



Universidad Nacional

SAN LUIS GONZAGA



Reconocimiento-NoComercial 4.0 Internacional

Esta licencia permite a otras distribuir, combinar, retocar, y crear a partir de su obra de forma no comercial y, a pesar que son nuevas obras deben siempre rendir crédito y ser no comerciales, no están obligadas a licenciar sus obras derivadas bajo los mismos términos.

<http://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0>



UNIVERSIDAD NACIONAL SAN LUIS GONZAGA
EVALUACIÓN DE ORIGINALIDAD



CONSTANCIA

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

Satisfacción del usuario y calidad del servicio en establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID-19, en la ciudad de Ica, año 2022

Presentado por:

CANALES BENDEZU, MONICA PATRICIA

De la Facultad de **FARMACIA Y BIOQUÍMICA**. El resultado obtenido es 6% por el cual se otorga el calificativo de:

APROBADO, según Reglamento de Evaluación de la Originalidad.

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

Ica, 20 de Junio de 2023

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

POJB/osad

UNIVERSIDAD NACIONAL “SAN LUIS GONZAGA”

VICERRECTORADO DE INVESTIGACIÓN

Facultad de Farmacia y Bioquímica



Satisfacción del usuario y calidad del servicio en establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID–19, en la ciudad de Ica, año 2022.

Línea de investigación

Salud Pública y Conservación del Medio Ambiente

INFORME FINAL DE TESIS

AUTOR

Bach. MÓNICA PATRICIA CANALES BENDEZÚ

Ica, Perú

2023

DEDICATORIA

A mis padres, por haberme forjado como la persona que soy hasta hoy, mis logros se los debo a ustedes inculcándome con sus nobles conocimientos, que es la base fundamental para ser un profesional y una persona de bien, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos.

AGRADECIMIENTOS

Agradezco a mis padres, mis hermanos, a mis maestros quienes fueron cada día parte de mi formación y promotores durante este proceso, a quienes invirtieron su tiempo para realizar este proyecto de tesis.

ÍNDICE DE CONTENIDOS

Dedicatoria	ii
Agradecimientos	iii
Índice de contenidos	iv
Índice de tablas	v
Índice de figuras	vi
Resumen	vii
Abstract	viii
I. INTRODUCCIÓN	9
II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA	16
2.1 Tipo, nivel y diseño de investigación	16
2.2 Población y muestra	16
2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	18
2.4 Análisis de datos	18
2.5 Aspectos éticos	19
III. RESULTADOS	20
IV. DISCUSIÓN	39
V. CONCLUSIONES	42
VI. RECOMENDACIONES	43
VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	44
VIII. ANEXOS	47

ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Escala de medición de la calidad del servicio en las farmacias.	18
Tabla 2. Participantes según sexo.	20
Tabla 3. Características descriptivas de los participantes, según edad.	22
Tabla 4. Elementos tangibles: valor promedio por indicadores.	23
Tabla 5. Fiabilidad: valor promedio por indicadores.	25
Tabla 6. Capacidad de respuesta: valor promedio por indicadores.	27
Tabla 7. Empatía: valor promedio por indicadores.	28
Tabla 8. Seguridad: valor promedio por indicadores.	30
Tabla 9. Dimensiones de satisfacción del usuario.	33
Tabla 10. Percepción de la calidad de servicio.	35
Tabla 11. Labor del QF: valor promedio por indicadores.	37

ÍNDICE DE FIGURAS

FIGURA 1. Distribución de participantes según grupos etarios.	20
FIGURA 2. Elementos tangibles: Evaluación de indicadores.	23
FIGURA 3. Fiabilidad: Evaluación de indicadores.	25
FIGURA 4. Capacidad de respuesta: Evaluación de indicadores.	28
FIGURA 5. Empatía: Evaluación de indicadores.	29
FIGURA 6. Seguridad: Evaluación de indicadores.	31
FIGURA 7. Calidad de servicio: Evaluación de dimensiones.	33
FIGURA 8. Percepción de la calidad de servicio.	35
FIGURA 9. Labor del QF: Evaluación de indicadores.	37

Resumen

Título. Satisfacción del usuario y calidad del servicio en establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID – 19, en la ciudad de Ica, año 2022.

Objetivo. Analizar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio proporcionado por establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID – 19. En la ciudad de Ica, año 2022.

Estrategia metodológica. Estudio descriptivo, prospectivo, transversal. Muestra determinada mediante fórmula: 129. Usuarios. Técnica: encuesta. Instrumento: Modelo SERVPERF (Service Performance).

Resultados y conclusiones. Participantes 65.12% sexo femenino, 34.88% masculino. Personas adultas. mayor proporción de participantes en el grupo etario de 27 a 35 años. Promedio de edad: 37.65 años. La calidad de servicio evaluada a través 5 dimensiones utilizando el modelo Servperf dio un valor promedio de 3.59/5.00. Y ante la pregunta directa, sí, estaba conforme con la calidad del servicio ofrecido por la farmacia, se obtuvo un valor de 3.806/5.00. En líneas generales los usuarios expresan una percepción de: buena calidad de servicio, ofrecida por los establecimientos farmacéuticos privados. Se evaluó la labor del Químico Farmacéutico, obteniéndose un valor de 3.92/5.00.

Palabras clave. Servperf, calidad, servicio, usuario, farmacias.

Abstract

Title. User satisfaction and quality of service in private pharmaceutical establishments, in times of COVID - 19, in the city of Ica, year 2022.

Objective. To analyze user satisfaction and quality of service provided by private pharmaceutical establishments, in times of COVID - 19. In the city of Ica, year 2022.

Methodological strategy. Descriptive, prospective, cross-sectional study. Sample determined by formula: 129. users. Technique: survey. Instrument: SERVPERF (Service Performance) model.

Results and conclusions. Participants 65.12% female, 34.88% male. Adults. Higher proportion of participants in the age group 27 to 35 years. Average age: 37.65 years. The quality of service evaluated through 5 dimensions using the Servperf model gave a mean value of 3.59/5.00. And to the direct question, yes, I was satisfied with the quality of the service offered by the pharmacy, a value of 3.806/5.00 was obtained. In general terms, users express a perception of: good quality of service offered by private pharmaceutical establishments. The work of the pharmaceutical chemist was evaluated, obtaining a value of 3.92/5.00.

Key words. Servperf, service, quality, user, pharmacies.

I. INTRODUCCIÓN.

La satisfacción del usuario o cliente esta referida al nivel de cumplimiento expresado por el cliente después del proceso de prestación de servicios. Es una evaluación subjetiva del servicio basada en las cinco dimensiones de la calidad del servicio. La satisfacción del cliente es importante debido a su impacto directo en la lealtad del cliente. ⁽¹⁾ Igualmente, la calidad del servicio tiene un impacto directo en la satisfacción del cliente. ⁽²⁾

La satisfacción del paciente es un factor clave en la evaluación de la calidad de los servicios sanitarios. La medición de la satisfacción del paciente es común en la atención médica ambulatoria, especializada y hospitalaria, y también es significativa en relación con los servicios farmacéuticos. ⁽³⁾ El mercado farmacéutico en Perú ha estado experimentando transformaciones durante muchos años, las regulaciones legales implementadas en la década del 90, dieron como resultado un rápido crecimiento de las cadenas de boticas y una disminución en el número de farmacias independientes. Esta situación puede haberse traducido en cambios en la calidad de los servicios farmacéuticos.

Los modelos más reconocidos proponen que la calidad que se percibe de un servicio es el resultado de una comparación entre las expectativas del cliente y las cualidades del servicio. Dos de los modelos que se utilizan para evaluar la variable son: el modelo SERVQUAL y el SERVPERF. ⁽⁴⁾

Parasuraman et al., refieren que la comparación entre las expectativas generales de los usuarios (clientes, pacientes, etc.) y sus percepciones sobre al servicio que presta una empresa, puede constituir una medida de calidad del servicio y la brecha existente entre ambas un indicador para mejorar, para ello crearon servqual,⁽⁵⁾ del cual se deriva el modelo servperf una herramienta de escala multidimensional para evaluar la calidad del servicio brindado en empresas del sector educación, salud, etc.⁽⁶⁾

Servperf debe su nombre a la exclusiva atención que presta a la valoración del desempeño (SERVice PERFormance) para la medida y evaluación de la calidad del servicio. Cabe señalar que esta metodología se compone de los mismos ítems y dimensiones que utiliza el Servqual, la única diferencia es que elimina la parte que hace referencia a las expectativas de los clientes. ⁽⁷⁾

El razonamiento que sustenta el Servperf está relacionado con las evidencias empíricas que indican que la percepción del rendimiento por sí sola logra predecir el comportamiento de los individuos, así como la conjunción de la percepción de las dimensiones con la importancia atribuida a ellas.⁽⁸⁾

Cuando el cliente percibe el servicio que recibe, básicamente lo hace tomando en cuenta diferentes criterios, entre los cuales se mencionan las siguientes dimensiones:^(4,9)

Elementos tangibles o tangibilidad, se refiere a los aspectos físicamente visibles, se considera limpieza del establecimiento, las instalaciones, la comodidad, la información visible y la apariencia de los empleados, aspectos sobre los cuales el usuario podría eventualmente emitir un juicio parcial acerca de la calidad del servicio de la empresa.

Fiabilidad, es la capacidad de proporcionar un servicio confiable de manera inmediata y precisa. Se relaciona con el interés del personal, la disponibilidad de medicamentos y dispensación adecuada.

Capacidad de respuesta: actitud que muestra la empresa al momento de ofrecer soluciones a los clientes y proporcionarles servicios rápidos. Es decir, disposición y voluntad para ayudar a los usuarios y proporcionar un servicio rápido.

Empatía: significa la atención individualizada, la facilidad de las relaciones, la buena comunicación y entender la necesidad de los clientes, está referida al contacto directo entre la empresa y el usuario, informándolo de todos aquellos aspectos del servicio.

Seguridad, incluye el conocimiento, la cortesía, las habilidades y la confiabilidad de los empleados, es la credibilidad que poseen los usuarios de cómo las empresas solucionan sus problemas y el interés demostrados por ésta para satisfacer sus necesidades.

En la realización del presente estudio, se considerarán las dimensiones mencionadas, las mismas que van a ser analizadas utilizando el modelo o escala SERVPERF.

Entre los antecedentes de la investigación se presentan los siguientes: Aziz M, et al. 2018. En el estudio: Satisfacción del paciente con los servicios de farmacias comunitarias: una encuesta transversal de Punjab; Pakistán tuvieron como objetivo identificar áreas específicas de mejora en los servicios de farmacia comunitaria, se llevó a cabo para determinar las necesidades de los pacientes y los estándares actuales de las farmacias. Métodos: estudio transversal, se utilizó la escala Likert y ANOVA para analizar los datos. Resultados: tasa de respuesta de las farmacias comunitarias; 80 % y de los compradores; 68,1 %. La puntuación media de satisfacción general de los participantes fue de 2,78/5,00. El tiempo de servicio de farmacia cumplió los requisitos de

la mayoría de los pacientes (4.16/5.00). La buena actitud de la persona de asesoramiento (3.99/5.00) fue acreditada por los compradores. El nivel de satisfacción del paciente con la disponibilidad de medicamentos (3.19/5.00), el almacenamiento seguro de medicamentos en las farmacias (3.66/5.00) y la calidad de los medicamentos (3.41/5.00) fueron casi moderados. Muchos pacientes estaban muy satisfechos (4,35/5,00) con instrucciones legibles para sus medicamentos. Muchos pacientes también estaban insatisfechos (2,28 5,00) con el conocimiento de la persona asesora. Los pacientes percibieron que el interés del personal en la recuperación de los pacientes (2,24/5,00) era bajo. No se encontró ninguna diferencia significativa en el nivel de satisfacción con respecto a las características del participante. Conclusiones: el estudio actual demostró un bajo nivel de satisfacción del paciente con respecto a los servicios de farmacia comunitaria en Pakistán. Es necesario mejorar estos servicios. ⁽¹⁰⁾

Saffaei A, et al. 2019. En su estudio, tuvieron como objetivo, medir la satisfacción del paciente con la farmacia comunitaria en Isfahán, Irán. Estudio transversal, muestra; 104 farmacias ubicadas en la segunda ciudad más grande de Irán (Isfahán) en base a un muestreo aleatorio sistemático y al menos cinco clientes en diferentes momentos del día que terminaron el proceso de obtención de medicamentos de las farmacias fueron seleccionados al azar para una entrevista corta y estructurada utilizando la versión persa del cuestionario MacKeigan y Larson para medir la satisfacción de los pacientes con los servicios de farmacia. Los resultados revelaron una satisfacción aceptable en algunos aspectos, como prestar atención a los farmacéuticos, el estado general de la farmacia y su competencia técnica. Por otro lado, los pacientes no estaban lo suficientemente satisfechos en diferentes aspectos, por ejemplo, asesoramiento, accesibilidad a sus medicamentos necesarios y gastos. Conclusión: la satisfacción del paciente debe mejorarse y mejorarse en el caso de asesorar a los pacientes sobre sus medicamentos, y la accesibilidad y los gastos de los medicamentos siguen siendo la principal fuente de insatisfacción en la población estudiada, que debe ser señalada por la Organización Iraní de Alimentos y Medicamentos y otras autoridades relacionadas. ⁽¹¹⁾

Bratkowska K, et al. 2020. En su estudio, tuvieron como objetivo, evaluar la satisfacción del paciente con los servicios prestados en farmacias independientes y cadenas de farmacias en Polonia. Método: se utilizó un Cuestionario de Pacientes de Farmacia Comunitaria (CPPQ) modificado. Muestra: 163 pacientes que utilizaban farmacias comunitarias seleccionadas al azar en Polonia. Resultados: los pacientes valoraron mucho los servicios farmacéuticos prestados en las farmacias polacas. El nivel de servicio fue ligeramente más alto en las cadenas de farmacias. El área peor calificada fue el suministro de información sobre medicamentos, con farmacias independientes mejor calificadas a este respecto. Los pacientes estaban abiertos a servicios adicionales en las farmacias y apoyaron el desarrollo de la atención farmacéutica. Conclusión: las

farmacias independientes y las cadenas de farmacias garantizan un nivel similar de servicios para los pacientes en Polonia. El personal de farmacia debe hacer especial hincapié en proporcionar a los pacientes información completa sobre los medicamentos. El desarrollo de la atención farmacéutica en Polonia requerirá una preparación legislativa adecuada. ⁽³⁾

