



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

**ESCUELA DE POSGRADO
PROGRAMA ACADÉMICO DE MAESTRÍA EN
GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD**

Calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de
Lima, 2023

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:

Maestra en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTORA:

Larreategui Aranda, Lucrecia (orcid.org/0009-0003-1966-8967)

ASESORES:

Dr. Garay Flores, German Vicente (orcid.org/0000-0002-7118-6477)

Dr. Sulca Jordan, Juan Manuel (orcid.org/0000-0002-4233-4928)

Dra. Zarate Barrial, Rosalia (orcid.org/0000-0002-7899-9964)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en
Salud

LÍNEA DE RESPONSABILIDAD SOCIAL UNIVERSITARIA:

Promoción de la salud, nutrición y salud alimentaria

LIMA - PERÚ

2023

Dedicatoria

Quiero dedicar esta tesis de grado a Dios por permitirme culminar con éxito mi meta, brindarme buena salud y fortaleza cada día. A mis padres, que están en el cielo, que me dieron un ejemplo de superación para seguir adelante ante todas las adversidades de la vida, en especial a los consejos de mi madre, quien siempre me inculcaba a seguir adelante con mis objetivos. A mis hijos, por el apoyo que me han brindado en esta etapa de formación profesional y ser testimonio de que sí se pueden lograr lo que uno se propone.

Agradecimiento

Deseo agradecer a Dios. Agradezco a mi familia por el apoyo incondicional También cada uno de mis maestros que brindaron sus conocimientos y en especial a mi asesor Germán Garay Flores por su esmero, paciencia y dedicación, a mis compañeros de maestría por el apoyo mutuo en esta etapa de formación profesional.



Declaratoria de Autenticidad del Asesor

Yo, GARAY FLORES GERMAN VICENTE, docente de la ESCUELA DE POSGRADO MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, asesor de Tesis Completa titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023", cuyo autor es LARREATEGUI ARANDA LUCRECIA, constato que la investigación tiene un índice de similitud de 20.00%, verificable en el reporte de originalidad del programa Turnitin, el cual ha sido realizado sin filtros, ni exclusiones.

He revisado dicho reporte y concluyo que cada una de las coincidencias detectadas no constituyen plagio. A mi leal saber y entender la Tesis Completa cumple con todas las normas para el uso de citas y referencias establecidas por la Universidad César Vallejo.

En tal sentido, asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

LIMA, 04 de Agosto del 2023

Apellidos y Nombres del Asesor:	Firma
GARAY FLORES GERMAN VICENTE DNI: 10790283 ORCID: 0000-0002-7118-6477	Firmado electrónicamente por: GGARAYFL01 el 04- 08-2023 09:37:49

Código documento Trilce: TRI - 0640273



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

ESCUELA DE POSGRADO

MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD

Declaratoria de Originalidad del Autor

Yo, LARREATEGUI ARANDA LUCRECIA estudiante de la ESCUELA DE POSGRADO del programa de MAESTRÍA EN GESTIÓN DE LOS SERVICIOS DE LA SALUD de la UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO SAC - LIMA ATE, declaro bajo juramento que todos los datos e información que acompañan la Tesis titulada: "Calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023", es de mi autoría, por lo tanto, declaro que la Tesis:

1. No ha sido plagiada ni total, ni parcialmente.
2. He mencionado todas las fuentes empleadas, identificando correctamente toda cita textual o de paráfrasis proveniente de otras fuentes.
3. No ha sido publicada, ni presentada anteriormente para la obtención de otro grado académico o título profesional.
4. Los datos presentados en los resultados no han sido falseados, ni duplicados, ni copiados.

En tal sentido asumo la responsabilidad que corresponda ante cualquier falsedad, ocultamiento u omisión tanto de los documentos como de la información aportada, por lo cual me someto a lo dispuesto en las normas académicas vigentes de la Universidad César Vallejo.

Nombres y Apellidos	Firma
LARREATEGUI ARANDA LUCRECIA DNI: 06799979 ORCID: 0009-0003-1966-8967	Firmado electrónicamente por: LLARREATEGUIA el 22-08-2023 22:23:24

Código documento Trilce: INV - 1305956

Índice de contenidos

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Declaración de autenticidad del asesor	iv
Declaración de originalidad del autor	v
Índice de contenidos	vi
Índice de tablas	vii
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MARCO TEÓRICO	4
III. METODOLOGÍA	13
3.1. Tipo y diseño de investigación	13
3.2. Variables y operacionalización	14
3.3. Población, muestra y muestreo	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	17
3.6. Método de análisis de datos	17
3.7. Aspectos éticos	18
IV. RESULTADOS	19
V. DISCUSIÓN	23
VI. CONCLUSIONES	27
VII. RECOMENDACIONES	28
REFERENCIAS	29
ANEXOS	36

Índice de Tablas

Tabla 1. Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables	19
Tabla 2. Prueba de confiabilidad de la primera variable	19
Tabla 3. Prueba de confiabilidad de la segunda variable	20
Tabla 4. Calidad de atención	20
Tabla 5. Satisfacción del usuario	21
Tabla 6. Prueba de normalidad	21
Tabla 7. Contrastación de hipótesis general	22
Tabla 8. Contrastación de hipótesis específicas	22

Resumen

La investigación propuso como objetivo, el establecer la relación entre calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023. Se empleó un enfoque cuantitativo, de tipo básica, diseño no experimental y alcance descriptivo-correlacional. La muestra se integró por 345 usuarios que acudieron en una botica de Lima.2023, quienes fueron evaluados través de dos cuestionarios, los cuales fueron validados a través del juicio de expertos, y también se halló su confiabilidad. Los resultados determinaron que existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023. ($\alpha = 0.00$, sig. bilateral = 0.000, $r_s = 0.984$).

Palabras claves: Calidad de atención, satisfacción del usuario, SERVQUAL, calidad, satisfacción.

Abstract

The research proposed as an objective to establish the relationship between quality of care and user satisfaction in a pharmacy in Lima, 2023. A methodology was used with a quantitative approach, of basic type, non-experimental design and descriptive-correlational scope. The sample was made up of 345 users who went to a pharmacy in Lima.2023, who were evaluated through two questionnaires, which were validated through the judgment of experts, and their reliability was also found. The results determined that there is a significant relationship between quality of care and user satisfaction in a pharmacy in Lima, 2023. ($\alpha = 0.00$, bilateral sig. = 0.000, $r_s = 0.984$).

Keywords: Quality of care, user satisfaction, SERVQUAL surveys, quality, satisfaction

I. INTRODUCCIÓN

La calidad del servicio o producto se refiere a la capacidad de proporcionar una respuesta adecuada que satisfaga o supere las necesidades esperadas del solicitante. En las instalaciones de salud, se busca una atención de alta calidad para asegurar una percepción positiva del paciente y la recuperación de la salud y el bienestar. La satisfacción del usuario, definida por Kotler y Amstrong (2013), es una sensación de placer o decepción resultante de la comparación de la experiencia percibida, haciendo que ambos conceptos estén estrechamente relacionados.

