 5,4% como regular; se demostró que existe relación entre la dimensión seguridad y la satisfacción de los usuarios.
6. Los resultados para la dimensión empatía muestra que el 59,8% de los usuarios percibe como excelente la dimensión empatía y el 40,2% percibe como buena; asimismo, existe relación entre la dimensión empatía y la satisfacción de los usuarios.
7. Los resultados muestran que el 56,5% de los usuarios percibe como excelente la calidad del servicio y el 43,5% la percibe como buena y aplicando la prueba de independencia chi cuadrado se determina que existe relación entre la calidad del servicio y la satisfacción del usuario; luego a partir del cálculo del coeficiente Rho de Spearman (0,641) se determina que existe una relativa influencia de la calidad del servicio en la satisfacción del usuario

## VI. RECOMENDACIONES

1. En cuanto a la dimensión elementos tangibles es necesario implementar medidas para mejorar la percepción de los usuarios a niveles de excelente y bueno.
2. En cuanto a la dimensión fiabilidad es necesario implementar medidas para mejorar las habilidades para realizar el servicio de modo cuidadoso y fiable, y por ende mejorar la percepción de los usuarios a niveles de excelente y bueno.
3. Realizar charlas de capacitación a los colaboradores para mejorar la percepción de la capacidad de respuesta a partir de tener una buena disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.
4. Realizar capacitaciones a los colaboradores para mejorar los conocimientos y habilidades que permitan concitar credibilidad y confianza y como consecuencia mejorar la percepción de la dimensión seguridad.
5. Implementar medidas que permitan al personal brindar una atención personalizada a todos los usuarios que acuden a la botica, esto permitirá mejorar la percepción de dimensión empatía.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ayele Y, Hawulte B, Feto T, Basker GV, Bacha YD. Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. *SAGE Open Medicine*. January 2020. doi:10.1177/2050312120922659
2. Suciptawati N, Paramita N, Aristayasa I. Customer satisfaction analysis based on service quality: case of local credit provider in Bali. *Journal of Physics: Conference Series* 1321 (2019) 022055 doi:10.1088/1742-6596/1321/2/022055
3. Guhl D, Blankart KE, Stargardt T. Service quality and perceived customer value in community pharmacies. *Health Services Management Research*. 2019;32(1):36-48. doi:10.1177/0951484818761730 <https://doi.org/10.1177/0951484818761730>
4. Torres C, Zeballos O. Calidad de atención y satisfacción de usuarios que acuden a la botica Villa Asunción durante la pandemia del covid-19, agosto y septiembre – 2020 [Tesis]. Arequipa: Universidad Privada Autónoma del Sur; 2021
5. Huamán C, Valeriano L. 2021. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Sofia, Imperial - Cañete, junio – 2021. [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2021.
6. García G. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma- Barranco- Lima- 2021. [Tesis]. Huancayo: Universidad Privada Roosevelt; 2021.
7. Lora M, Mestanza M, Cabrejo J, Rodríguez J, Villegas D, Rodríguez T. Service Quality and user Satisfaction in the Dispensing of Pharmaceutical Products in Times of COVID-19. *Annals of the Romanian Society for Cell Biology*. 2021: 8067–8079. Available from: <https://www.annalsofrscb.ro/index.php/journal/article/view/3504>
8. Alotaibi NH, Alzarea AI, Alotaibi AM, Khan YH, Mallhi TH, Alharbi KS, et al. () Exploring satisfaction level among outpatients regarding pharmacy facilities and services in the Kingdom of Saudi Arabia; a large regional analysis. *PLoS ONE* 2021;16(4): e0247912. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0247912>
9. Ismail A, Gan YN, Ahmad N (2020) Factors associated with patient satisfaction towards pharmacy services among out-patients attending public health clinics: Questionnaire development and its application. *PLoS ONE* 15(11): e0241082. <https://doi.org/10.1371/journal.pone.0241082>