Muna O, et al. 2021. En su estudio, tuvieron como objetivo, examinar el impacto de los diferentes factores de calidad en la satisfacción y el bienestar percibido de los clientes que están experimentando los servicios públicos ofrecidos por las organizaciones gubernamentales en los Emiratos Árabes Unidos. El estudio es un estudio científico y está diseñado como un monométodo cuantitativo, el tamaño de la muestra basado en la tabla de Morgan es de 384. Se eligen tres ciudades en función del tamaño de la población, la recopilación de datos se llevó a cabo en los principales lugares comerciales, áreas públicas como parques, centros comerciales, etc., o en línea, el marco de investigación de este estudio en particular tiene los cinco factores de calidad del servicio (tangible, fiabilidad, capacidad de respuesta, garantía y empatía) como variables independientes que tienen un impacto directo en el bienestar percibido y el impacto indirecto a través de la satisfacción. Además, la satisfacción del cliente es un mediador en la relación entre los factores de calidad del servicio y el bienestar percibido. Las cinco variables antecedentes tienen una relación significativa; el coeficiente de trayectoria ascendente de las variables es; aseguramiento (0,258), capacidad de respuesta (0,204), tangibilidad (0.136), fiabilidad (0.121) y empatía (0.115). Conclusiones: las relaciones entre la seguridad, la empatía y la capacidad de respuesta tienen efectos significativos tanto en los efectos directos como los indirectos. ⁽¹²⁾

Montenegro L. 2018. En su tesis de Maestría: Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo. Perú tuvo como objetivo general describir las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a farmacias y boticas de Chiclayo. Método: investigación cuantitativa, descriptiva, se tomó como base la satisfacción del paciente y la atención farmacéutica según el concepto de la Organización Mundial de la Salud - OMS, enfocándose en la atención farmacéutica recibida, la dispensación del medicamento y el servicio recibido. Población estudiada: 420 usuarios de farmacias y boticas. Resultados: el 82% de los usuarios considera que sus dudas fueron absueltas y el 80% afirma que después de la consulta, conoce mejor el uso de los medicamentos prescritos y 77% de los usuarios afirma que continuaría visitando el establecimiento y que lo recomendaría a sus familiares y amigos. Conclusión: el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacias y boticas es alto en la ciudad de Chiclayo. ⁽¹³⁾

Torres C, et al. 2021. En su tesis, tuvieron como objetivo, establecer el nivel de calidad de atención y satisfacción de los usuarios que acudieron a la botica Villa Asunción, situada en la zona Alto Selva Alegre, de la ciudad de Arequipa, durante pandemia de covid-19, en los meses agosto - septiembre 2020. Método: método SERVQUAL en la realización de la encuesta,

utilizaron coeficiente Rho de Spearman para la correlación entre variables. Resultados: Se presentó una correlación moderada entre la calidad de atención y satisfacción, en las dimensiones: fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y aspectos tangibles. Conclusión: los usuarios están satisfechos con la calidad de atención brindada por el personal de la botica, así como con su espacio físico, debiéndose mejorar en la dimensión fiabilidad. ⁽¹⁴⁾

Fiestas M, et al. 2022. En su tesis, tuvieron como objetivo, Determinar el nivel de satisfacción de usuarios que asisten a la Botica del Ahorro, Santa Anita 2021. Método: prospectivo, colateral y observativo. Muestra: 132 clientes, balotario de 20 preguntas referidas a la satisfacción de los usuarios de la Botica, la validación se realizó por Criterio de Peritos y alfa de Cronbach, encuesta desarrollada durante el mes de octubre del 2021. Resultados: 41,67% de los usuarios, tiene una escala de agrado Medio respecto a los servicios recibidos. Respecto a la asistencia farmacéutica recibida, 46,6% de los encuestados tiene opinión Regular, y el 21.21% tiene una Buena opinión, en dispensación del medicamento, el 41,67% de los encuestados tiene una opinión Regular, y el 24% tiene una Buena opinión, finalmente respecto a las opiniones frente a las Condiciones Brindadas el 46,97% de los encuestados tiene una opinión Regular, y el 22,72% tiene una Buena opinión. Conclusión: los usuarios de la Botica del Ahorro de la zona de Santa Anita tienen una escala de calificación Intermedio con respecto a todos los servicios recibidos. ⁽¹⁵⁾

Entre las razones que justifican y dan importancia a la investigación, se puede mencionar que, la satisfacción del usuario es actualmente uno de los principales indicadores de la calidad de los servicios en general, y es de particular importancia en los establecimientos farmacéuticos donde la atención está centrada en el paciente o usuario. La calidad de servicio, es la percepción de un cliente o usuario acerca de la correspondencia entre el desempeño y las expectativas, relacionados con el conjunto de elementos secundarios, cuantitativos, cualitativos, de un producto o servicio principal.⁽¹⁶⁾ y la satisfacción del paciente está definida como una opinión emocional subjetiva basada principalmente en las expectativas del paciente y sus experiencias anteriores en comparación con el servicio que puede recibir en un momento dado, la cual debe ser medida y analizada de manera continua. En el sector de los servicios farmacéuticos, 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 como se realiza todo el proceso. Los servicios farmacéuticos incluyen la dispensación de medicamentos o preparación de los mismos, así como, el suministro de información sobre aspectos relacionados a los medicamentos y su relación con el proceso patológico para el cuál se utilizan dichos medicamentos. Además, los farmacéuticos cooperan con los pacientes para prevenir, identificar y resolver problemas relacionados con los medicamentos.

La calidad de los servicios constituye un factor importante en la gestión y desarrollo de las empresas e instituciones ya sean del ámbito público o privado; es por ello que el medir el grado de satisfacción de las personas hacia el servicio recibido, permite mejorar el servicio prestado, además de optimizar los resultados en la salud del usuario. ⁽¹⁷⁾

Por esta razón, conocer las necesidades y expectativas, como su satisfacción con los servicios prestados, parece esencial para el desarrollo de una atención centrada en el usuario. El objetivo general de estudio, fue: Analizar la satisfacción del usuario y la calidad del servicio proporcionado por establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID – 19. En la ciudad de Ica, año 2022. Y los objetivos específicos planteados, fueron: a) Determinar la satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles, de los establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID – 19, en la ciudad de Ica, año 2022, b) Determinar la satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad de los establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID – 19, en la ciudad de Ica, año 2022, c) Determinar la satisfacción del usuario en la dimensión capacidad de respuesta de los establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID – 19, en la ciudad de Ica, año 2022, d) Determinar la satisfacción del usuario en la dimensión empatía, de los establecimientos farmacéuticos privados en tiempos de COVID – 19, en la ciudad de Ica, año 2022 y e) Determinar la satisfacción del usuario en la dimensión seguridad, de los establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID – 19, en la ciudad de Ica, año 2022.

Siendo la investigación descriptiva observacional, no es necesaria la formulación de hipótesis. ^(18,19)

Se presenta el informe final en ocho ítems o apartados, de acuerdo a las normas establecidas por el Vicerrectorado de investigación:

- I. Introducción. Encuadra el informe final en un esquema definido, al presentar la realidad problemática, los antecedentes o investigaciones previas y referidas al estudio, se presentan los objetivos; general y específicos y se menciona la no presentación de hipótesis por ser un estudio de naturaleza descriptiva. La característica de la introducción, se enmarca dentro de los lineamientos modernos de presentar un continuo de información, sin subítems.
- II. Estrategia metodológica. Presenta las principales características referidas a la metodología empleada: tipo, diseño, técnica e instrumento de la investigación, se resalta la utilización de un cuestionario validado a nivel internacional y nacional a través de numerosas investigaciones.

- III. Resultados. Se presentan los valores promedio en cada uno de los indicadores y dimensiones, utilizando tablas y gráficos.
- IV. Discusión. Se explica los resultados resaltando hechos que se consideran importantes producto de la investigación y en lo posible comparando los valores obtenidos con el de otras investigaciones.
- V. Conclusiones. Información puntual de acuerdo a los objetivos planteados.
- VI. Recomendaciones.
- VII. Referencias bibliográficas. Se mencionan las fuentes de información utilizadas.
- VIII. Anexos.

II. ESTRATEGIA METODOLÓGICA.

2.1 Tipo y diseño de investigación.

Estudio descriptivo, prospectivo, transversal. ^(18,20)

Diseño.

Diseño no experimental, no hay manipulación de las variables.

Se propone el siguiente diseño: X X i Y

Donde: X = Variable independiente (establecimientos farmacéuticos)

Xi = Variable interviniente (Contexto COVID-19)

Y = Variable dependiente (Satisfacción del usuario y calidad de servicio)

Las variables intervinientes son aquellas que teóricamente afectan a la variable dependiente pero no pueden medirse o manipularse. ⁽²¹⁾ No hay referencia de cuál era antes de la encuesta el nivel en la variable dependiente.

Se define como establecimiento farmacéutico, a las oficinas farmacéuticas bajo la responsabilidad o administración de un Químico Farmacéutico en el que se dispensan y expenden al consumidor final productos farmacéuticos, dispositivos médicos o productos sanitarios o se realizan preparados farmacéuticos. ⁽²²⁾

2.2 Población y muestra

Población: usuarios mayores de edad, que acuden a los establecimientos farmacéuticos privados en tiempos de COVID – 19, de manera habitual para la dispensación de su medicación.

Se considera para fines de la investigación los establecimientos farmacéuticos en los cuales hay mayor demanda de medicamentos, en este caso las oficinas farmacéuticas pertenecientes a las cadenas de boticas de la ciudad de Ica: 41 establecimientos.

Muestreo no probabilístico, casual sistemático.

El muestreo casual o accidental es una forma de muestreo no probabilístico que consiste en tomar una muestra de la población que está disponible y al alcance, en lugar de determinarla y obtenerla a través de métodos aleatorios. ⁽²³⁾

Un muestreo sistemático es aquel en el que se elige un elemento al azar y, para escoger el resto de la muestra, se utilizan intervalos regulares basados en un valor numérico.

Muestra: Se utilizo la fórmula para población infinita (se desconoce el total de unidades de observación que la integran o la población es mayor a 10 000). ⁽²⁴⁾

Donde:

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

n = Tamaño de muestra buscada

Z = 1.96 (valor de Z crítico, Llamado también nivel de confianza).

e = error de estimación aceptado (0.09)

p = Probabilidad que ocurra el evento esperado (0.5)

q = (1 - p) = Probabilidad que no ocurra el evento (0.5)

Obteniéndose una muestra mínima de 119 personas.

La captación de usuarios se realizó en el 25% del total de oficinas farmacéuticas pertenecientes a las cadenas de boticas: 13 boticas.

Criterios de inclusión.

- Personas adultas.
- Personas que después de explicarle los objetivos del estudio, aceptaron participar voluntariamente.

Criterios de exclusión.

- Personas menores de edad.

- Personas que después de explicarle los objetivos del estudio, no aceptaron participar en el estudio.
- Personas que después de explicarle los objetivos del estudio, aceptaron participar voluntariamente, pero se negaron a contestar alguna pregunta de la encuesta.

2.3 Técnicas e instrumentos de recolección de datos.

Técnica: encuesta.

Instrumento: Modelo SERVPERF (Service Performance)

El modelo SERVPERF, basado en el desempeño, mide las percepciones que tienen los usuarios acerca del rendimiento del servicio, para lo cual se emplea el mismo instrumento utilizado en el modelo SERVQUAL, pero descarta la identificación de las expectativas. Los autores afirman que dicha escala basada solo en las percepciones o en el resultado real mide mejor la calidad del servicio. ⁽⁴⁾

Previo a la realización de la encuesta, se dio a conocer al participante, los objetivos de la investigación, respondiendo cualquier duda o inquietud. La contestación a las preguntas de la encuesta indica su consentimiento en la recolección de los datos, considerando que la encuesta es totalmente anónima y voluntaria. La encuesta se realizó durante los meses de noviembre y diciembre de 2022.

2.4 Análisis de los datos.

Los datos fueron almacenados, tabulados y evaluados estadísticamente utilizando el Software Excel. En el análisis estadístico se consideró la estadística descriptiva.

En la evaluación de la calidad, se considera los valores establecidos en la tabla 1.

Tabla 1. Escala de medición de la calidad del servicio en las farmacias.

	Valor
No existe calidad de servicio	1,00-1,80
Baja calidad de servicio	1,81-2,60
Mediana calidad de servicio	2,61-3,40
Buena calidad de servicio	3,41-4,20

Alta calidad de servicio	4.21-5.00
--------------------------	-----------

Fuente: Castellano S, González P. ⁽⁴⁾

2.5. Aspectos éticos.

Se respetaron los preceptos éticos en la recolección y tratamiento de los datos, así como la confidencialidad y el anonimato de las personas participantes, a las cuales se les comunicó por escrito (consentimiento informado) y verbalmente los objetivos y ventajas del estudio.

III. RESULTADOS

Tabla 2. Participantes según sexo.

Sexo	F	%	IC 95%
Masculino	45	34.88	26.66 – 43.11
Femenino	84	65.12	56.89 – 73.34
	129	100.0 %	

Fuente. Elaboración propia.

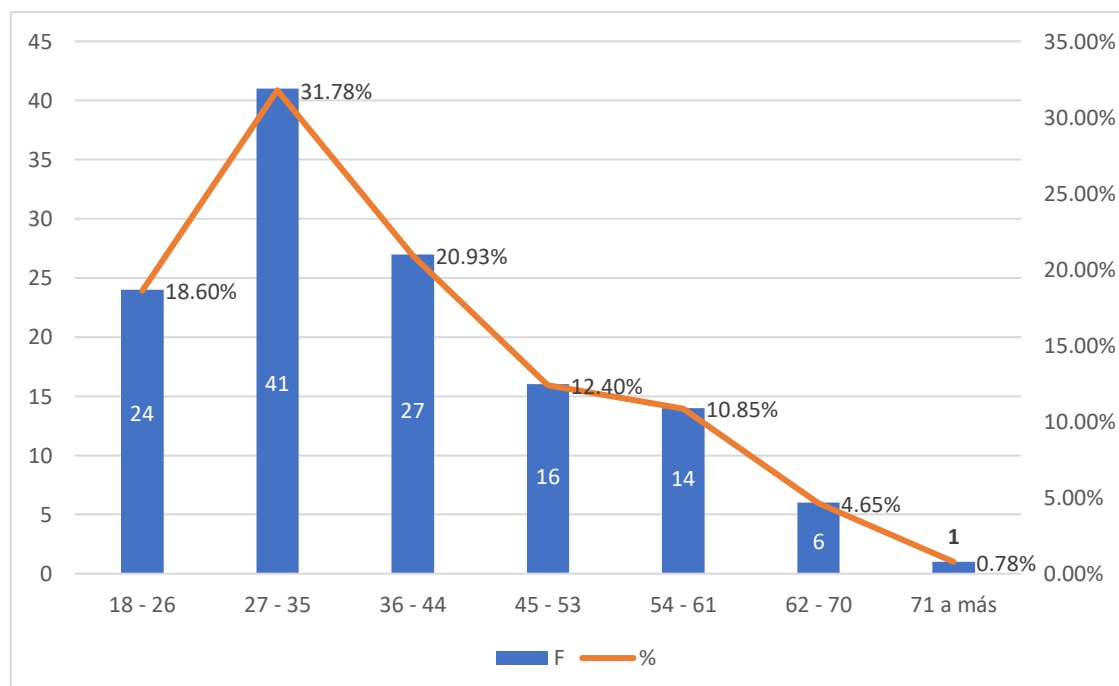


Figura 1. Distribución de participantes según grupos etarios.