A nivel internacional se han realizado diversos estudios en establecimientos o servicios de salud que abordaron estos temas. En los últimos años, investigaciones como el de Ares-Blanco et al. (2021), señalaron que teniendo su origen a raíz del covid-19 uno de los aspectos más afectados en los establecimientos hospitalarios fue la calidad de atención. Coll et al. (2021), plantearon que tanto los colaboradores de la salud y los servicios médicos debían establecer nuevas estrategias para recuperar su eficiencia y obtener niveles adecuados de satisfacción en sus pacientes. La OMS (2020) hace hincapié en la importancia de tener un buen stock de productos farmacológicos en las instalaciones de salud para garantizar que las instituciones de salud y el personal profesional funcionen. En contraste, Mazer et al. (2020) argumentan que la escasez de productos farmacéuticos es un problema mundial, resultado de los fabricantes limitados de medicamentos, las decisiones inadecuadas en la cadena de suministro y los altos precios de los medicamentos. Resolver estas cuestiones es fundamental para garantizar una red de instituciones sanitarias funcionales y para hacer frente a la escasez de productos farmacéuticos.

A nivel nacional, hay graves problemas con los servicios de salud que deben ser resueltos. Según estudios de Febres y Mercado (2020) y Espinoza et al. (2020), la escasez de personal, los escasos inventarios de medicamentos y suministros, la infraestructura inadecuada y los déficits presupuestarios son los problemas más frecuentes. Estas variables pueden resultar en un fracaso en la prestación de cuidados excepcionales, por lo que es fundamental tomar las decisiones correctas y utilizar los recursos sabiamente para mejorar la satisfacción del paciente. La investigación realizada por Córdova et al. (2021) también ha llamado la atención

sobre la necesidad de la dedicación por parte del personal de gestión y atención de la salud en forma de capacitación, supervisión y asistencia para mejorar la atención al paciente y la satisfacción con todos los servicios de salud. En general, es imperativo resolver estos problemas y elevar los niveles de satisfacción del paciente con los servicios médicos.

Los estudios sobre los servicios farmacéuticos en las instituciones de salud a nivel nacional como el de García (2021), o Caruajulca y Vargas (2020), muestran una tendencia positiva en la satisfacción y los niveles de calidad en los servicios de farmacia privados e individuales. Sin embargo, Castillo et al. (2020) encontraron que la calidad de los servicios de seguro de salud farmacéutico se percibe principalmente en el nivel medio dentro de los establecimientos de salud como los hospitales. En general, la calidad de los servicios de farmacia en las instituciones de salud sigue siendo una preocupación.

En el entorno local, una botica es un establecimiento sanitario privado que apoya al sector público proporcionando productos farmacéuticos de calidad a precios asequibles. Su misión es crear una experiencia de farmacia memorable ofreciendo precios y servicios excelentes a los clientes.

El trabajo se enfocó en la atención del usuario en una botica de Lima. Actualmente, los usuarios están insatisfechos con la escasez de medicamentos y equipo médico debido a la planificación inadecuada en la compra. Esto es especialmente preocupante para aquellos que necesitan medicamentos y materiales médicos para hacer frente al agotamiento de los centros de salud pública. El descontento también se observa con medicamentos recetados, medicamentos genéricos y medicamentos similares. Estos factores conducen a decisiones que afectan al costo del bolsillo, causando molestias y una señal negativa sobre la calidad de la atención. Para reducir la decepción de los clientes y garantizar un buen servicio, es crucial tomar decisiones informadas y adoptar decisiones bien informadas.

El problema general planteado fue: ¿Existe relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023? Los problemas específicos fueron: (1) ¿Existe relación entre Tangibilidad y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023?; (2) ¿Existe relación entre fiabilidad y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023?; (3) ¿Existe relación entre

capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023?; (4)¿Existe relación entre seguridad y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023?; y, (5)¿Existe relación entre empatía y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023?.

Esta investigación se justificó desde una perspectiva teórica ya que a través de la recopilación de los conocimientos actualizados se podrá dar un acercamiento a las variables, de igual manera, se pudo conocer la situación de esta problemática en una botica de Lima. También tuvo una justificación en el sentido práctico debido a que con los resultados que se obtuvieron los responsables del servicio pudieron utilizarlos como insumo en el planteamiento de estrategias de mejora optimizando la percepción de los usuarios atendidos. Finalmente, tuvo una justificación metodológica ya que se adaptaron instrumentos de medición basados en cuestionarios por lo que pasaron por un proceso para la revisión del nivel de confiabilidad de sus ítems y garantizar su validez.

El objetivo general fue: Determinar la relación entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023. Los objetivos específicos fueron: (1)Identificar la relación entre la Tangibilidad y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023;(2)Identificar la relación entre la fiabilidad y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023; (3)Identificar la relación entre la capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023; (4)Identificar la relación entre la seguridad y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023; e, (5)Identificar la relación entre la empatía y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023.

Hipótesis general fue: Existe relación significativa entre la calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023. Las hipótesis específicas fueron: (1)Existe relación significativa entre la dimensión de tangibilidad y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023; (2)Existe relación significativa entre la dimensión de fiabilidad y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023; (3)Existe relación significativa entre la dimensión de capacidad de respuesta y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023; (4)Existe relación significativa entre la dimensión de seguridad y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023; y, (5)Existe relación significativa entre la dimensión de empatía y la satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023.

II. MARCO TEÓRICO

Internacionalmente, Kebede et al. (2021) realizaron un estudio sobre la satisfacción de los pacientes en las farmacias de los hospitales públicos de Etiopía utilizando un diseño cruzado de 414 participantes adultos. Los resultados mostraron que sólo el 59,4% de los participantes estaban satisfechos con los servicios recibidos, con el confort de las instalaciones y el estado de pago siendo los factores más significativos. El estudio concluyó que la satisfacción de los clientes de los establecimientos de farmacia ambulatorios era baja, lo que indica la necesidad de abordar las lagunas en la calidad del servicio.

Ayele et al. (2020) realizaron una investigación transversal sobre la satisfacción de los usuarios de farmacias en el este de Etiopía. Entrevistaron a 422 pacientes utilizando un cuestionario estructurado. El estudio encontró que el 46,19% de los pacientes tenían una satisfacción adecuada, con los de 18 a 25 años siendo los menos satisfechos. El estudio concluyó que la satisfacción del usuario de la farmacia es baja, lo que sugiere que se debería prestar más atención a los factores que mejoren la eficiencia del servicio y reducen la insatisfacción del cliente.