10. Govender N, Suleman F. Comparison of patient satisfaction with pharmaceutical services of postal pharmacy and community pharmacy. *Health SA*. 2019 Jul 30; 24:1105. doi: 10.4102/hsag.v24i0.1105. PMID: 31934415; PMCID: PMC6917432. <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC6917432/>
11. Bratkowska K, Religioni U, Krysiński J, Merks P. Quality of Pharmaceutical Services in Independent Pharmacies and Pharmacy Chains in Poland from the Patient Perspective. *Patient Prefer Adherence*. 2020; 14:2459-2467 <https://doi.org/10.2147/PPA.S284014>
12. Calixto A, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. *Reflexiones teóricas. Impacto científico*. [Internet] diciembre 2017 [Citado 10 junio 2022]: 12(2):127-141. <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
13. Le P, Fitzgerald G. Applying the SERVPERF Scale to evaluate Quality of Care in Two Public Hospitals at Khanh Hoa Province, Vietnam. *Asia Pacific Journal of Health Management* 2014; 9(2): 66-76 [https://www.researchgate.net/publication/263510427\\_Applying\\_the\\_SERVPERF\\_Scale\\_to\\_evaluate\\_Quality\\_of\\_Care\\_in\\_Two\\_Public\\_Hospitals\\_at\\_Khanh\\_Hoa\\_Province\\_Vietnam](https://www.researchgate.net/publication/263510427_Applying_the_SERVPERF_Scale_to_evaluate_Quality_of_Care_in_Two_Public_Hospitals_at_Khanh_Hoa_Province_Vietnam)
14. Waheed K, Siddiqua A. The effect of customer characteristics on service quality in pharmacy retailing: an empirical study in the UAE. *Asian Journal of Empirical Research*, 2019; 9(7): 166-174. <https://archive.aessweb.com/index.php/5004/article/view/4283/6649>
15. Hernández R, Fernández C, Baptista P. *Metodología de la investigación*. 6º ed. México: McGraw Hill; 2014.
16. Form plus. Socio-Demographic: Definition & Examples in Surveys. [Internet] 2022 [Cited, 2022 Jul] Available from: <https://www.formpl.us/blog/socio-demographics>
17. Castañeda S. ¿Qué es la calidad de servicio? concepto, tipos y medición. [Internet] 2022 [Citado 10 Julio 2022]. Disponible en: <https://www.tiendanube.com/blog/mx/calidad-de-servicio/#heading-1>
18. Bolaños E. Muestra y muestreo. [Internet] Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo. 2012 [Citado, 10 julio 2022] Disponible en: [https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P\\_Presentaciones/tizayuca/gestion\\_tecnologica/muestraMuestreo.pdf](https://www.uaeh.edu.mx/docencia/P_Presentaciones/tizayuca/gestion_tecnologica/muestraMuestreo.pdf)

19. Bernal C. Metodología de la Investigación 2º ed. México: Pearson; 2006.
20. Casas J, Repullo J, Donado J. La encuesta como técnica de investigación. Elaboración de cuestionarios y tratamiento estadístico de los datos (I) Aten Primaria [Internet] 2003 [citado, 30 junio 2022];31(8):527-38. Disponible en: <http://www.unidaddocentemfyclaspalmas.org.es/resources/9+Aten+Primaria+2003.+La+Encuesta+I.+Cuestionario+y+Estadistica.pdf>
21. Ibarra L, Casas E. Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio. Contaduría y administración, [Internet] 2015 [Citado, 8 julio 2022];60(1):229-260. Disponible en: [http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es)

## ANEXOS.

### Anexo 1. Matriz de consistencia

| Problema  | Objetivos   | Hipótesis   | Variables  | Metodología  |
|---|---|---|--|--|
| <p><b>Problema general</b><br/>¿En qué medida la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022?</p> <p><b>Problemas específicos.</b></p> <p>¿Cuáles son las características demográficas de los usuarios de la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión elementos tangibles, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión fiabilidad, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión capacidad de respuesta, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión elementos tangibles, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022?</p> <p>¿Cuál es la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión empatía, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022?</p> | <p><b>Objetivo general.</b><br/>Evaluar en qué medida la calidad del servicio influye en la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022</p> <p><b>Objetivos específicos.</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Determinar las características demográficas de los usuarios de la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022.</li> <li>2. Analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión elementos tangibles, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022</li> <li>3. Analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión fiabilidad, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022</li> <li>4. Analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión capacidad de respuesta, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022</li> <li>5. Analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión seguridad, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022</li> <li>6. Analizar la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la dimensión empatía, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022</li> </ol> | <p>La calidad del servicio influye de manera significativa en la satisfacción del usuario relacionada a la dispensación de productos farmacéuticos, en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac 2022</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Variables sociodemográficas</li> <li>• Calidad de servicio</li> </ul> | <p><u>Tipo y diseño de investigación</u><br/>Investigación descriptiva, transversal.<br/>Diseño no experimental</p> <p>Población:<br/>Población adulta que adquiere sus medicamentos en la Botica Farmacom C&amp;G Andahuaylas Apurímac</p> <p>Muestra:<br/>Según fórmula muestral para población infinita, se obtuvo una muestra de 92 usuarios</p> <p>Muestreo no probabilístico.</p> <p>Técnica. Encuesta<br/>Instrumentos: Escala SERVPERF<br/>Base de datos (Excel)</p> |