La tabla 2, muestra la distribución de participantes en la encuesta para determinar, la satisfacción del usuario y calidad del servicio en establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID – 19, se aprecia que el 65.12% es del sexo femenino (IC 95%: 56.89 – 73.34) y el 34.88% de sexo masculino (IC 95%: 26.66 – 43.11). La diferencia entre el porcentaje de participantes es estadística, según IC 95%.

En relación a los participantes según grupo etario, (fig. 1) la mayor participación corresponde a personas de 27 a 35 años, encontrándose un valor de 31.78%. y la menor participación corresponde al grupo de 71 años a más: 0.78% (fig. 1)

Tabla 3. Características descriptivas de los participantes, según edad.

Promedio	37.65
Moda	27
Mediana	35
Desviación estándar	12.30006
Max	75
Min	18

Fuente. Elaboración propia.

La tabla 3, presenta las características descriptivas de los participantes, la edad promedio es de 37.65 años. La desviación estándar de 12.30006 y el rango de edad es de 57 (valor Max – valor min)

Tabla 4. Elementos tangibles: valor promedio por indicadores.

Dimensión	Indicadores	Promedio	Desviación estándar
	¿La farmacia tiene muebles y estantes modernos?	3.73	0.982
	¿La farmacia está limpia, cómoda y acogedora?	3.78	0.968
Elementos tangibles	¿La farmacia está limpia, cómoda y acogedora?	3.24	1.095
	¿La farmacia tiene letreros y anuncios atractivos que orienten al mejoramiento de su salud?	2.56	1.117
Total		3.33	1.041

Fuente. Elaboración propia.

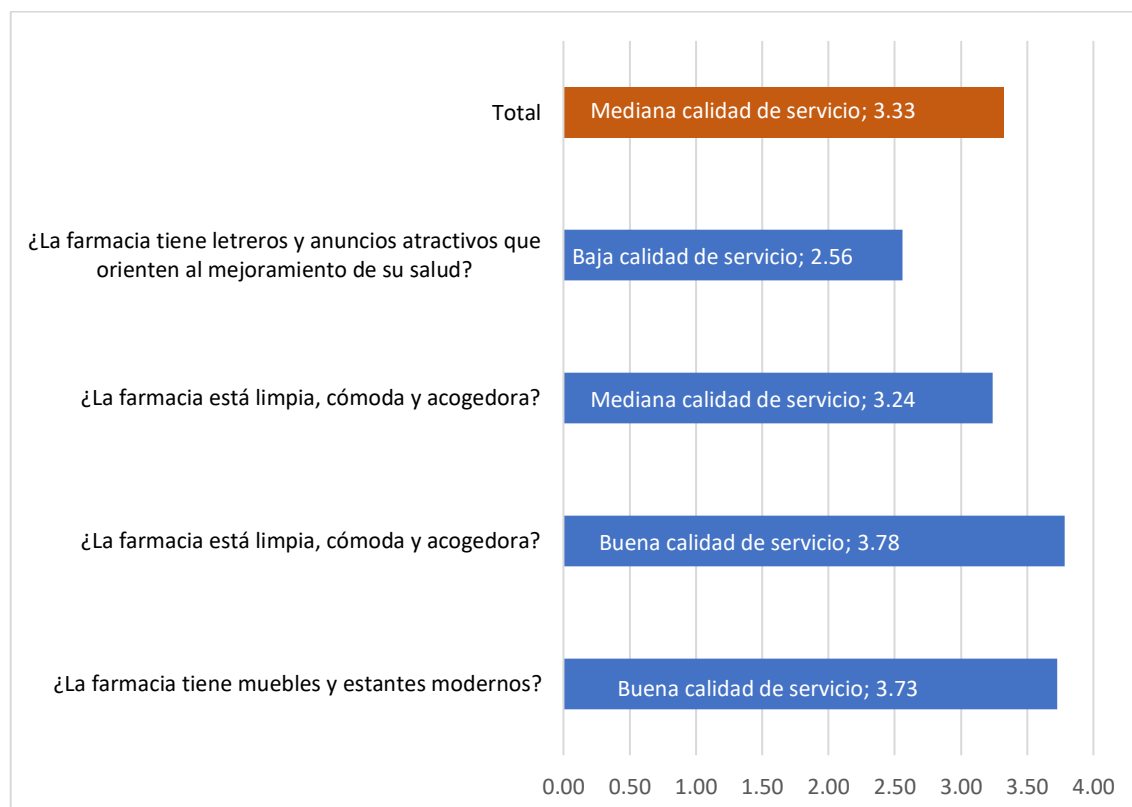


Figura 2. Elementos tangibles: Evaluación de indicadores.

La encuesta se aplicó a 129 usuarios de establecimientos privados.

Los valores promedio obtenidos en satisfacción del usuario en la dimensión elementos tangibles es de 3.33, y desviación estándar de 1.041.

Encontrándose en los indicadores, un valor mínimo de 2.56, ante la interrogante referida a sí, *¿la farmacia tiene letreros y anuncios atractivos que orienten al mejoramiento de su salud?*, lo que significa según tabla 1, a una baja calidad de servicio. El valor máximo (3.78), se encontró en la interrogante referida a sí, *¿La farmacia está limpia, cómoda y acogedora?* significando: buena calidad de servicio, según tabla 1.

El valor promedio obtenido (3.33), resultado de los cuatro indicadores nos indica, en la dimensión elementos tangibles, una mediana calidad de servicio (fig. 2)

Tabla 5. Fiabilidad: valor promedio por indicadores.

Dimensión	Indicadores	Promedio	Desviación estándar
	¿El personal de farmacia se interesa sobre su problema de salud?	2.64	1.095
	¿Se dispone de todos los medicamentos que el médico ha recetado?	3.91	0.919
Fiabilidad	¿La atención se realiza de acuerdo al orden de llegada?	3.96	0.930
	¿Le entregan sin equivocación los medicamentos recetados por el médico?	3.99	0.815
	Total	3.63	0.940

Fuente. Elaboración propia.

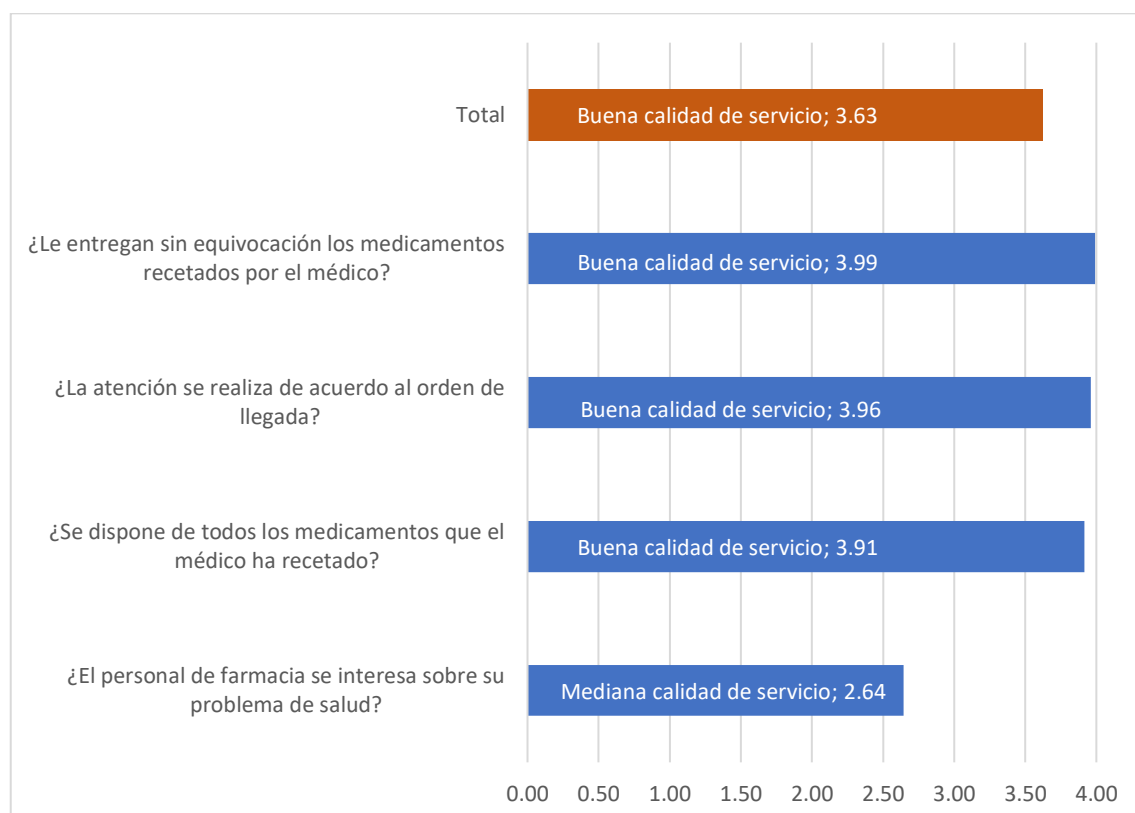


Figura 3. Fiabilidad: Evaluación de indicadores.

Los resultados de la encuesta aplicada a 129 usuarios de establecimientos privados, no indica un valor promedio obtenido en satisfacción del usuario en la dimensión fiabilidad de 3.63, y desviación estándar promedio de 0.940 (tabla 5).

En el análisis de los indicadores, se halló un valor mínimo de 2.64, ante la interrogante referida a sí, *¿El personal de farmacia se interesa sobre su problema de salud?*, lo que significa según tabla 1, a una mediana calidad de servicio. El valor máximo (3.99), se encontró en la interrogante referida a sí, *¿Le entregan sin equivocación los medicamentos recetados por el médico?*, significando: buena calidad de servicio, según valoración consignada en tabla 1.

El valor promedio obtenido (3.63), resultado de los cuatro indicadores indica, en la dimensión fiabilidad, una buena calidad de servicio (fig. 3)

Tabla 6. Capacidad de respuesta: valor promedio por indicadores.

Dimensión	Indicadores	Promedio	Desviación estándar
Capacidad de respuesta	¿El personal de farmacia tiene la capacidad de iniciar una conversación?	3.38	1.091
	¿Sus medicamentos son entregados sin demora?	3.69	0.864
	¿El personal de farmacia le está dispuesto a ayudarle?	3.61	0.878
	¿Le explicaron con palabras claras la información necesaria sobre sus medicamentos?	3.66	0.948
	Total	3.59	0.945

Fuente. Elaboración propia.

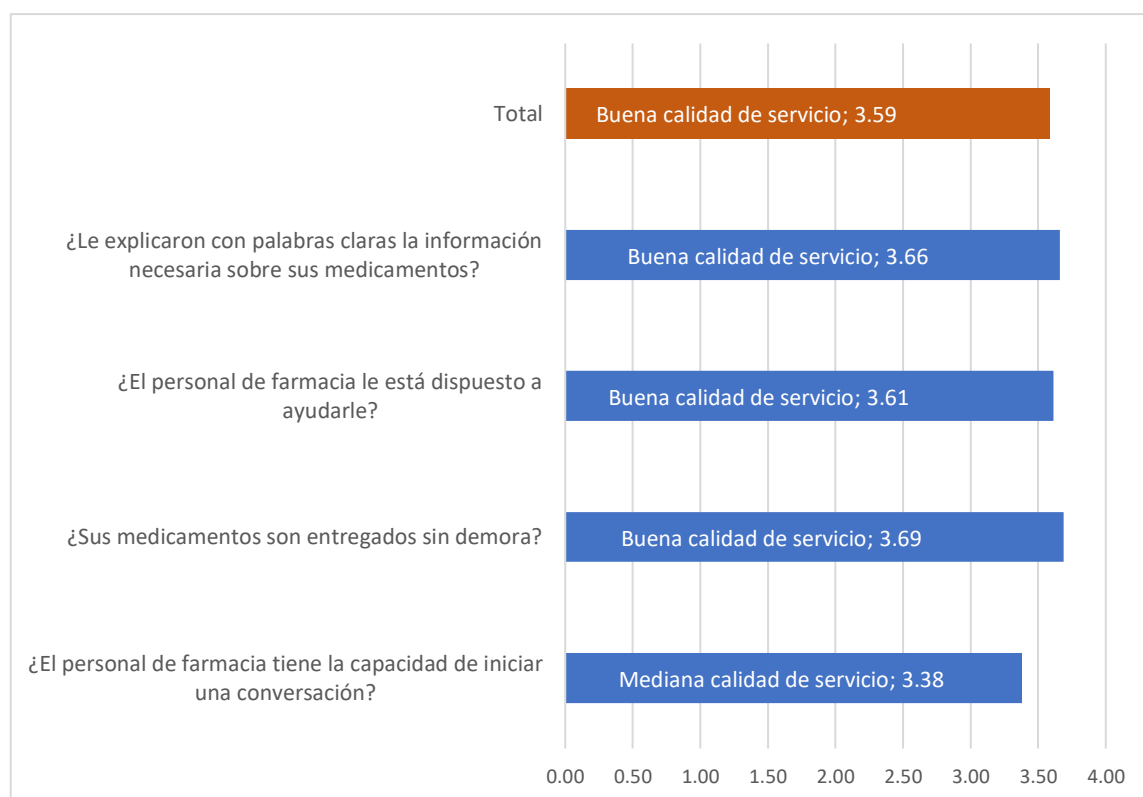


Figura 4. Capacidad de respuesta: Evaluación de indicadores.