Govender y Suleman (2019), desarrollaron un trabajo para conocer y evaluar la satisfacción del consumidor público en dos tipos de farmacias llamadas farmacias postales y comunitarias en Sudáfrica. En su preparación se consideró un enfoque cuantitativo con diseño cruzado mediante la aplicación de un cuestionario virtual en una muestra de 250 pacientes de farmacias comunitarias y 125 de farmacia postal. Entre los principales resultados, se observó que no había diferencias significativas en la satisfacción entre los dos grupos, con la farmacia postal alcanzando un nivel de satisfacción ligeramente mayor. Ellos llegaron a la conclusión de que las farmacias comunitarias deberían abordar más eficazmente sus puntos débiles ofreciendo servicios farmacéuticos de alta calidad.

En la revisión sistemática de Grossu-Leibovicca y Kalkisb (2023), analizaron la utilización de técnicas totales de gestión de la calidad con el propósito de mejorar la calidad del servicio y la satisfacción del cliente en entornos sanitarios. Los resultados de este estudio indican que la aplicación de los métodos de Gestión Total de la Calidad y la utilización de las herramientas asociadas tienen un impacto positivo en la calidad del servicio y la satisfacción del cliente dentro de las empresas de salud. Recomendó que los gerentes adopten métodos de Gestión Total de la

Calidad a fin de mejorar la calidad del servicio y aumentar la satisfacción del cliente. Al aplicar este enfoque, hay un aumento en la felicidad del cliente y la mejora en la satisfacción del paciente, lo que resulta en un mayor rendimiento operacional y general. El estudio también destaca la necesidad de más esfuerzos de investigación encaminados a aclarar el impacto preciso de los instrumentos de Gestión Total de la Calidad en la calidad del servicio y la satisfacción del paciente.

Gcabashe y Matsiliza. (2023), en su investigación evaluaron el impacto de las características del trabajo y la calidad del servicio en la satisfacción del cliente en China. Se recopilaron datos de 400 personas en Beijing que son clientes de instalaciones de atención médica privadas. El estudio encontró que las características del trabajo como la identidad del trabajo y la relevancia son predictores significativos de la satisfacción del cliente. La fiabilidad del servicio, la seguridad y la empatía también se encontraron como predictores significativos, que representan el 45,2% de la diferencia. La autonomía tuvo un impacto significativo y beneficioso en la satisfacción del cliente, en particular en relación con la calidad de la atención y el cuidado en la atención de enfermería. Se encontró que la calidad del servicio, específicamente la capacidad de respuesta, la confianza, la empatía y la tangibilidad, era estadísticamente significativa, con un coeficiente de correlación positivo de 0,69. El estudio identificó cinco conceptos fundamentales de enfermería: atención compasiva, enfoque integral, contribución activa a los objetivos de salud, conocimiento y sensibilidad, y fomento del crecimiento y el bienestar positivos. El estudio encontró un nivel moderado de atributos de trabajo y niveles modestos de calidad del servicio y satisfacción del cliente.

Bratkowska et al. (2020), desarrolló un trabajo destinado a evaluar y comparar la satisfacción de los pacientes en las farmacias de cadena e independientes en Polonia. Para ello, eligieron un diseño observacional y transversal mediante la aplicación del cuestionario de pacientes de farmacia comunitaria modificado a una muestra de 163 participantes. Encontraron que las cadenas de farmacias tenían una satisfacción ligeramente mayor, y el aspecto menos satisfactorio era el suministro de medicamentos. Ellos concluyeron que ambos tipos de farmacias tenían un nivel de calidad similar en sus servicios.

Ostrowska et al. (2022), diseñaron una investigación con el propósito de conocer y evaluar la calidad de los servicios farmacéuticos brindados por farmacias

comunitarias en Polonia. Para ello realizaron un estudio de tipo documental a través de la evaluación de informes desarrollados por el Fondo de Salud del país, sobre la población total de farmacias. Entre los resultados destaca que se presentó de forma constante irregularidades sobre el desempeño de las farmacias principalmente sobre la implementación de las recetas médicas. Concluyeron que la calidad de los servicios farmacéuticos es baja, siendo imprescindible mejorar la competencia profesional del personal en su administración.

A nivel nacional, Flores y Torres (2022), desarrollaron un trabajo con la meta de evaluar la posible asociación entre la satisfacción del paciente y la calidad de atención ofrecida por la farmacia central de un hospital nacional en Chíncha. Para ello elaboraron un diseño de estudio transversal y descriptivo con una participación de 169 pacientes a los cuales se les hizo una encuesta para la medición de las variables. Entre los resultados principales destaca que el 59% de los participantes consideraron una calidad de atención buena y de igual manera el 52% estuvo satisfecho con la atención, encontrándose, relación significativa con las dos variables. Concluyeron que hubo, una alta correlación positiva entre ambas variables.

Quispe (2021), ejecutó un trabajo para conocer la asociación entre la satisfacción del usuario y la calidad del servicio de farmacia en un hospital en la región de Ica. Elaboró una investigación no experimental y correlacional sobre 80 pacientes que conformaron su muestra elegidos de manera no aleatoria a los cuales se les elaboró un cuestionario hecho por el investigador basado en las dimensiones del Servqual. Entre los resultados principales se halló que hubo una correlación significativa al 0.01 entre las variables con un coeficiente de 0.743, en especial con las dimensiones de empatía, tangibilidad y fiabilidad. Concluyendo que las variables de estudio se encuentran estrechamente ligadas, siendo necesario aumentar esfuerzos para la mejora de la calidad ofrecida a los pacientes.

Cortez (2021), aplicó un trabajo para estudiar la relación entre la calidad percibida por el paciente y su satisfacción con respecto al servicio recibido por la farmacia de un hospital rural en Cajamarca. Tuvieron un diseño observacional, correlacional y transversal, la muestra fue de 242 participantes se aplicó el procedimiento de un cuestionario. Destaca que, el 38% de los participantes tuvieron un nivel de calidad medio y un 48% estuvo con un nivel de satisfacción bajo.

Concluyeron que las dos variables tuvieron una relación significativa con un coeficiente de correlación alto debiendo mejorar especialmente aspectos de fiabilidad y tangible que les permita elevar la calidad requerida por los pacientes.

Villegas y Muñoz (2021), elaboraron una investigación con el propósito de estudiar la relación entre calidad y satisfacción percibida por los pacientes que son atendidos en la farmacia de emergencia de un servicio hospitalario de nivel III en Lima. Para ello plantearon un diseño observacional y de alcance correlacional sobre una muestra de 398 usuarios basándose en un cuestionario del modelo SERVQUAL con 20 ítems para primera variable y 15 ítems para la segunda variable. Entre los resultados destaca que el 73.9% consideró una calidad óptima y el 49.75% estuvo satisfecho, además de un coef. de correlación de 0.495 entre las variables. Concluyeron que hubo una relación directa entre la satisfacción y calidad percibida del paciente brindado por la farmacia del hospital.