## Anexo 2. Validación del instrumento

### PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

### OPINION DE APLICABILIDAD

| 1) Muy deficiente                                   | 2) Deficiente | 3) Regular                   | 4) Buena | 5) <b>Muy buena</b> |
|---|---------------|------------------------------|----------|---------------------|
| Nombres y Apellidos : MONICA EVENCIA POMA VIVAS     |               |                              |          |                     |
| DNI N° : 28307350                                   |               | Teléfono/Celular : 978007080 |          |                     |
| Dirección domiciliaria : Av. Palian N° 601 Huancayo |               |                              |          |                     |
| Título Profesional : Químico Farmacéutica           |               |                              |          |                     |
| Grado Académico : Doctora                           |               |                              |          |                     |
| Mención : Educación                                 |               |                              |          |                     |

  
**Dra. Mónica Poma Vivas**  
Químico Farmacéutica  
C.Q.F.P. N° 08043

Huancayo, 02 setiembre de 2022

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

95

### OPINION DE APLICABILIDAD

| 1) Muy deficiente                                   | 2) Deficiente | 3) Regular                   | 4) Buena | 5) <b>Muy buena</b> |
|---|---------------|------------------------------|----------|---------------------|
| Nombres y Apellidos : MONICA EVENCIA POMA VIVAS     |               |                              |          |                     |
| DNI N° : 28307350                                   |               | Teléfono/Celular : 978007080 |          |                     |
| Dirección domiciliaria : Av. Palian N° 601 Huancayo |               |                              |          |                     |
| Título Profesional : Químico Farmacéutica           |               |                              |          |                     |
| Grado Académico : Doctora                           |               |                              |          |                     |
| Mención : Educación                                 |               |                              |          |                     |

  
Dra. Mónica Poma Vivas  
Químico Farmacéutica  
C.Q.F.P. N° 08043

Huancayo, 02 setiembre de 2022

**PROMEDIO DE VALORACIÓN**

5

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

1) Muy deficiente 2) Deficiente 3) Regular 4) Buena **5) Muy buena**

Nombres y Apellidos : Aracely Janett Maravi Cabrera  
DNI N° : 20035640 Teléfono/Celula : 956027004  
Dirección domiciliaria : Jr. Cuzco N° 870 Huancayo  
Título Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO  
Grado Académico : Magister en Educación  
Mención : Docencia y gestión Educativa



Aracely Janett Maravi Cabrera  
Químico Farmacéutico  
C. O. F. P. N° 20035640

**Lugar y fecha: Huancayo, 26 de agosto de 2022**

**PROMEDIO DE VALORACIÓNX**

90

**OPINIÓN DE APLICABILIDAD**

1) Muy deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) Muy buena

Nombres y Apellidos : Aracely Janett Maravi Cabrera  
DNI N° : 20035640      Teléfono/Celular : 956027004  
Dirección domiciliaria : Jr. Cuzco N° 870 Huancayo  
Titulo Profesional : QUÍMICO FARMACÉUTICO  
Grado Académico : Magister en Educación  
Mención : Docencia y Gestión Educativa



FIRMA

Lugar y fecha: 26 de agosto de 2022

## PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy Deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) **Muy buena**

Nombres y Apellidos : Karen Janet Ayala Guevara  
DNI N° : 40712586                      Teléfono/Celular : 979047823  
Dirección domiciliaria : Jirón Los Nevados A-13 Urbanización los Andes El Tambo  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Magister en Administración.  
Mención : Maestro en Gestión Empresarial



Karen J. Ayala Guevara  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.O.F.P. N° 10401

*Firma*

***Lugar y fecha: Huancayo 26 de agosto de 2022***



## PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

### OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Muy Deficiente    2) Deficiente    3) Regular    4) Buena    5) **Muy buena**