Según la tabla 6, el análisis de la encuesta aplicada a 129 usuarios de establecimientos privados, nos da un valor promedio en satisfacción del usuario, en la dimensión capacidad de respuesta de 3.59, y desviación estándar promedio de 0.945.

En el análisis de los indicadores, se halló un valor mínimo de 3.38, ante la interrogante referida a sí, *¿El personal de farmacia tiene la capacidad de iniciar una conversación?*, significando según tabla 1, a una mediana calidad de servicio. El valor máximo: 3.69, se halló en la interrogante referida a, sí, *¿Sus medicamentos son entregados sin demora?*, lo que corresponde a: buena calidad de servicio, según valoración de tabla 1.

El valor promedio obtenido (3.59), resultado de los cuatro indicadores indica, en la dimensión capacidad de respuesta, una buena calidad de servicio (fig. 4)

Tabla 7. Empatía: valor promedio por indicadores.

Dimensión	Indicadores	Promedio	Desviación estándar
Empatía	¿El personal de farmacia le transmite confianza?	3.64	1.125
	¿Los medicamentos que le entregaron en la farmacia le resolvieron su problema de salud?	3.74	0.929
	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?	3.77	0.980
	¿El personal de farmacia está capacitado sobre medicamentos?	3.79	0.863
Total		3.73	0.974

Fuente. Elaboración propia.

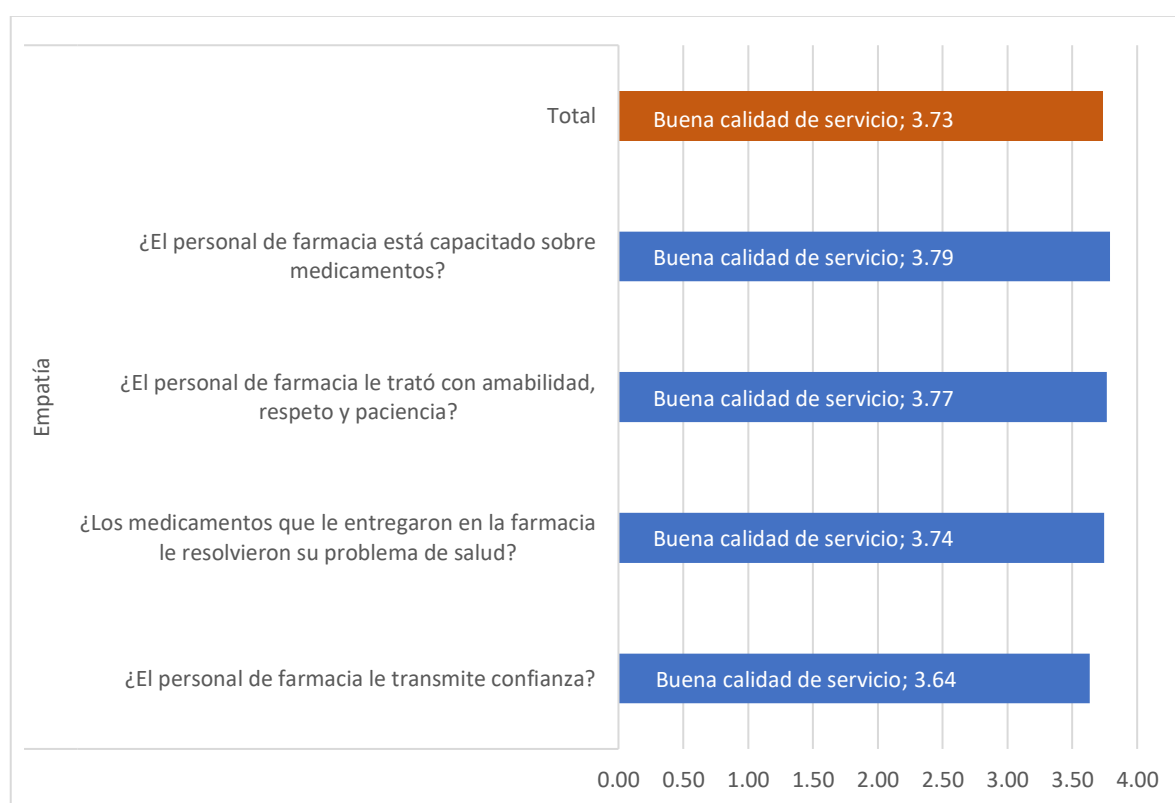


Figura 5. Empatía: Evaluación de indicadores.

Según tabla 7, los resultados de la encuesta aplicada a usuarios de establecimientos privados, nos da un valor promedio en satisfacción del usuario, en la dimensión empatía de 3.73, y desviación estándar promedio de 0.974.

En el cotejo de los indicadores, el valor mínimo es de 3.64, ante la interrogante referida a sí, *¿El personal de farmacia le transmite confianza?*, significando según tabla 1, una buena calidad de servicio. El valor máximo: 3.79, se encontró en el indicador, *¿El personal de farmacia está capacitado sobre medicamentos?*, correspondiendo a: buena calidad de servicio, según escala valorativa.

El valor obtenido (3.73), resultado promedio de los cuatro indicadores indica, en la dimensión empatía, una buena calidad de servicio (fig. 5)

Tabla 8. Seguridad: valor promedio por indicadores.

Dimensión	Indicadores	Promedio	Desviación estándar
Seguridad	¿El personal de farmacia está familiarizado con sus problemas de salud?	3.17	0.985
	¿La farmacia está disponible a la hora que usted necesita?	3.81	0.867
	¿Le ofrecen alternativas que le permitan adquirir todos los medicamentos recetados?	3.89	0.903
	¿Usted comprendió la explicación que el personal de farmacia le brindó sobre los medicamentos: horarios, dosis, efectos adversos?	3.78	1.077
Total		3.66	0.958

Fuente. Elaboración propia.

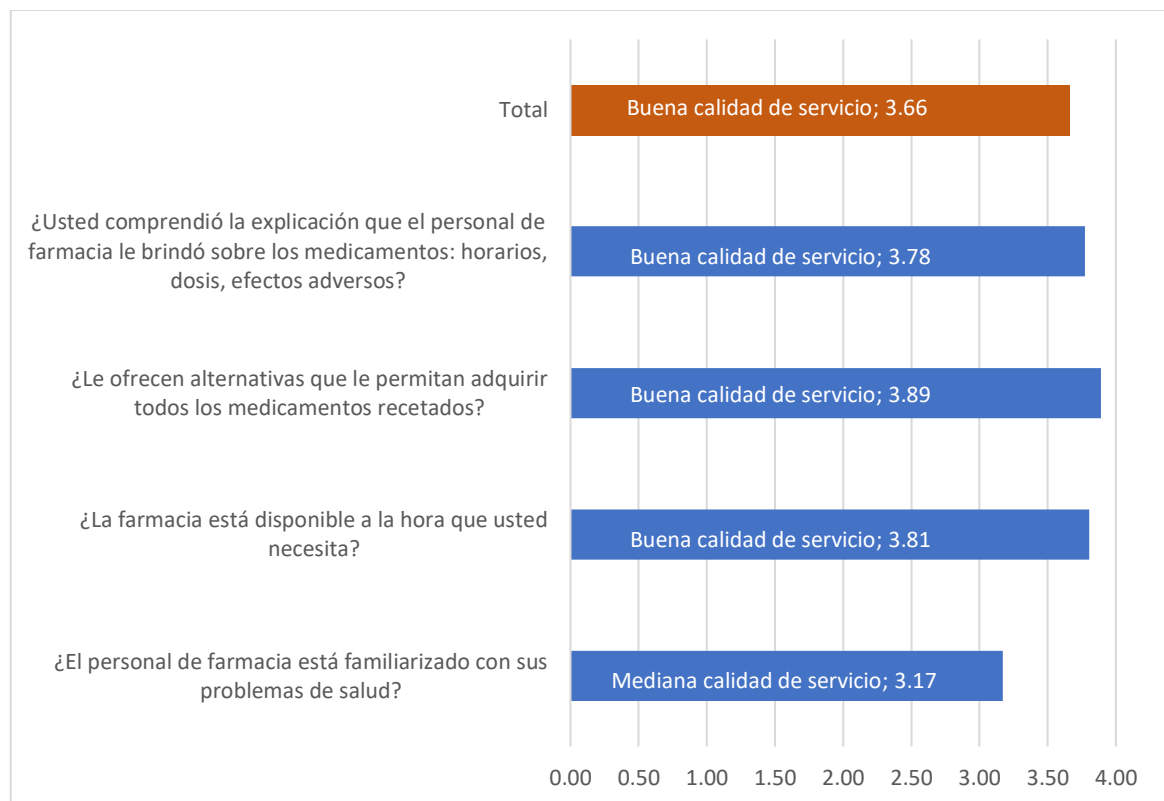


Figura 6. Seguridad: Evaluación de indicadores.

La tabla 8, muestra los resultados de la encuesta aplicada, se ha obtenido en la dimensión seguridad, un valor promedio de 3.66 con una desviación estándar promedio de 0.958.

En el análisis, se aprecia un valor mínimo de 3.17 en el indicador: *¿El personal de farmacia está familiarizado con sus problemas de salud?*, resultado de ello se puede decir, que en éste indicador, existe la percepción de una mediana calidad de servicio. Ante la interrogante referida a sí, *¿Le ofrecen alternativas que le permitan adquirir todos los medicamentos recetados?*, en este indicador se obtiene un promedio de 3.89 significando según tabla 1, una buena calidad de servicio, según escala valorativa.

El valor obtenido (3.66), resultado promedio de los cuatro indicadores indica, en la dimensión seguridad, una buena calidad de servicio (fig. 6)

Tabla 9. Dimensiones de satisfacción del usuario.

Dimensión	Nº Indicadores	Media	Desviación estándar	Valor mínimo	Valor máximo
Elementos tangibles	4	3.33	1.041	1	5
Fiabilidad	4	3.63	0.942	1	5
Capacidad de respuesta	4	3.59	0.945	1	5
Empatía	4	3.73	0.975	1	5
Seguridad	4	3.66	0.958	1	5
Total	20	3.59	0.972	1	5

Fuente. Elaboración propia.

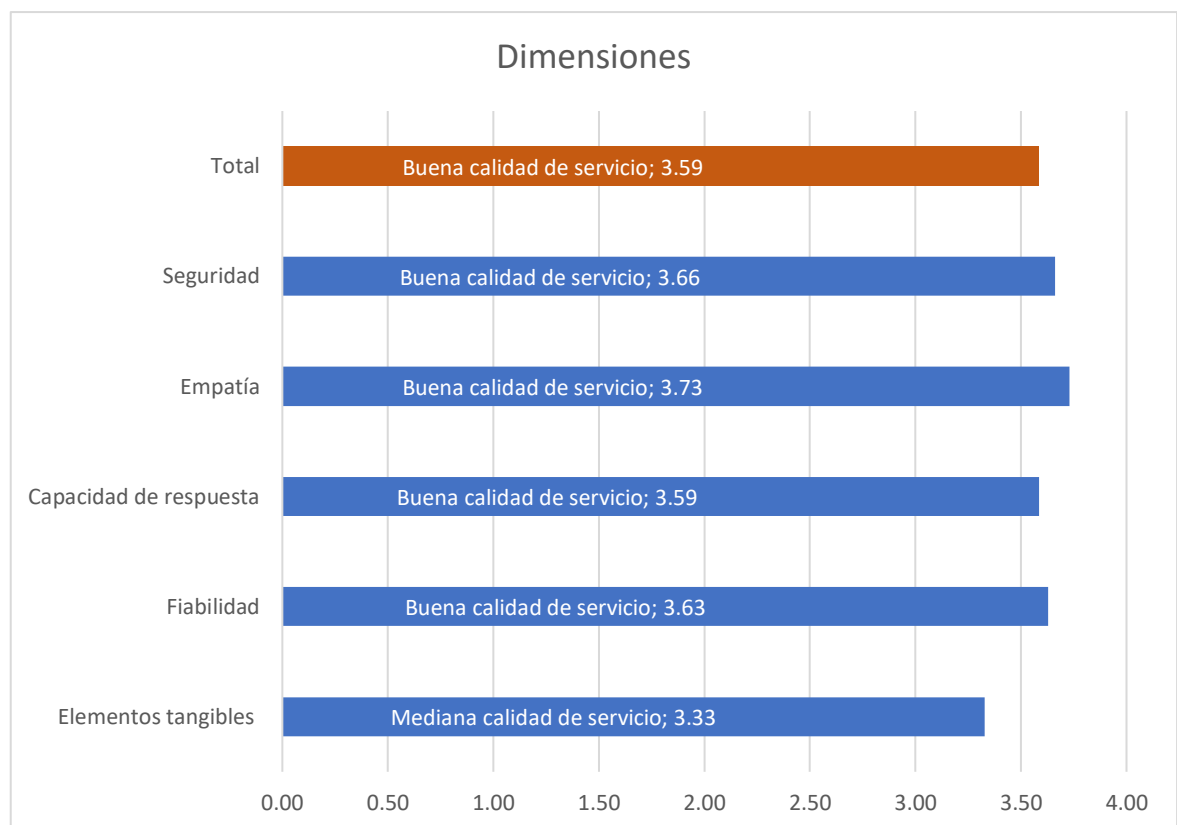


Figura 7. Calidad de servicio: Evaluación de dimensiones.

Según lo mostrado en la tabla 9, el resumen de los indicadores muestra un valor promedio de 3.59, con una desviación estándar promedio de 0.972. Demostrando este resultado que, los usuarios perciben una buena calidad de servicio en los establecimientos privados.

En todas las dimensiones, el valor mínimo en relación a la valoración del usuario es y el valor máximo consignado es 5. Lo que significa que algunos usuarios han percibido como malo (valor 1), el servicio o indicador evaluado. Por otro lado, algunos de manera contraria han calificado con un valor excelente (valor excelente).

Tabla 10. Percepción de la calidad de servicio.

Promedio	3.806
Moda	4
Mediana	4
Desviación estándar	0.985
Max	5
Min	1

Fuente. Elaboración propia.