En el aspecto epistemológico se considera que todo nuevo conocimiento es generado por un proceso de investigación y se produce en respuesta a su ausencia y necesidad para hacer problemas del quehacer constante. En base a ello, este estudio tiene el propósito de conocer la calidad percibida y la satisfacción de las personas atendidas, siendo ambas valoraciones complejas ya que se basan diversos factores como las competencias del personal de salud, las tecnologías usadas, el tipo de gestión para su eficiencia además de tener un fuerte componente subjetivo por parte del paciente. Por lo tanto, entre las motivaciones del desarrollo de este estudio se tiene: el desconocimiento de las variables aplicadas en una botica de Lima; y, lograr reconocer la relación de las mismas además de con sus dimensiones, por lo que se propone el uso de método científico como la forma más razonable de llegar a cumplir estos propósitos.

La primera variable en esta investigación es la calidad de atención la cual es entendida por Mateos (2019), como el aspecto más trascendente en el transcurso de la atención en salud, ya que en su percepción el usuario considerará el comportamiento del personal y las peculiaridades del ambiente en que se ejecuta, así como su percepción sobre la eficiencia del servicio. Debido a ello, López (2020), plantea que la calidad de atención es una actitud que está relacionada con la satisfacción, pero no es equivalente siendo fundamentalmente una comparación entre las expectativas y percepciones del desempeño al recibir el servicio.

La calidad de atención deriva de calidad del servicio el cual ha desarrollado una importancia y vigencia importante en la literatura científica vinculada a estudios sobre administración y gerencia, ya que se le considera se encuentra vinculada con aspectos de rentabilidad y productividad de las organizaciones. Martínez (2018), resalta la vigencia de los principios determinados por Horovitz entre los que destacan: que es el usuario el que juzga la calidad del servicio ofrecido, la organización deberá plantearse metas medibles y normas precisas para lograr la calidad y que se debe tomar en cuenta siempre las expectativas del usuario.

Otros autores como Pérez (2018), define, calidad de atención como la distancia entre la necesidad de un individuo sobre su propia percepción sobre el servicio que lo ha atendido, debido a ello, este término contiene una etiqueta de opinión muy fuerte por lo que es necesario sistematizarlo para lograr una medición más tangible. Otros autores como Maggi (2018), señala, calidad de atención al ser definida como satisfacción de una necesidad permite al investigador evaluarla a través de los beneficios y bondades que ofrece en el servicio.

Entre los principales modelos de calidad del servicio se tiene: al Modelo de Gromos el cual afirma que depende de aspectos técnicos y funcionales de la organización; el Modelo de SERVQUAL, se fundamenta en el análisis de brechas de la calidad del servicio permitiendo determinar factores relevantes que influyen la opinión del cliente o paciente; el Modelo SERVPERF el cual se basa en el anterior mencionado pero utiliza la parte de las percepciones del usuario; y, el Modelo Jerárquico en el que se considera a la calidad como un constructo multidimensional, siendo las percepciones basadas en evaluaciones de dimensiones primarias como el resultado obtenido, la interacción y la calidad ambiental (Torres et al., 2022).

Donabedian (2001), uno de los más importantes referentes en el estudio de la calidad en salud declaró, calidad de atención médica consiste en el uso de tecnología y ciencia con la finalidad de maximizar los beneficios para el paciente sin incrementar los riesgos. Basado en ello la calidad de la atención no puede ser considerada como un lujo sino debería ser una característica general y compartida por todos los servicios y establecimientos de salud privados o estatales. La OMS ha determinado que los requisitos para alcanzar la calidad en salud son: un elevado nivel de excelencia, maximizar la eficiencia de recursos, disminución del riesgo del paciente y una estimación primordial sobre la salud poblacional.

De igual manera, Jemes et al. (2019), señala que conseguir una calidad de servicio óptima es un componente fundamental y aspiracional de cualquier organización. Siendo necesario lograr identificar las expectativas del cliente y dominar las capacidades de la organización, de esta forma, ofrecer un servicio adecuado que logre estructurar y planificar estrategias y procedimientos con un nivel suficiente que logre superar las expectativas de sus usuarios (Torres et al., 2022).

En los servicios que brindan atención para la salud, la calidad debe considerarse como un atributo el cual cada paciente tiene una concepción propia ya que es dependiente de sus intereses, costumbres, educación, experiencias, etc. Por ello, se le considera como un conglomerado de propiedades y características que le da la potencialidad para satisfacer las necesidades de sus usuarios con efectividad consiguiendo de esta forma mejores resultados asistenciales que logren alcanzar la recuperación en su totalidad de salud, los pacientes con eficiencia. Para lograrlo es imprescindible conseguir una sensibilización de los profesionales de salud lo que permitirá una adecuada integración entre servicios y el colaborar con aportes científicos para mejorar la atención al paciente (Del-Carmen, 2019).

La calidad de atención está conformada por cinco dimensiones según el modelo Servqual, que será tomada como referente, propuesto por Parasuraman et al. (1988). La primera dimensión es la tangibilidad, la cual se basa en la infraestructura y las características físicas del lugar donde se brinda el servicio. Paredes (2020), afirma que los elementos tangibles son necesarios para conseguir la eficacia del servicio brindado, con lo cual los usuarios podrán tener experiencias cómodas y agradables. En un servicio de salud se tomarán en cuenta los ambientes como la sala de espera, los consultorios además de la presentación del personal. También en esta dimensión se considera la limpieza ya que es una actividad de toda organización o servicio siendo un componente que influye en la garantía en el usuario. De igual forma, la presentación personal del personal se tomaba en cuenta ya que es considerada como un reflejo de la profesionalidad y orden del personal que labora en la institución (Real et al., 2021).

La segunda dimensión es la fiabilidad, autores como Cecilia et al. (2018), la definen como el flujo que intervienen hasta la entrega del servicio, incluyendo la

resolución de problemas que se ocasionan de forma inmediata, debido a ello, esta dimensión se encuentra asociada a la etapa de control de calidad dentro de un proceso administrativo. La fiabilidad también se encuentra relacionada con características como la simplicidad de los procesos el cual hace que sean más eficientes, así como claridad permiten dar agilidad a las actividades que son necesarias para llevarlas a cabo. Otro aspecto importante de esta dimensión es la continuidad en la que el usuario reconoce la intención del servicio por tratar de satisfacer todas sus necesidades.

La tercera dimensión es la capacidad de respuesta, según Ramírez (2020), es la cualidad de enfrentar las situaciones difíciles que se presenten durante el servicio planteados por los usuarios y ofrecer soluciones rápidas y efectivas. Por ello la percepción de esta dimensión depende en gran medida al cumplimiento de plazos establecidos, en los que se observa que el brindar soluciones rápidas y eficientes logran satisfacer las necesidades de los usuarios.