Nombres y Apellidos : Karen Janet Ayala Guevara  
DNI N° : 40712586                      Teléfono/Celular : 979047823  
Dirección domiciliaria : Jirón Los Nevados A-13 Urbanización los Andes El Tambo  
Título Profesional : Químico Farmacéutico  
Grado Académico : Magister en Administración.  
Mención : Maestro en Gestión Empresarial



Q.F. Karen J. Ayala Guevara  
QUÍMICO FARMACÉUTICO  
C.O.F.P. N° 10401

*Firma*

***Lugar y fecha: Huancayo 26 de agosto del 2022***

**Anexo 3. Instrumento: Cuestionario SERVPERF**

**CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION**

**Encuesta anónima y confidencial, así que le agradecemos su sinceridad.**

Marque el cuadro correspondiente de acuerdo a su criterio.

**Gracias por su participación**

**Datos sociodemográficos:**

1. Sexo. M \_\_\_\_\_ F \_\_\_\_\_
2. Edad \_\_\_\_\_
3. Estado civil: Soltero(a) \_\_\_\_\_ Casado(a) \_\_\_\_\_ Divorciado(a)/viudo(a) \_\_\_\_\_ Conviviente/ en pareja \_\_\_\_\_
4. Grado de instrucción: Primaria \_\_\_\_\_ Secundaria \_\_\_\_\_ Superior \_\_\_\_\_

|    |   | Totalmente en desacuerdo | En desacuerdo | Ni de acuerdo ni en desacuerdo | De acuerdo | Totalmente de acuerdo |
|----|---|--------------------------|---------------|--------------------------------|------------|-----------------------|
| Nº | Aspecto valorado  | 1                        | 2             | 3                              | 4          | 5                     |
| 1  | ¿La farmacia tiene muebles y estantes modernos?   |                          |               |                                |            |                       |
| 2  | ¿La farmacia está limpia, cómoda y acogedora?   |                          |               |                                |            |                       |
| 3  | ¿Todos los empleados de la farmacia están, limpios y presentables?                          |                          |               |                                |            |                       |
| 4  | ¿La farmacia tiene letreros y anuncios atractivos que orienten al mejoramiento de su salud? |                          |               |                                |            |                       |
| 5  | ¿El personal de farmacia se interesa sobre su problema de salud?                            |                          |               |                                |            |                       |
| 6  | ¿Se dispone de todos los medicamentos que el médico ha recetado?                            |                          |               |                                |            |                       |
| 7  | ¿La atención se realiza de acuerdo al orden de llegada?                                     |                          |               |                                |            |                       |
| 8  | ¿Le entregan sin equivocación los medicamentos recetados por el médico?                     |                          |               |                                |            |                       |
| 9  | ¿El personal de farmacia tiene la capacidad de iniciar una conversación?                    |                          |               |                                |            |                       |
| 10 | ¿Sus medicamentos son entregados sin demora?  |                          |               |                                |            |                       |
| 11 | ¿El personal de farmacia le está dispuesto a ayudarle?                                      |                          |               |                                |            |                       |

|    |   |  |  |  |  |  |
|----|---|--|--|--|--|--|
| 12 | ¿Le explicaron con palabras claras la información necesaria sobre sus medicamentos?   |  |  |  |  |  |
| 13 | ¿El personal de farmacia le transmite confianza?  |  |  |  |  |  |
| 14 | ¿Los medicamentos que le entregaron en la farmacia le resolvieron su problema de salud?   |  |  |  |  |  |
| 15 | ¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?  |  |  |  |  |  |
| 16 | ¿El personal de farmacia está capacitado sobre medicamentos?  |  |  |  |  |  |
| 17 | ¿El personal de farmacia está familiarizado con sus problemas de salud?   |  |  |  |  |  |
| 18 | ¿La farmacia está disponible a la hora que usted necesita?  |  |  |  |  |  |
| 19 | ¿Le ofrecen alternativas que le permitan adquirir todos los medicamentos recetados?   |  |  |  |  |  |
| 20 | ¿Usted comprendió la explicación que el personal de farmacia le brindó sobre los medicamentos: horarios, dosis, efectos adversos? |  |  |  |  |  |
| 21 | ¿Está usted conforme con la calidad del servicio ofrecido por la Farmacia?  |  |  |  |  |  |

Anexo 4. Evidencias fotográficas