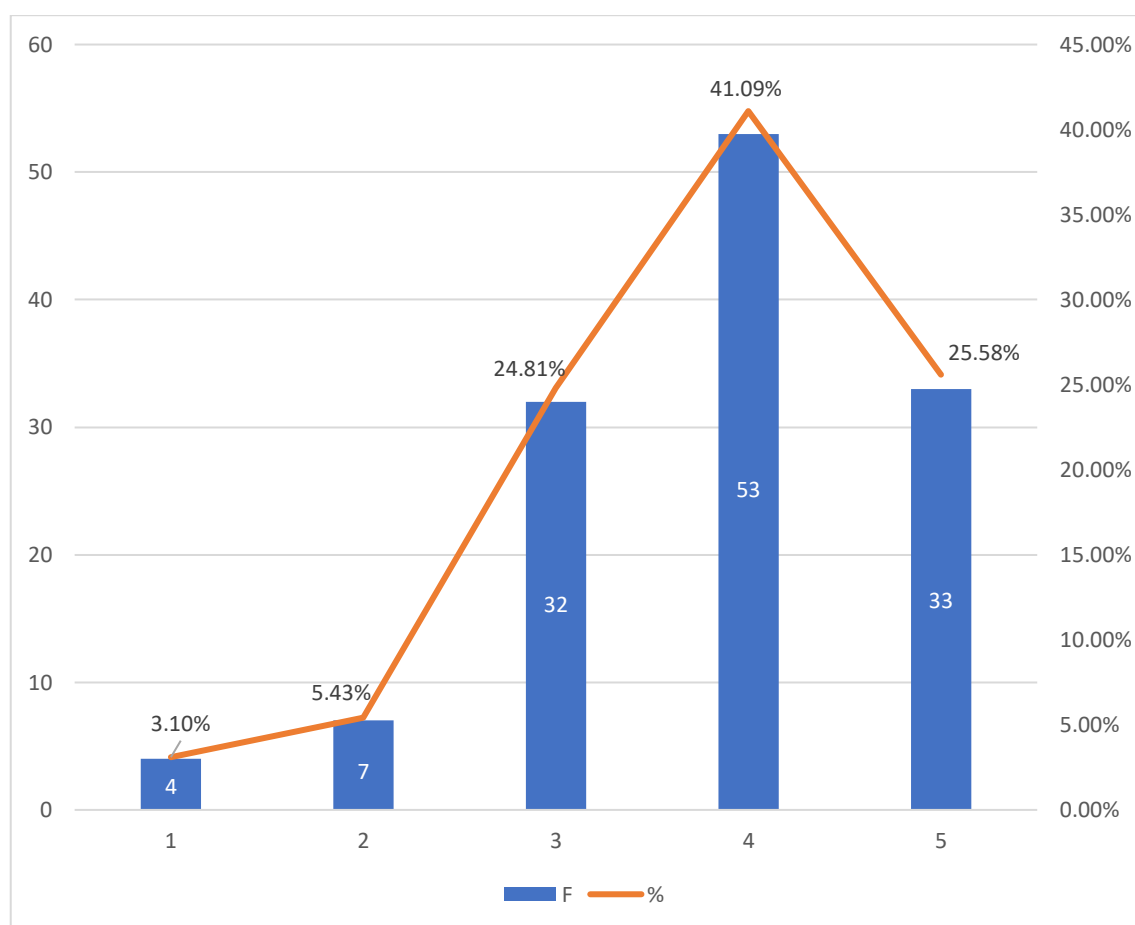


Figura 8. Percepción de la calidad de servicio.

En la tabla 10, se presentan algunas estadísticas descriptivas de la percepción de la calidad de servicio. Ante la indagación puntual sobre, sí: *¿Está usted conforme con la calidad del servicio ofrecido por la Farmacia?*, se ha obtenido un valor promedio de 3.806, lo que en líneas generales expresa la percepción de una buena calidad de servicio, la desviación estándar es de 0.985. El valor más reportado es 4 (41.09 % de los encuestados) y los valores mínimo y máximo reportados, son 1 (4 personas) y 5 (33 personas), respectivamente.

Tabla 11. Labor del QF: valor promedio por indicadores.

Dimensión	Indicadores	Promedio	Desviación estándar
Labor del QF	El Q.F. supervisa la adecuada información sobre los medicamentos	3.97	0.883
	El Q.F. supervisa el buen funcionamiento de la farmacia	3.95	0.769
	El Q.F. resolvió sus dudas con respecto a los medicamentos	3.83	0.876
Total		3.92	0.845

Fuente. Elaboración propia.

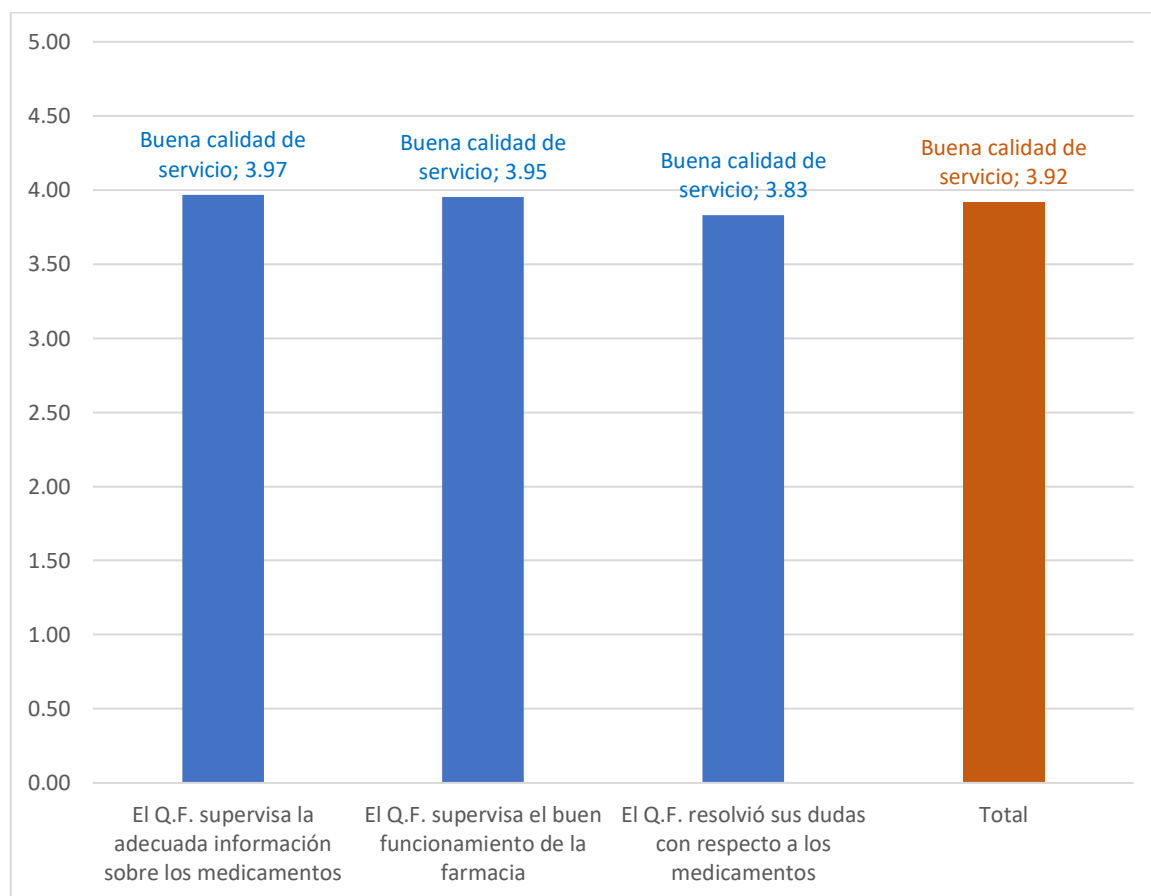


Figura 9. Labor del QF: Evaluación de indicadores.

En el análisis de la encuesta aplicada a 129 usuarios de establecimientos privados y según lo mostrado en la tabla 11, se evaluó la percepción de los usuarios en relación a la labor del Químico Farmacéutico. El resumen de los indicadores muestra un valor promedio de 3.92, con una desviación estándar promedio de 0.845.

En todos los indicadores evaluados, se alcanzan valores altos, dando como resultado la percepción de buena calidad en la labor del QF, considerando los valores de la escala valorativa consignada en la tabla 1.

IV. DISCUSIÓN

El modelo Servperf utilizado en el estudio, permite medir el nivel de calidad de cualquier empresa que brinda un servicio. En este caso se han valorado los establecimientos farmacéuticos en una situación de coyuntura como es la pandemia covid-19. Conocer las valoraciones de los clientes con respecto a la prestación que reciben, permite plantear estrategias que, por sus circunstancias, tienen probabilidades de llevarse a cabo en beneficio del establecimiento y el usuario.

Hay muchos estudios que intentan medir la calidad del servicio; sin embargo, no está claro qué valores se deben medir. El principal problema es la intangibilidad de los servicios, lo que hace que sea difícil identificar, medir y gestionar los aspectos cruciales del servicio. Hay una variedad de definiciones de calidad de servicio en la literatura. Sobre la base de estas definiciones, se han desarrollado varias escalas de medición diferentes. Entre ellos, SERVQUAL y SERVPERF, que son las dos escalas de medición más populares para la calidad del servicio. ⁽²⁵⁾

Las diversas metodologías y cuestionarios utilizados, logran el objetivo de conocer la problemática y permite la comparación en diversas realidades y latitudes. En la investigación realizada, la muestra estudiada constaba de 129 usuarios de establecimientos farmacéuticos privados a los cuales se le aplicó la encuesta, utilizando una escala de calificación tipo Likert, la misma que se utiliza para que una persona indique su nivel de acuerdo o desacuerdo con un ítem específico, en este caso: satisfacción del usuario y calidad del servicio de los establecimientos farmacéuticos privados de la ciudad de Ica.

La calidad del servicio se valoró a través de 5 dimensiones. En relación a las valoraciones de los ítems, éstos tienen un valor mínimo de 1 y un valor máximo de 5. Se obtuvo como resultado un valor promedio de 3.59 (DE 0.972), lo que lleva a la conclusión de que los usuarios consideran que existe una buena calidad de servicio en los establecimientos farmacéuticos privados. Los resultados de otros estudios son variados, en caso del estudio realizado por Aziz M, et al. ⁽¹⁰⁾ La puntuación media de satisfacción general de los participantes fue de 2,78/5,00, llegando a la conclusión que existía un bajo nivel de satisfacción del paciente con respecto a los servicios de farmacia comunitaria en Pakistán, recomendando una mejora de estos servicios. Por otro lado, Saffaei A, et al., ⁽¹¹⁾ en su investigación informa que los pacientes no estaban lo suficientemente satisfechos con los servicios prestados por las farmacias comunitarias, en diferentes aspectos, como; asesoramiento, accesibilidad a sus medicamentos necesarios y gastos. Algo similar, reporta

Fiestas M, et al. ⁽¹⁵⁾ al mencionar que, los usuarios de una Botica analizada tienen una escala de calificación intermedio con respecto a todos los servicios recibidos.

En otra realidad, Bratkowska K, et al., ⁽³⁾ reporta que, los pacientes valoraron mucho los servicios farmacéuticos prestados en las farmacias polacas, y el nivel de servicio fue ligeramente mayor en las cadenas de farmacias, a pesar de ello, el área peor calificada fue la información proporcionada sobre medicamentos, las farmacias independientes están mejor calificadas en este aspecto. Y en general, Montenegro L. ⁽¹³⁾ indica en su estudio que, el nivel de satisfacción de los usuarios de farmacias y boticas es alto en la ciudad de Chiclayo, al igual que, Castillo et al., ⁽²⁶⁾ quien manifiesta en su estudio que, la calidad del servicio farmacéutico brindado fue percibida con mayor frecuencia como alta (51,5%).

En el estudio, las dimensiones con mayor valoración, expresadas por los usuarios de los establecimientos farmacéuticos son: empatía, seguridad, y fiabilidad. La dimensión con el valor más bajo corresponde a elementos tangibles, con un valor promedio de 3.33 (DE 1.041).

De igual manera, Ramos et al., ⁽²⁷⁾ en su estudio, al utilizar el modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa, encontró, los mayores valores en la dimensión seguridad (promedio 2.76), la dimensión empatía (2.74) y la dimensión Fiabilidad (2,71), y menciona que, a pesar de tener promedios altos, solo indican una evaluación regular. Torres C, et al., ⁽¹⁴⁾ también hace una distinción y menciona que, los usuarios están satisfechos con la calidad de atención brindada por el personal de la botica, así como con los aspectos tangibles, pero debiéndose mejorar en la dimensión fiabilidad.

Los resultados del estudio se analizan de acuerdo a objetivos específicos, los cuales están relacionados a las dimensiones valoradas, así, las dimensiones analizadas se evalúan a través de 4 preguntas. En relación a la dimensión elementos tangibles, los valores de los 4 ítems, oscilan de 2.56 a 3.78 (tabla 4, figura 2). En esta dimensión se alcanzó la valoración más baja (promedio 3.33), que corresponde a una percepción de mediana calidad de servicio. De igual manera Ramos et al., encontró esta dimensión como la menos valorada: 2.52. Importante referencia considerando que Vásquez J, menciona en su investigación que, “en la satisfacción del cliente influye la apariencia del lugar, equipos modernos y apariencia de los colaboradores”.

La dimensión referida a fiabilidad (segundo objetivo) obtuvo un promedio de 3.63, lo que indica una percepción de buena calidad de servicio. Diversos estudios mencionan que la fiabilidad es uno de los determinantes más significativos de las impresiones de los clientes sobre la calidad del servicio, porque, indica que el proveedor cumple con el servicio prometido en forma confiable y precisa, sin embargo, otros autores como Guhl et al., ⁽²⁹⁾ mencionan que, la fiabilidad no tiene una influencia significativa.

En relación a la dimensión referida a capacidad de respuesta (tercer objetivo), obtuvo un promedio de 3.59, indicando en este caso, una percepción de buena calidad de servicio y está referida al concepto de reacción y respuesta rápida del proveedor de servicios para abordar la complicación o requerimiento del usuario o cliente de una manera positiva y dentro de un tiempo aceptable.

La dimensión referida a empatía (cuarto objetivo), obtuvo un promedio de 3.74, el valor indica una percepción de buena calidad de servicio. En la dimensión referida a seguridad (quinto objetivo), obtuvo un promedio de 3.66, indicando en este caso, una percepción de buena calidad de servicio.

La ventaja fundamental del modelo Service Performance es la claridad de las preguntas para el encuestado que permiten obtener respuestas concretas sobre su percepción.