La cuarta dimensión es la seguridad, autores como Romero (2019), lo identifica como la potencialidad de los miembros de una institución para ofrecer e inspirar confianza en los usuarios. Este es una característica importante en el especial durante el proceso de atención, ya que para ello es fundamental generar confianza y con ello credibilidad con lo que se logrará llegar al cumplimiento de expectativas de los usuarios. La confianza que es percibida se construye a base de honestidad que sea percibida a través de la verdad de las acciones y transparencia.

La quinta dimensión es la empatía, Del Valle (2021), esta considera las necesidades particulares de los usuarios logrando satisfacerla a través de un servicio personalizado. Esta se debe entender como la capacidad de dar una atención o servicio de forma individualizada, caracterizándose porque el personal debe comprender las necesidades del cliente de forma integral. Se recomienda una zona destinada para brindar al usuario orientación para su entendimiento y comprensión. (Giménez y Prado-Gascó, 2018).

Segunda variable es la satisfacción del usuario la cual es conceptuada como el resultado que el usuario esperaba que ocurriera y lo que percibe del servicio recibido, bajo esta definición, se le puede considerar como la confirmación de las expectativas, considerando además que un nivel mayor de insatisfacción puede deberse a una expectativa exigente (Hooker, 2019).

Hoff (2021), han señalado que la satisfacción de los usuarios se encuentra asociada a la experiencia previa ya que de esta puede nacer las expectativas del paciente o un punto de comparación para realizar su valoración ante una nueva experiencia en otro servicio o institución de salud. Sin embargo, los elementos que condicionan la satisfacción pueden ser distintos y variar para diferentes personas ya que lo posee un fuerte componente subjetivo.

El ISO 9001-2015 conceptúa a la satisfacción como una percepción que se tiene sobre el nivel en que se ha cumplido sus expectativas sobre el objeto o servicio (Alzate, 2017). En el caso del Ministerio de Salud y Guerra et al. (2012), lo considera como la capacidad de una organización de satisfacer las necesidades de sus usuarios externos en relación con el tipo de servicio que la entidad oferta.

Con respecto a las dimensiones de la segunda variable se tomará en cuenta lo planteado por Mejías y Manrique (2011). La primera dimensión considerada será la calidad funcional la que se entiende como lo observado por el usuario como presentación de servicio, esto también incluye la información recolectada, el esfuerzo de satisfacer las necesidades. También en esta dimensión incluye indicadores de soluciones frente a las diferentes necesidades de los usuarios.

La segunda dimensión de la variable es la calidad técnica, según Trant et al. (2019), es aquella en la que se puede realizar una comparación con otros servicios, por lo que el usuario logra dar una valoración informada de la calidad en esa comparación. Siendo un indicador la automatización el cual hace uso de tecnologías y sistemas que permita la agilización de los procesos. También destaca el perfeccionamiento que busca maximizar la eficiencia del servicio considerando los errores del proceso y con ello lograr resultados de mayor calidad y eficiencia.

La tercera dimensión de la satisfacción es la confianza, autores como Vaughn (2022), ha establecido que el proceso de atención existe un nivel de vulnerabilidad en el cual se realizaron promesas y se estrecha relaciones con los usuarios. Parte de esta dimensión también se utiliza en el desempeño que demuestra el cumplimiento de las funciones realizadas y la privacidad protegiendo información requerida por el usuario.

La cuarta dimensión es el valor percibido, Bell (2019), afirma que el nivel dado por el usuario es diferente, que el usuario toma en cuenta entre los costos y

beneficios en una oferta. Esta dimensión es sumamente subjetiva el indicador usado es la apreciación del usuario en la calidad por el servicio adquirido.

La quinta dimensión son las expectativas, que se basan en experiencias pasadas aplicada a los usuarios que esperan el servicio, a pesar de ello, frente a situaciones en que no tuvieron experiencias, comúnmente los clientes toman en cuenta la información pertinente relacionada con la atención brindada. Sus indicadores: Las promesas, acuerdo entre las dos partes comprometiéndose a cumplir cualquier condición pactada. La percepción, es recibir información, interpretar y comprender las señales provenientes del exterior. Otro es la atención, servicio que se ofrece a las personas que reciben un bien brindado por el establecimiento. La información, deben ser reales y veraces siendo importante para cualquier servicio ofrecer una información eficaz, aclarando dudas para el usuario. (Carbajal, 2017).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

Esta investigación tuvo un enfoque cuantitativo, según Sakyi et al. (2020), es un proceso que recolecta información a través de datos continuos y periódicos sobre una población específica. Con esa información se construyeron gráficos de barras y tablas de distribución, además se pudo probar una hipótesis de investigación.

3.1.1. Tipo de investigación

Fue de tipo básica. Según Hernández et al. (2018), tiene la finalidad de producir un nuevo conocimiento sobre la observación de fenómenos examinados aportando de esta manera un fundamento teórico para investigaciones futuras.

3.1.2. Diseño de investigación

Fue no experimental debido a que las variables no fueron manipuladas por el investigador ni sometidas a estímulos o condiciones experimentales, por lo que se les describió en su estado natural. El método utilizado fue el hipotético deductivo ya que tomó en cuenta datos previamente establecidos y a partir de ellos realizar inferencias, iniciando con teorías amplias y llegando a aspectos específicos (Maya, 2014).

De igual manera, esta investigación tuvo un alcance descriptivo-correlacional, ya que tuvo la finalidad de evaluar y describir aspectos de la situación problemática y al ser dos variables de estudios se buscó determinar una relación entre ellas sin llegar a establecer una causalidad entre el ambas. (Arias et al., 2022). También fue de corte transversal debido a que la observación de la variable se realizó una sola vez sobre cada unidad de observación sin realizar seguimiento (Hernández et al., 2018).

3.2. Variables y operacionalización

Calidad de atención

Definición conceptual:

Según Parasuraman et al. (1988), la calidad de un servicio es definida como una valoración realizada por los clientes o usuarios sobre la excelencia del servicio, la cual nace de la contrastación entre sus expectativas y percepciones los cuales pueden ser influenciados por factores como motivación o experiencias previas.

Definición operacional:

En este trabajo la calidad del servicio estará compuesto por 5 dimensiones en los cuales se encontrarán 15 indicadores. Para su medición se aplicarán 25 ítem cuya respuesta será opción múltiple basado en una escala ordinal.

Indicadores:

LD. tangibilidad tuvo los indicadores: infraestructura, limpieza y presentación del personal

LD. fiabilidad tuvo los indicadores: sencillez, continuidad y respeto

LD. capacidad de respuesta tuvo los indicadores: disposición, claridad y tiempo de atención

LD. seguridad tuvo los indicadores: servicio, confianza y honestidad

LD. empatía tuvo los indicadores: amabilidad, atención individualizada y tolerancia.

Escala de medición

Se usó de Likert tipo ordinal

Satisfacción del usuario

Definición conceptual:

Es entendida como la valoración del usuario sobre el servicio determinado por sus necesidades y el grado en el que han sido satisfechas (Mejías y Manrique, 2011).

Definición operacional:

En este estudio la satisfacción del usuario será evaluado a través de 5 dimensiones con 12 indicadores, a través de la aplicación de 20 ítems de opción múltiple en sus respuestas basado en la escala de Likert.

Indicadores:

LD. calidad funcional tuvo los indicadores: necesidades y soluciones

LD. calidad técnica tuvo los indicadores: automatización y perfeccionamiento.

LD. confianza tuvo los indicadores: desempeño y privacidad

LD valor percibido tuvo los indicadores: valoración y calidad

LD expectativa tuvo los indicadores: promesas percepción, atención e información.

Escala de medición

Fue de Likert tipo ordinal

3.3. Población, muestra y muestreo**3.3.1. Población**

Es definida como la reunión o conjunto de personales o elementos que comparten una característica en común y de los cuales, el investigador está interesado en conocer un aspecto (Dieterich, 2020). En este trabajo la población tomada en cuenta estuvo conformada por 3360 individuos que fueron atendidos en una botica de Lima durante un mes.

Criterios de inclusión

Usuarios que manifiesten deseo de participar en el estudio

Usuarios que hayan adquirido un medicamento en la botica.

Criterios de exclusión

Usuarios con impedimento físico que restrinja su participación

Usuarios que no sepan leer o escribir

Usuarios con alteración mental que restrinja su participación

3.3.2. Muestra

Es comprendida como un subconjunto o parte de la población, teniendo sus integrantes caracteres similares a los individuos que constituyen la población. El

tamaño de la muestra fue establecido a través de la aplicación de la fórmula de tamaño muestral:

$$n = \frac{Z^2 P \cdot Q \cdot N}{\epsilon^2 (N - 1) + Z^2 \cdot P \cdot Q}$$

$$\begin{aligned} \text{Por lo tanto: } n &= (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5 \times 3360 \\ &= \frac{(0,05)^2 (3359 + (1,96)^2 \times 0,5 \times 0,5)}{8,3975 + 0,9604} \\ N &= 3226,944 = 344,84 \end{aligned}$$

Por lo tanto, el tamaño de la muestra fue de 345 Usuarios.

3.3.3 Muestreo

Es el elemento, objeto o individuo que será estudiado por el investigador en el que se aplicarán las técnicas de evaluación planificadas (Azcona et al., 2016). En esta investigación la unidad de análisis estuvo conformada por el usuario atendido en una botica de Lima.

3.3.4 Unidad de análisis

Es el procedimiento mediante el cual el investigador selecciona a los elementos o individuos que pasaran a conformar la muestra (Gaviria y Márquez, 2019). En este trabajo el muestreo fue de tipo probabilístico aleatorio simple, es decir, todos los miembros de la población tendrán igual oportunidad de conformar la muestra.

3.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Se utilizó el método de encuesta para evaluar ambas variables. Según Arias et al. (2022), esta técnica permite recopilar datos sobre percepciones, opiniones o conductas de las personas originando resultados cualitativos o cuantitativos a través de la aplicación de preguntas con un sistema de respuestas clasificados.

El instrumento fue el cuestionario. Según Arias et al. (2022), este tipo de instrumento es de uso generalizado en los proyectos de investigación, ya que es práctico y rápido para utilizar, consistiendo en un conjunto de preguntas o enunciados de los cuales el participante deberá escoger respuestas de entre las opciones presentadas.

La validez se expresa a través de su dominio de contenido, para ello fue necesario la aplicación de un juicio de expertos profesionales, el cual consistió en solicitar la evaluación y opinión de varios profesionales expertos en la materia sobre el instrumento que se utilizó (Cabero y Llorente, 2013).

La confiabilidad de un instrumento es conceptualizada como la obtención de resultados similares tras una aplicación reiterada de la medición. En este estudio se obtuvo a través de la aplicación de la prueba Alfa de Cronbach ya que con ello se pudo calcular la consistencia interna de cada uno de los ítems tomando en cuenta todos sus resultados (Quero, 2010).

3.5. Procedimientos

La ejecución empezó con la recopilación de los datos sobre las variables de estudio, seguidamente se preparó un documento para la validación el cual fue revisado por el panel de expertos. De igual forma, se debió realizar las coordinaciones con los responsables de la botica a través de una carta de presentación solicitando la autorización para realizar el trabajo en sus instalaciones a través de la aplicación del cuestionario. La información recolectada fue organizada a través de las dimensiones de las variables en un matriz de base de datos con la utilización del programa informático Excel. Posteriormente esta información fue llevada al programa estadístico SPSS con el fin de probar la hipótesis, con ello se pudo realizar la discusión de los resultados y establecer las conclusiones lo que permitirá brindar las recomendaciones.

3.6. Método de análisis de datos

Después de haber realizado el proceso de validación con el juicio de expertos, se procedió al proceso de confiabilidad para ello se realizó una prueba piloto con 20 participantes los cuales no fueron considerados en la muestra de investigación. A los resultados obtenidos se aplicó la prueba de coeficiente de Alfa de Cronbach. Una vez entregada y extraída la información de la aplicación del cuestionario se aplicó un proceso estadístico descriptivo con la finalidad de obtener tablas de frecuencia y contingencia además de gráficos. Con respecto al proceso de estadística inferencial debido a la cantidad de participantes se realizó primero la prueba de normalidad Kolmogorov Smirnov para confirmar su tendencia. Al observar que los datos no muestran una distribución normal se procedió a aplicar la prueba no paramétrica de Rho Spearman.

3.7. Aspectos éticos

La redacción del documento se realizó a través de referencias y citas adecuadas que respetan los derechos de autor siguiendo las pautas de estilo de redacción APA7 (2017). Antes de que se aplicaran los cuestionarios, también se solicitó autorización previa y consentimiento informado de cada participante. Así también, toda la información recolectada fue analizada más no manipulada por el investigador de forma tendenciosa. Por lo tanto, se tuvieron en cuenta los principios bioéticos de la investigación a través de la beneficencia; la no maleficencia (evitando cualquier tipo de daño); en respeto a la autonomía y justicia. (Resolución del Vicerrectorado de Investigación N° 110-2022-UCV, 2022).

IV. RESULTADOS

Tabla 1

Validez de instrumentos por juicio de expertos en las variables

Expertos	Claridad	Criterio Coherencia	Relevancia	Observación
Dr. Jesús Collanque Pinto	✓	✓	✓	
Mg. Christian Santillán Guzmán	✓	✓	✓	Aplicable
Mg. Edinho Julio Celis Robles	✓	✓	✓	

Los instrumentos de medición usados para la evaluación de las variables: Calidad de atención y satisfacción del usuario, fueron analizadas por juicio de expertos, siendo ellos los que determinaron su validez, mediante la revisión del cumplimiento de los criterios establecidos.