Determinar y evaluar la satisfacción de los usuarios de los establecimientos farmacéuticos en función de percepción de calidad del servicio, no es una tarea fácil, sin embargo, es una herramienta útil para que el establecimiento o establecimientos construyan una relación más fuerte con sus usuarios. Una de las metas de los establecimientos es, lograr la fidelización o retención de sus usuarios existentes o potenciales, considerando que el sector privado es un mercado cada vez más competitivo.

En general, es fundamental que los establecimientos proporcionen servicios de calidad para atraer y retener a los usuarios, por ello dentro de sus políticas de calidad, deben someterse a procesos de evaluación en las dimensiones de calidad de servicio, para garantizar su capacidad de competir en el mercado en el que se desenvuelven. Como menciona Muna, et al. ⁽¹²⁾ Los clientes generalmente se sienten atraídos por las empresas que ofrecen servicios que se perciben como una excelente calidad de servicio.

V. CONCLUSIONES

1. La calidad de servicio evaluada a través 5 dimensiones utilizando el modelo Servperf dio un valor promedio de 3.59. Y ante la pregunta directa, sí, estaba conforme con la calidad del servicio ofrecido por la botica, se obtuvo un valor de 3.806. En líneas generales los usuarios expresan una percepción de: buena calidad de servicio, ofrecida por los establecimientos farmacéuticos privados.
2. En la dimensión, elementos tangibles, al valorar la satisfacción del usuario se obtuvo un valor promedio de 3.33, significando una mediana calidad de servicio, los valores de los indicadores oscilan de 2.56 a 3.78.
3. En la dimensión fiabilidad los valores de los indicadores oscilaban entre, 2.64 a 3.99, dando un valor promedio de 3.63, lo que significa una buena calidad de servicio.
4. En la dimensión capacidad de respuesta, se obtuvo un promedio de 3.59, significando una buena calidad de servicio. Los valores de los indicadores oscilan de 3.38 a 3.69.
5. En la dimensión empatía, se obtuvo un valor promedio de 3.73, lo que significa: buena calidad de servicio. Los valores de los indicadores oscilan de 3.64 a 3.79.
6. En la dimensión seguridad, el valor promedio obtenido es de 3.66, lo que indica una buena calidad de servicio. Los valores oscilan de 3.17 a 3.89.

VI. RECOMENDACIONES

Considerando la característica del estudio, donde se valoró la calidad del servicio ofrecido por los establecimientos farmacéuticos, a través de cinco dimensiones dependientes entre sí, se presenta una recomendación general:

Se debe considerar la perspectiva del usuario y reforzar aquellas dimensiones en las cuales se han obtenido los menores valores. Los elementos de servicio, como, la actitud del farmacéutico, la interacción personal, el atractivo de las instalaciones u otros elementos de servicio relevantes, influyen en la percepción del paciente y eventualmente, en la elección del establecimiento, en la compra y en la lealtad del cliente real o potencial.

VII. REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.

- 1) Zhou R, Wang X, Shi Y, Zhang R, Zhang L, Guo H. Measuring e-service quality and its importance to customer satisfaction and loyalty: an empirical study in a telecom setting. *Electron Commer Res* 19, 477–499 (2019). <https://doi.org/10.1007/s10660-018-9301-3>
- 2) Zygiaris S, Hameed Z, Ayidh Alsubaie M and Ur Rehman S. Service Quality and Customer Satisfaction in the Post Pandemic World: A Study of Saudi Auto Care Industry. *Front. Psychol.* 2022; 13:842141. <https://doi.org/10.3389/fpsyg.2022.842141>
- 3) 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>
- 4) Castellano S, González P. Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia.* [Internet] 2010 [Acceso junio 2022]; 2010:15(52):570-590. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=29016182004>
- 5) Parasuraman A, Zeithami V, Berry L. A Conceptual Model of Service Quality and Its Implications for Future Research. *JOURNAL OF MARKETING.* 1985; 49(4):41-50. <https://doi.org/10.2307/1251430>
- 6) Ministerio de Salud. Encuesta de Satisfacción Aplicada en Usuarios Externos de Emergencia SERVQUAL Hospital María Auxiliadora. Lima. 2014
- 7) 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. [Acceso febrero 2023]; 60(1):229-260. Disponible en: http://www.scielo.org.mx/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0186-10422015000100010&lng=es&tlng=es
- 8) Zambrano I. Calidad del servicio con aplicación de servperf y satisfacción del cliente. Caso: Liza bus, Sullana, año 2016. [Tesis] Piura. Universidad Nacional de Piura: 2017. Disponible en: <https://repositorio.unp.edu.pe/bitstream/handle/UNP/1835/ADM-ZAM-HUR-18.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- 9) Calixto A, Hernández C. Dimensiones de la calidad de servicio presentes en los programas de postgrado. Reflexiones teóricas. *Impacto científico.* [Internet]. Diciembre

- 2017 [Acceso Junio 2022]: 12(2):127-141. Disponible en: <https://biblat.unam.mx/hevila/Impactocientifico/2017/vol12/no2/8.pdf>
- 10) Aziz MM, Ji W, Masood I, Farooq M, Malik MZ, Chang J, Jiang M, Atif N, Fang Y. Patient Satisfaction with Community Pharmacies Services: A Cross-Sectional Survey from Punjab; Pakistan. *International Journal of Environmental Research and Public Health*. 2018; 15(12):2914. <https://doi.org/10.3390/ijerph15122914>
 - 11) Saffaei A, Moghaddas A, Sabzghabae AM. Patients' satisfaction with the community pharmacy services in Iran. *J Res Pharm Pract [Internet]* 2021 [Access 2022 Jun 10]; 10:133-7. Available from: [https://www.jrpp.net/text.asp?2021:10\(3\);133/137](https://www.jrpp.net/text.asp?2021:10(3);133/137)
 - 12) Muna O, Norafidah I, Syed S. Service Quality Factors, Satisfaction and Perceived Welfare Among Customers of Public Services in The U.A.E. *International Journal of Entrepreneurship [Internet]* 2021 [Cited 2022 Jul 2]; 25(1S) Available from: <https://www.abacademies.org/articles/service-quality-factors-satisfaction-and-perceived-welfare-among-customers-of-public-services-in-the-uae-11172.html>
 - 13) Montenegro L. Opiniones de satisfacción en usuarios de farmacias y boticas– Chiclayo. Perú. [Tesis de Maestría] Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018. Disponible en: https://tesis.usat.edu.pe/bitstream/20.500.12423/1370/1/TM_MontenegroSerquenLuis.pdf
 - 14) 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. Disponible en: <http://repositorio.upads.edu.pe/bitstream/handle/UPADS/238/TEISIS%20TORRES%20PACO%20CAROLINA%20VANESSA%20-%20ZEBALLOS%20SISA%20OMAR%20LIZARDO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
 - 15) Fiestas M, Landeo M. 2022. Nivel de satisfacción de usuarios que asisten a la Botica del Ahorro, Santa Anita 2021. [Tesis]. Huancayo: Universidad Privada Roosevelt; 2022.
 - 16) Suchánek P, Králová M. Customer satisfaction, loyalty, knowledge and competitiveness in the food industry, *Economic Research-Ekonomska Istraživanja*. 2019; 32(1):1237-1255, DOI: 10.1080/1331677X.2019.1627893.
 - 17) Mora C. La calidad del servicio y la satisfacción del consumidor. *Revista Brasileira de Marketing [Internet]*. 2011[Citado 2 julio 2022];10(2):146-162. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=471747525008>

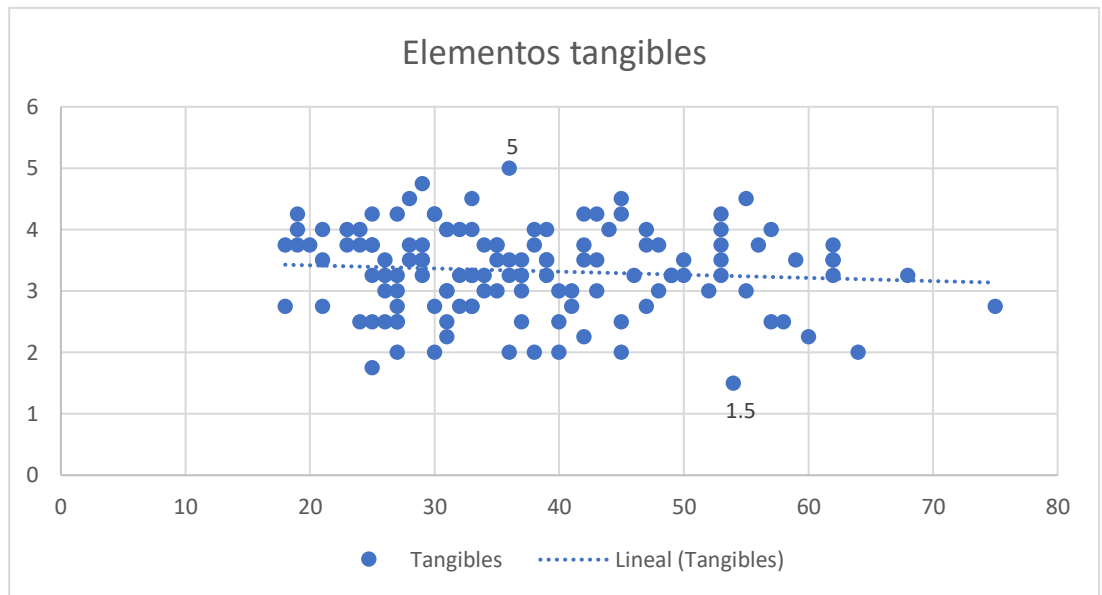
- 18) Hernández-Sampieri R, Mendoza C. Metodología de la investigación: las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta. México: McGraw Hill; 2018.
- 19) Técnicas de estudio.org ¿Cuáles son los tipos de diseños de investigación no experimentales? [Internet]. [Acceso enero 2023]; Disponible en: <https://www.tecnicas-de-estudio.org/investigacion/investigacion38.htm>
- 20) Tamayo y Tamayo, M. El Proceso de la Investigación Científica. 3º ed. México DF: Limusa. Noriega Editores. 2006.
- 21) Buendía L, Colás P, Hernández F. Métodos de investigación en psicopedagogía. Madrid: McGraw Hill; 1998.
- 22) Ministerio de Salud-Perú. Manual de Buenas prácticas de oficina farmacéutica. [Internet] [Citado 2 julio 2022] Disponible en: <https://cdn.www.gob.pe/uploads/document/file/1989173/Proyecto%20de%20Document%20Técnico%3A%20Manual%20de%20Buenas%20Prácticas%20de%20Oficina%20Farmacéutica.pdf>
- 23) QuestionPro. Muestreo casual o accidental: Qué es y cómo se realiza. [Internet] 2022 [Citado junio 2022]. Disponible en: <https://www.questionpro.com/blog/es/muestreo-casual-o-accidental/>
- 24) Aguilar-Barojas, Saraí, Fórmulas para el cálculo de la muestra en investigaciones de salud. Salud en Tabasco [Internet]. 2005 [Acceso marzojulio 2022];11(1-2):333-338. Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=48711206>
- 25) Jain S, Gupta G. Measuring Service Quality: SERVQUAL vs. SERVPERF Scales. Vikalpa. [Internet] April – June 2004 [Access February 2023];29(2):25-37. Available from: <https://journals.sagepub.com/doi/pdf/10.1177/0256090920040203>
- 26) Castillo E, Rosales C, Reyes C. Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. Medisur [Internet]. Agosto 2020 [Acceso Mar 2023];18(4): 564-570. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2020000400564&lng=es. Epub 02-Ago-2020.
- 27) Ramos E, Mogollón F, Santur L, Cherre I. El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. Universidad y Sociedad. [Internet] 2020 [Acceso febrero 2023];12(2):417-423. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>
- 28) Vásquez J. Percepción de la calidad de servicio en los restaurantes de los hoteles de cuatro estrellas en Miraflores. [Tesis] [Lima]. Universidad San Ignacio de Loyola; 2017.

Disponibile en: <https://repositorio.usil.edu.pe/server/api/core/bitstreams/b12875df-a641-4094-8e06-d721e6bd2ec8/content>

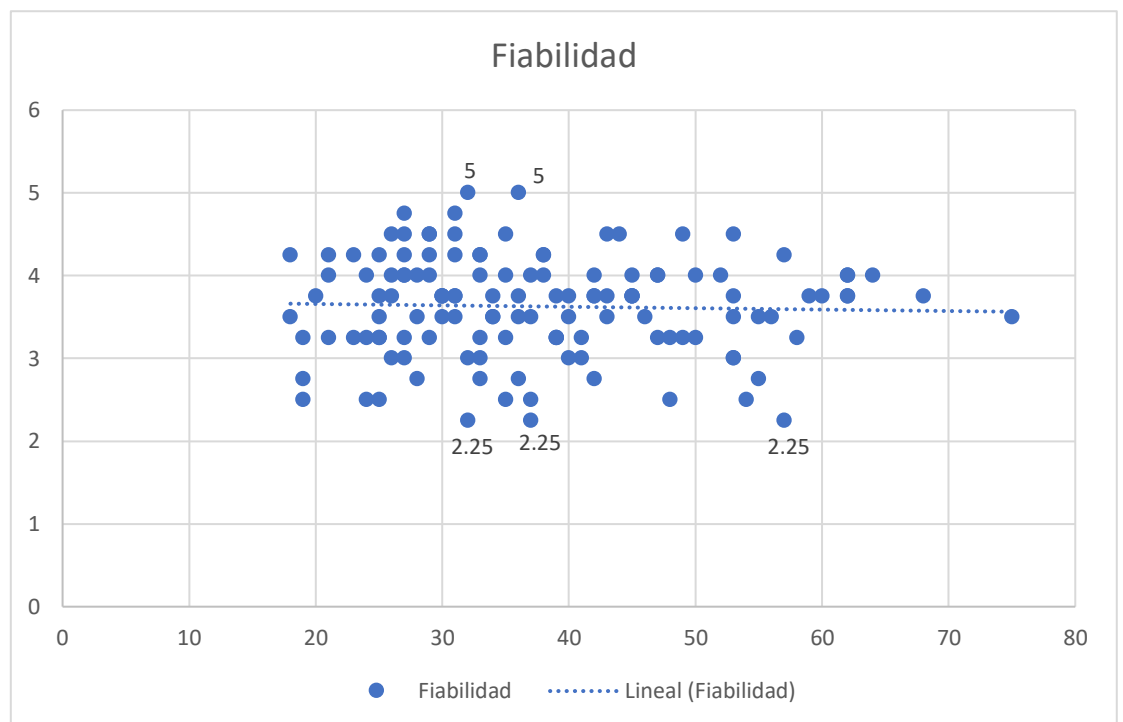
- 29) Guhl D, Blankart KE, Stargardt T. Service quality and perceived customer value in community pharmacies. *Health Services Management Research*. 2019;32(1):36-48. doi:10.1177/0951484818761730