Confiabilidad

Tabla 2

Prueba de confiabilidad de la primera variable

Variable/Dimensión	Ítems	Alfa de Cronbach	Nivel
Calidad de atención	25	0.971	Muy alta
Tangibilidad	5	0.924	Muy alta
Fiabilidad	5	0.874	Muy alta
Capacidad de respuesta	5	0.952	Muy alta
Seguridad	5	0,929	Muy alta
Empatía	5	0,939	Muy alta

Tabla 2, se ha observado que la información sobre calidad de atención y sus dimensiones, en un grupo de prueba de 20 participantes, tienen un nivel de confiabilidad muy alta; por lo tanto, quedo establecido que el instrumento es confiable. (Tupanta et al., 2017).

Tabla 3

Prueba de confiabilidad de la segunda variable

Tabla 6*Prueba de normalidad*

Variable/Dimensión	Kolmogorov-Smirnov		
	Estadístico	gl	Sig.
Calidad de atención	0.175	345	0.000
Tangibilidad	0.187	345	0.000
Fiabilidad	0.192	345	0.000
Capacidad de respuesta	0.198	345	0.000
Seguridad	0.206	345	0.000
Empatía	0.204	345	0.000
Satisfacción del usuario	0.173	345	0.000

Tabla 6 los datos obtenidos sobre la variable calidad de atención y sus dimensiones obtuvieron una significancia de 0.000, por lo que al ser menor de 0,05 se determinó que no tienen distribución normal; por ello para la contrastación de las hipótesis se decidió utilizar la prueba de Spearman.

Contrastación de hipótesis

Hipótesis general

Planteamiento de hipótesis

H₀: No Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023.

H₁: Existe relación significativa entre calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023.

Nivel de significancia: 0.05

Regla de decisión: Si la Sig. < 0.05 se rechaza la hipótesis nula

V. DISCUSIÓN

Se plantearon dos variables en el estudio actual para evaluar la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios que fueron a una botica de Lima ya que se había observado un descontento de los clientes que frecuentaban en este servicio. En la literatura científica se encuentran numerosas investigaciones que estudian estas variables, tanto en la parte privada como estatal en diferentes tipos de organizaciones incluyendo los que proveen servicios de salud. En estos estudios se observa que existe una gran variabilidad de resultado incluso dentro de organizaciones del mismo sector o en áreas de la misma empresa o institución. Por lo cual, estas variaciones en los niveles de la calidad de atención en diferentes ámbitos, puede explicarse con la conceptualización, es decir la definición que se le da a la calidad o satisfacción del usuario. Así se tiene autores como Martínez et al., (2018), resalta la vigencia de los principios determinados por Horovitz entre los que destacan: que es el usuario el que juzga la calidad del servicio ofrecido, la organización deberá plantearse metas medibles y normas precisas para lograr la calidad y que se debe tomar en cuenta siempre las expectativas del usuario.

De tal manera, que al establecer que el usuario o paciente, en el caso de los servicios de salud, es quien juzga la calidad implica que factores subjetivos también tienen influencia sobre esa evaluación, ya que elementos como experiencias previas o estados de ansiedad o estrés pueden afectar la apreciación del usuario sobre el servicio y trato recibido. Frente a ello como establece Horovitz cualquier tipo de organización deberá tener el propósito de identificar, satisfacer e inclusive superar las expectativas de sus usuarios, más aun, como en el caso de los servicios de salud, la vida y seguridad de los pacientes dependen de la atención recibida.

De modo que, al emplear los instrumentos y efectuar el procedimiento estadístico en esta investigación se encontró en los usuarios que realizaron la encuesta, con respecto a la variable calidad de atención, el 43.2 % perciben un nivel bueno, sin embargo, el 41.4 % percibe un nivel regular. Del mismo modo, Cortez (2021), encontró niveles de calidad medio un (38%) en la farmacia de un hospital rural. Entre las principales diferencias con ese trabajo se encuentran la naturaleza y características de las poblaciones estudiadas. En ese trabajo la población afluente a la farmacia se trató de individuos de una comunidad rural en

Cajamarca por lo que sus expectativas sobre lo que debe ser un servicio de farmacia ideal o de alta calidad pueden verse limitados. En cambio, en este estudio la población se trató de la que se encuentra sobre la zona de influencia de la botica ubicada en un distrito limeño, además la muestra fue considerablemente mayor contando con la participación de 345 usuarios.

A diferencia de Villegas y Muñoz (2021), hallaron que un 73.9% consideró una calidad óptima además del 49,75% estuvo en un nivel satisfecho con el servicio en la farmacia de emergencia de un centro hospitalario de nivel III en Lima. En ese caso se debe destacar que una institución de salud de categoría III es aquella que brinda una atención especializada para la resolución de problemas complejos por lo que acorde a ello, sus servicios de farmacia deben contar con todos los productos necesarios considerando una alta rotación y flujo. Además, cuando se trata de servicios de emergencia, estos tienen como característica que la vida del paciente en muchas ocasiones se encuentra en riesgo por la demanda de insumos farmacéuticos es alta y constante por lo que debe ser uno de los servicios mejor abastecidos de todo el centro hospitalario.

Por otro lado, en cuanto a la variable satisfacción autores como Hoff et al. (2021), han señalado que la satisfacción de los usuarios se encuentra asociada a la experiencia previa ya que de esta puede nacer las expectativas del paciente o un punto de comparación para realizar su valoración ante una nueva experiencia en otro servicio o institución de salud. Sin embargo, los elementos que condicionan la satisfacción pueden ser distintos y variar para diferentes personas ya que lo posee un fuerte componente subjetivo que ejercerán una influencia distinta en cada persona. Además, el proceso de valoración mismo durante la determinación de la satisfacción en usuario también se encuentra asociado por características de contexto socioeconómico o académico como su edad, ingresos financieros, nivel educativo, etc. Otros autores como Maggi (2018), señala que la calidad de atención al ser definida como la satisfacción de una necesidad permite al investigador evaluarla a través de los beneficios y bondades que ofrece en el servicio. Por ende, se considera que estas variables se encuentran íntimamente ligadas ya que ambas nacen de la percepción del usuario o paciente frente a la atención recibida.

En este trabajo de investigación, el 44.9% de los usuarios están satisfechos, pero el 39,1% de ellos está regularmente satisfecho con el servicio. de una botica

de Lima. De forma semejante estudios como el desarrollado por Ayele et al. (2020), encontraron un nivel de satisfacción adecuado con el 46.19% de usuarios en los servicios de farmacia en la región este de Etiopía. Se debe señalar que, al tratarse de un trabajo desarrollado en un contexto internacional, en una realidad con características sociales diferentes al de este trabajo, las semejanzas encontradas deberán tratarse con criterios reservados, destacando más bien, que las metodologías utilizadas fueron similares ya que en ese estudio utilizaron un cuestionario derivado del Servqual para evaluar la calidad.