VIII. ANEXOS.

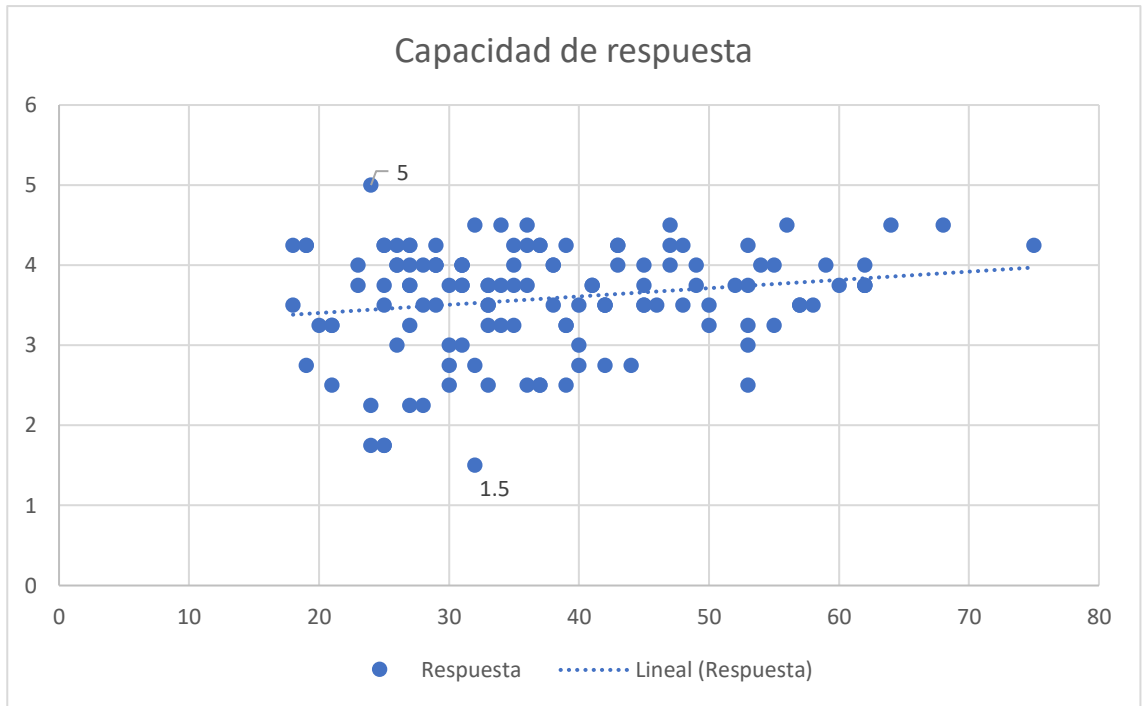
8.1 Figuras complementarias.



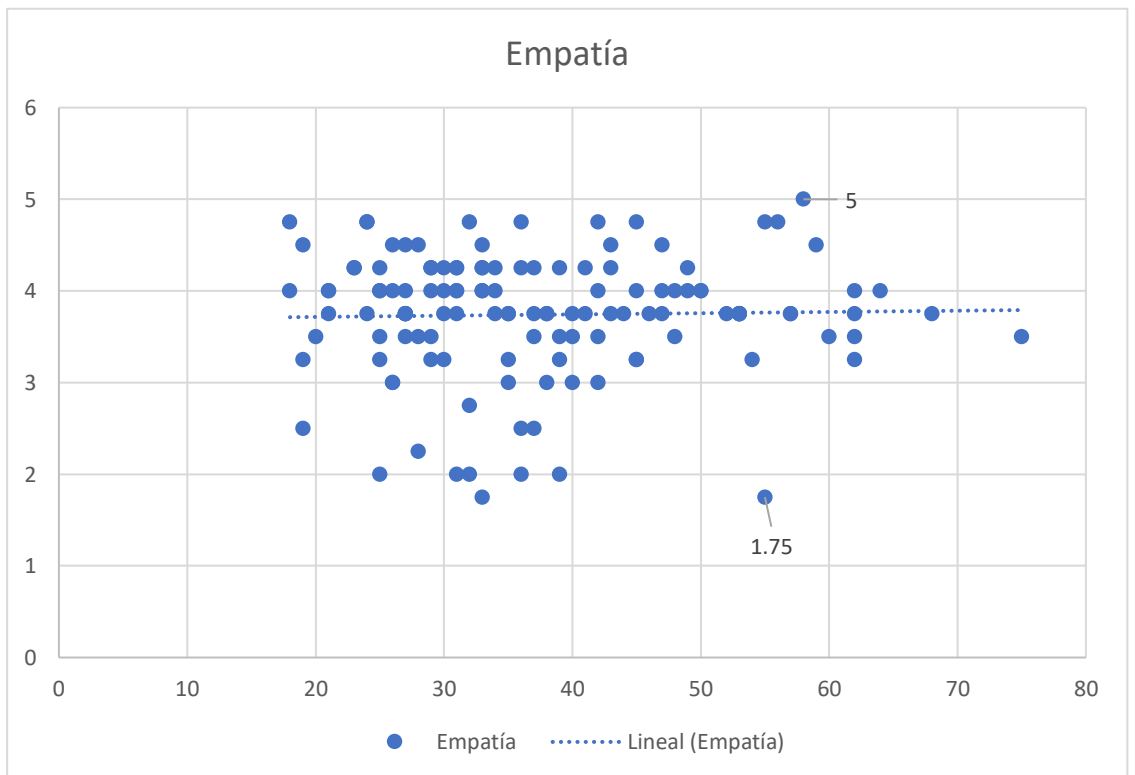
Elementos tangibles. Coeficiente de correlación: -0.090192382 .



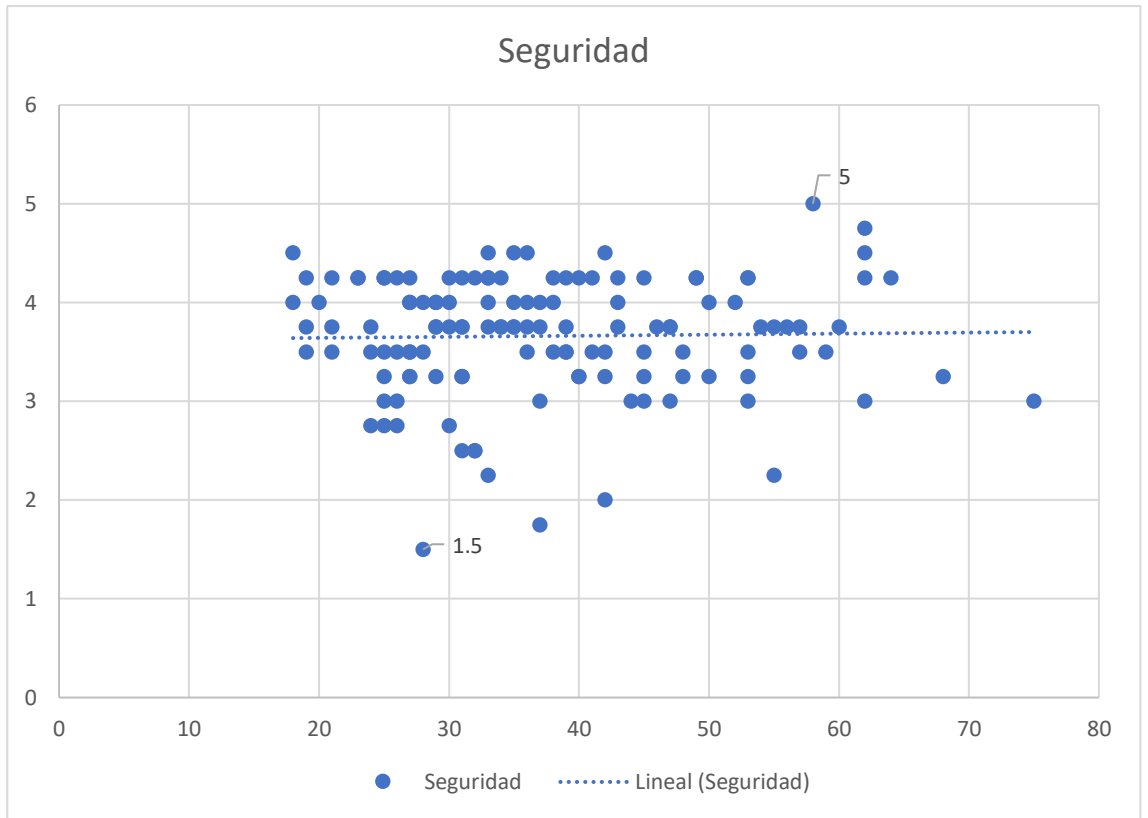
Fiabilidad. Coeficiente de correlación: -0.034576958 .



Capacidad de respuesta. Coeficiente de correlación: 0.189297869.

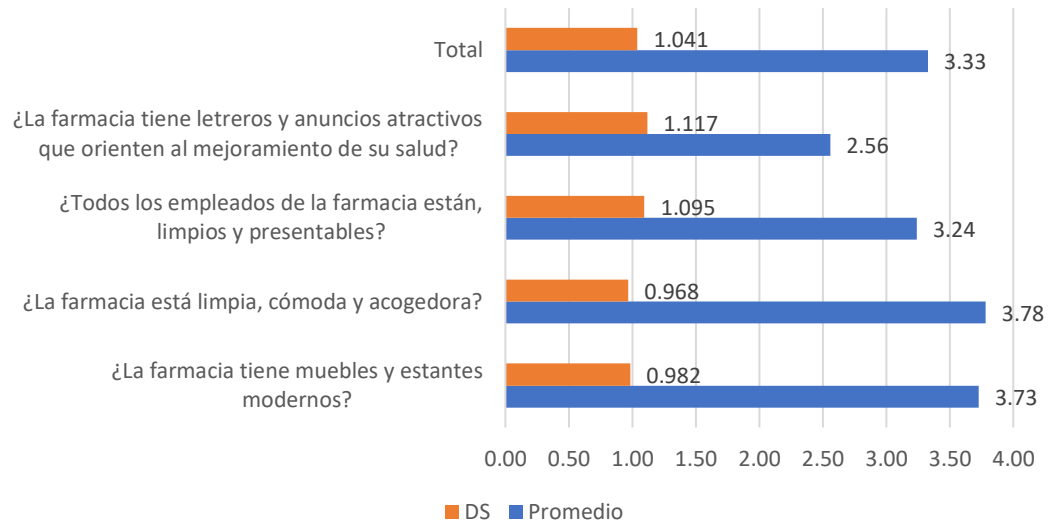


Empatía. Coeficiente de correlación: 0.024684456.

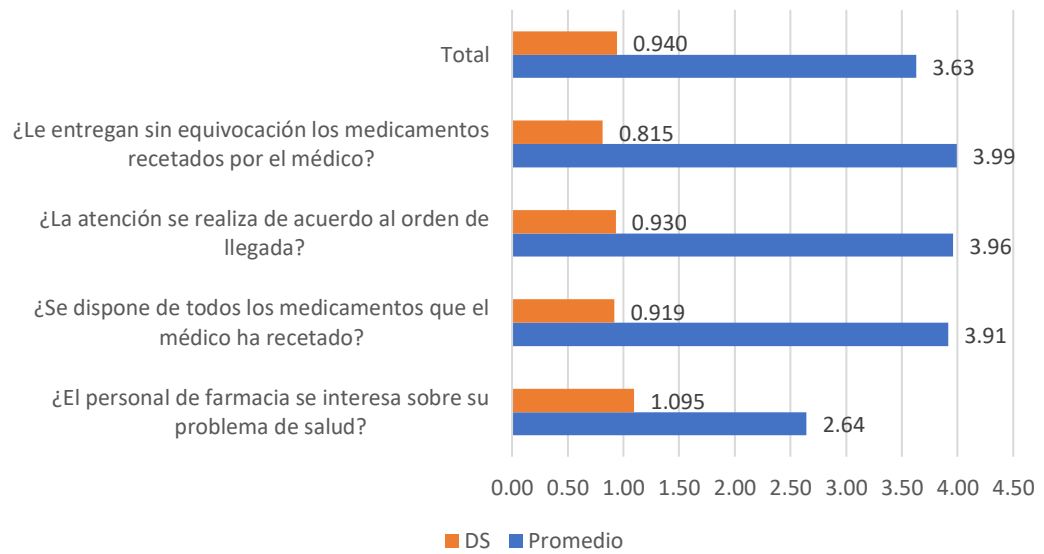


Seguridad. Coeficiente de correlación: 0.189297869.

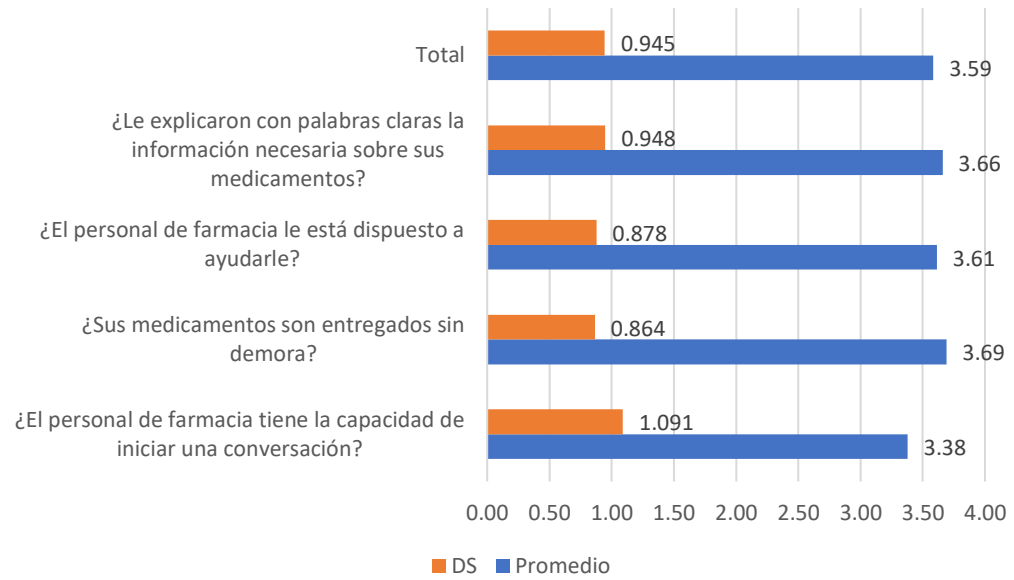
ELEMENTOS TANGIBLES



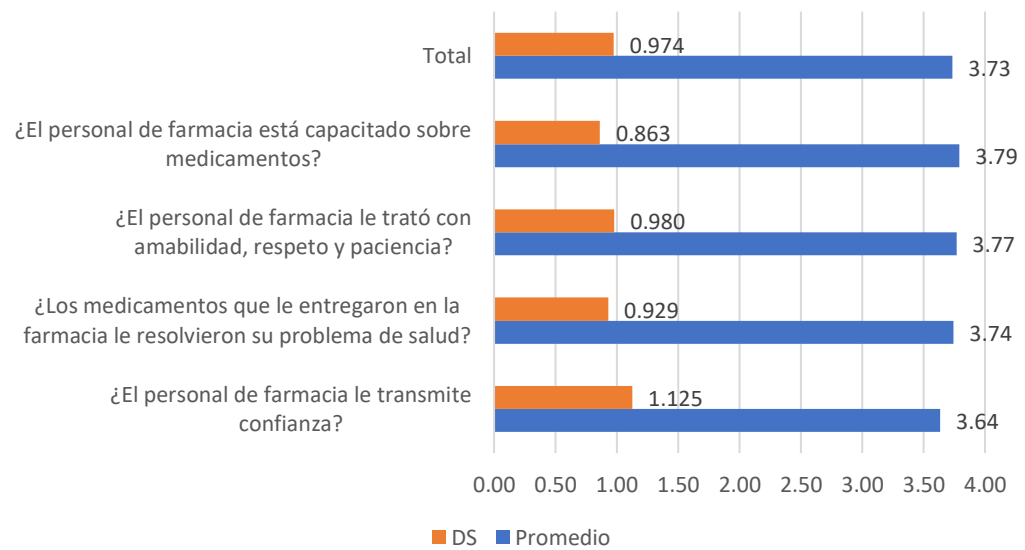
FIABILIDAD

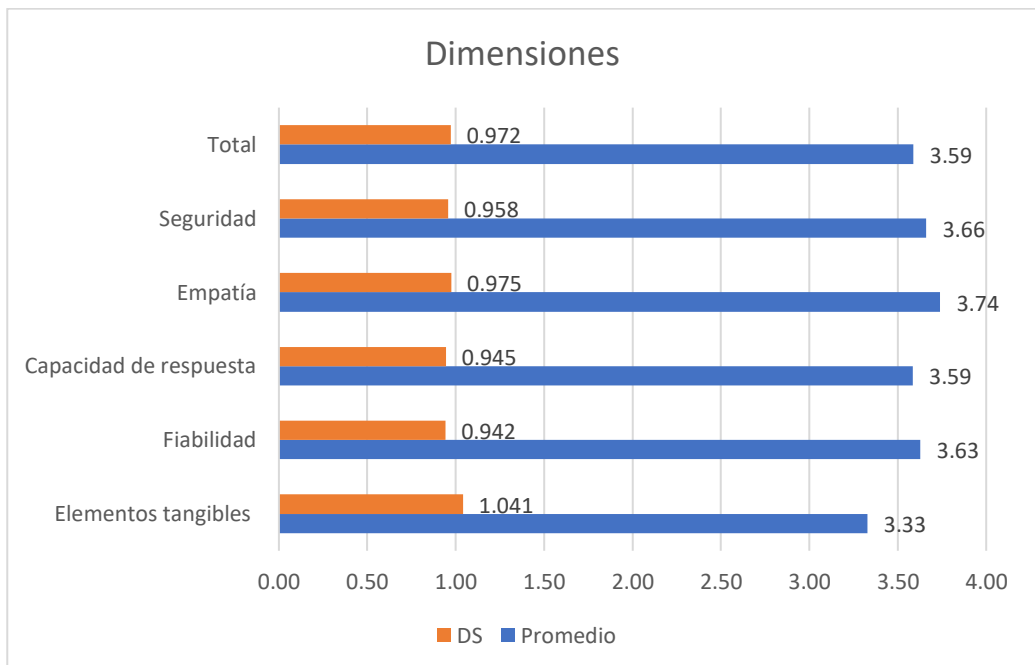
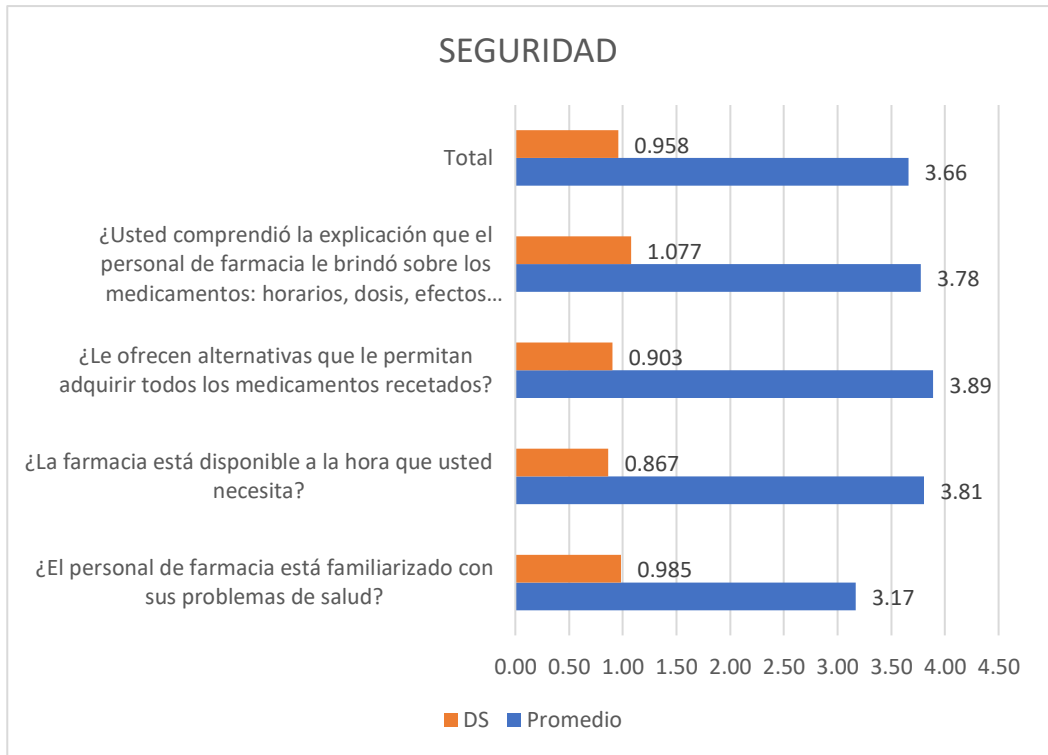


CAPACIDAD DE RESPUESTA



EMPATÍA





8.1. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Investigación: Satisfacción del usuario y calidad del servicio en establecimientos farmacéuticos privados, en tiempos de COVID – 19, en la Ciudad de Ica, año 2022.

Señor(a): _____

Cordialmente lo invitamos a participar en un estudio de investigación.

El objetivo del estudio de investigación es conocer que tan satisfecho(a) está usted con el servicio recibido en el establecimiento farmacéutico.

Su participación es voluntaria y la encuesta es totalmente anónima, puede decidir participar o no en este estudio.

Nadie, salvo la investigadora tendrá acceso a sus respuestas, las cuales serán analizadas de manera global, nunca individual.

Puede usted formular preguntas o explicaciones antes, durante y al finalizar la encuesta.

Acepte o no a participar en el estudio, este documento quedará en su poder.

Si acepta participar y considerando el anonimato; no es necesario conocer su nombre, y solo se le pide que al finalizar la encuesta firme el documento como prueba de su participación. Gracias.

Investigadora:

8.2 Instrumento de recolección de información: Modelo o Escala SERVPERF

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION

La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad.

Al contestar las preguntas del cuadro, tenga en cuenta que cada pregunta tiene un valor. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), según su criterio.

Gracias por su participación

Datos generales:

1. Sexo. M _____ F _____
2. Edad _____
3. Grado de instrucción: Primaria _____ Secundaria _____
Superior técnica _____ Superior universitaria _____
4. Está presente el Farmacéutico en la Farmacia: Si _____ No _____

		Malo	Regul ar	Ni bueno ni malo	Buen o	Excel ente
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	¿Se encontraba presente el Químico Farmacéutico en la farmacia?					
4	¿Todos los empleados de la farmacia están, limpios y presentables?					
5	¿La farmacia tiene letreros y anuncios atractivos que orienten al mejoramiento de su salud?					
6	¿El personal de farmacia se interesa sobre su problema de salud?					
7	¿Se dispone de todos los medicamentos que el médico ha recetado?					
8	¿El Químico Farmacéutico supervisa la adecuada atención del cliente?					
9	¿La atención se realiza de acuerdo al orden de llegada?					
10	¿El Químico Farmacéutico brinda una adecuada información sobre los medicamentos?					
11	¿Le entregan sin equivocación los medicamentos recetados por el médico?					
12	¿El personal de farmacia tiene la capacidad de iniciar una conversación?					
13	¿El Químico Farmacéutico supervisa el buen funcionamiento de la farmacia?					
14	¿Sus medicamentos son entregados sin demora?					

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

Firma: _____

8.3 Confiabilidad

El Modelo o Escala SERVPERF, es un instrumento de amplio uso y validado a nivel nacional e internacional, tal como lo mencionan las siguientes investigaciones.

Validación de la escala service performance (SERVPERF) en un centro toxicológico de Chile.

Conclusión

La escala SERVPERF obtiene niveles adecuados de confiabilidad por lo que el instrumento tiene consistencia y estabilidad. Gallardo A, Reynaldos K, Molina Y. Validación de la escala service performance en un centro toxicológico de Chile. Revista de Salud Pública. XXI (3):13-21.

Validación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción de mujeres embarazadas durante el parto.

Conclusión.

El instrumento adaptado y validado SERVPERF-GP posee propiedades psicométricas suficientes para ser considerado una herramienta útil y fiable para medir la satisfacción de gestantes durante su experiencia de parto en instituciones privadas de salud y con potencial aplicación a mujeres gestantes en los diversos subsectores de salud del Perú.

De La Cruz –Vargas J, Rodríguez-Chávez S, Roldan-Arbieto L, Medina-Vilca A, Huamán-Guerrero M, Perez M. Validación de un instrumento para medir el nivel de satisfacción de mujeres embarazadas durante el parto [Artículo Original]. Rev. Fac. Med. Hum. 2016;16(3):30-37. DOI 10.25176/RFMH.v16. n3.650.

El modelo SERVPERF como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa.

Ramos E, Mogollón F, Santur L, Cherre I. El modelo Servperf como herramienta de evaluación de la calidad de servicio en una empresa. Universidad y Sociedad, 2020;12(2):417-423. <http://scielo.sld.cu/pdf/rus/v12n2/2218-3620-rus-12-02-417.pdf>.

Aplicación del modelo SERVPERF para la medición de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior.

Luna, F. Aplicación del modelo SERVPERF para la mediación de la percepción sobre la calidad del servicio de la educación superior. Cúcuta, Colombia Eco Matemático 2017;8(S1):43 - 50.

<https://revistas.ufps.edu.co/index.php/ecomatematico/article/view/1381/1621>.

CUESTIONARIO SOBRE CALIDAD DE ATENCION

La encuesta es de carácter anónimo, y las respuestas son de tipo confidencial, así que le agradecemos su sinceridad.

Al contestar las preguntas del cuadro, tenga en cuenta que cada pregunta tiene un valor. Marque con una EQUIS (X) o con una CRUZ (+), según su criterio.

Gracias por su participación

Datos generales:

1. Sexo. M _____ F X
2. Edad 24
3. Grado de instrucción: Primaria _____ Secundaria _____
Superior técnica _____ Superior universitaria X
4. Está presente el Farmacéutico en la Farmacia: Si X No _____

		Malo	Regular	Ni bueno ni malo	Bueno	Excelente
Nº	Aspecto valorado	1	2	3	4	5
1	¿La farmacia tiene muebles y estantes modernos?				X	
2	¿La farmacia está limpia, cómoda y acogedora?				X	
3	¿Se encontraba presente el Químico Farmacéutico en la farmacia?				X	
4	¿Todos los empleados de la farmacia están, limpios y presentables?			X		
5	¿La farmacia tiene letreros y anuncios atractivos que orienten al mejoramiento de su salud?			X		
6	¿El personal de farmacia se interesa sobre su problema de salud?				X	
7	¿Se dispone de todos los medicamentos que el médico ha recetado?			X		
8	¿El Químico Farmacéutico supervisa la adecuada atención del cliente?				X	
9	¿La atención se realiza de acuerdo al orden de llegada?				X	
10	¿El Químico Farmacéutico brinda una adecuada información sobre los medicamentos?			X		
11	¿Le entregan sin equivocación los medicamentos recetados por el médico?				X	

12	¿El personal de farmacia tiene la capacidad de iniciar una conversación?				✓	
13	¿El Químico Farmacéutico supervisa el buen funcionamiento de la farmacia?			✗		
14	¿Sus medicamentos son entregados sin demora?				✗	
15	¿El personal de farmacia le está dispuesto a ayudarle?			✗		
16	¿Le explicaron con palabras claras la información necesaria sobre sus medicamentos?			✗		
17	¿El personal de farmacia le transmite confianza?			✗		
18	¿El Químico Farmacéutico resolvió todas sus dudas con respecto a los medicamentos?				✗	
19	¿Los medicamentos que le entregaron en la farmacia le resolvieron su problema de salud?			✗		
20	¿El personal de farmacia le trató con amabilidad, respeto y paciencia?			✗		
21	¿Considera que el personal de farmacia está capacitado sobre medicamentos?				✗	
22	¿Considera que el personal de farmacia está familiarizado con sus problemas de salud?			✗		
23	¿La farmacia está disponible a la hora que usted necesita?			✗		
24	¿Le ofrecen alternativas que le permitan adquirir todos los medicamentos recetados?			✗		
25	¿Usted comprendió la explicación que el personal de farmacia le brindó sobre los medicamentos: horarios, dosis, efectos adversos?				✗	
26	¿Está usted conforme con la calidad del servicio ofrecido por la Farmacia?			✗		

Firma: 