De igual forma, otro estudio desarrollado en Etiopía fue el de Kebede et al. (2021), que también hallaron un alto porcentaje de participantes satisfechos, cabe destacar que en ese caso el tamaño de la muestra fue superior al de esta investigación ya que ascendió a 414 participantes. Otra diferencia importante es que en ese estudio no utilizó el cuestionario Servqual o derivado sino como herramienta de recolección de información aplicó un cuestionario autoreportado elaborado por los autores.

También la investigación elaborada por Bratkowska et al. (2020), tuvieron la finalidad de evaluar la satisfacción de usuarios de servicios farmacéuticos, en este caso, aunque tuvo una muestra de 163 participantes solamente, se enfocó por tomarla de una representación de cadena de farmacias privada en Polonia, a diferencia de este estudio en que se desarrolló con usuarios de una sola botica. Además, también con en el trabajo del párrafo anterior, utilizó un instrumento diferente denominado “Cuestionario de pacientes de farmacia comunitarias modificado” el cual también incluye aspectos como la variabilidad de medicamentos ofertados además de aspectos de empatía y confianza generado por el personal que atiende.

Con respecto a estudios internacionales que también hayan evaluado la calidad de atención en farmacias destaca el elaborado por Ostrowska et al. (2022), que tiene como característica de diferenciación más importante que fue realizada a través de informes sobre la planificación y ejecución de los servicios farmacéuticos de todo Polonia, por lo que para diseño se basó en una recolección de datos tipo documental en cambio en este trabajo se tomó como unidad de análisis el usuario que adquiriría productos en la botica evaluada.

En cambio, otros estudios a nivel nacional también mostraron tendencias similares como el desarrollado por Flores y Torres (2022), presentaron que el 52% estuvo satisfecho con la atención en la farmacia central de un hospital nacional en Chincha además que el 59% de los participantes percibió la calidad como buena. Entre las principales diferencias con la presente investigación se tiene que ese servicio de farmacia se encuentra en el ámbito público el cual puede verse afectado por desabastecimientos debido a una burocracia excesiva. Otra característica diferente es el tamaño muestral utilizado ya que en ese estudio se tuvo a 169 participantes en cambio en esta investigación se utilizó casi el doble. Posiblemente esto se debe al marco referencial de afluencia de pacientes que requieren la obtención de un medicamento, ya que en la botica estudiada al estar en una zona de diversos servicios de salud públicos y privados tiene un alto número de usuarios que son atendidos mensualmente.

Se demostró que existe una relación significativa considerando el objetivo general entre calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima, 2023; ya que en la contrastación de hipótesis se halló una significancia bilateral de 0.000 y un coeficiente de correlación de 0.983 por lo que se interpreta que las variables tienen una correlación fuerte y positiva es decir mejor satisfacción del usuario gracias a una atención de alta calidad. Quispe (2021), encontró que hubo una correlación significativa al 0.01 de significancia entre las variables con un coeficiente de 0.743, además también se observó que las dimensiones de fiabilidad, elementos tangibles y empatía tuvieron una alta correlación, en cambio, en este estudio además de las dimensiones señaladas también se halló una correlación significativa con capacidad de respuesta y seguridad. Posiblemente estas diferencias se deban a que el marco muestral del estudio de Quispe (2021), fue limitado considerando solamente 80 participantes en cambio en este trabajo se tuvo la participación de más del triple de usuarios.

VII. RECOMENDACIONES

Primera. Se recomienda al dueño de una botica de Lima, financiar en infraestructura moderna del establecimiento para los usuarios, con el objetivo de atraer más demanda de clientes.

Segunda. Se recomienda al dueño de una botica de Lima, brindar a sus trabajadores capacitaciones constantes y orientación psicosocial con lo relacionado, amabilidad, cortesía y respeto para obtener un buen trato al cliente.

Tercera. Se recomienda al director técnico de una botica de Lima, que incluyan en su requerimiento de compras medicamentos genéricos, para satisfacer las necesidades de muchos usuarios.

Cuarta. Se recomienda al director técnico de una botica de Lima, implementar un plan de refuerzo a los trabajadores, en horas de congestión, para no generar colas de espera a los usuarios.

Quinta. Se recomienda al director técnico de una botica de Lima de monitorear que el establecimiento este impecable. Esto aumentará la acogida de los usuarios.

Sexta. Se recomienda a los trabajadores de una botica de Lima, que utilicen una sola información de los medicamentos para no crear dudas en los usuarios y generar su confianza.

- Del Valle, K. (2021). La sobrecarga laboral del personal de enfermería que influye en la atención a pacientes. *Revista San Gregorio*, 1(47), 165-179. <https://doi.org/10.36097/rsan.v1i47.1966>
- Dieterich, H. (2020) Nueva guía para la investigación científica. Editorial Grupo Editor Orfila Valentini. <https://repositorio.uch.edu.pe/handle/20.500.12872/25>
- Donabedian, A. (2001) Evaluación de la calidad de la atención médica. *Rev Calidad Asistencial*; 16:S11-S27
- Espinoza, E., Gil, W., Agurto, E. (2020) Principales problemas en la gestión de establecimientos de salud en el Perú. *Rev Cubana de Salud Pública*. 46(4): e2146. <https://scielosp.org/pdf/rcsp/2020.v46n4/e2146/es>
- Febres-Ramos, Richard J., & Mercado-Rey, Miguel R. (2020). Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. *Revista de la Facultad de Medicina Humana*, 20(3), 397-403. <https://dx.doi.org/10.25176/rfmh.v20i3.3123>
- Flores, A., & Torres, V. (2022). *Calidad en atención y nivel de satisfacción en pacientes de farmacia central del hospital San José de Chíncha*. Tesis para título profesional. Universidad Nacional de Ica.
- García, G. (2021) Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma-Barranco-Lima-2021. Tesis para título profesional. Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt.
- Gcabashe, S., & Matsiliza, N. S. (2023). The Application of Servqual Tool to Improve Client Satisfaction in a Health Facility: Service Quality in a Health Center. In *Intersecting Health, Livability, and Human Behavior in Urban Environments* (pp. 227-250). IGI Global.
- Gaviria, C. & Márquez C. (2019) Estadística descriptiva y probabilidad. Editorial Bonaventura. <http://www.editorialbonaventuriana.usb.edu.co/index.php/libros/inv/item/25-matematicas/473-estadistica-descriptiva-y-probabilidad>.
- Guerra L. et al. Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo: R.M. N° 527-2011/MINSA [Internet]. Disponible en: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia->

- López, S. (2020) Atención al cliente, consumidor y usuario. Ediciones Parainfo. Madrid, España
- Maggi-Vera, W. A. (2018). Evaluación de la calidad de la atención en relación con la satisfacción de los usuarios de los servicios de emergencia pediátrica Hospital General de Milagro. [Tesis de maestría, Universidad Católica de Santiago de Guayaquil]. Repositorio institucional <http://repositorio.ucsg.edu.ec/handle/3317/9976>
- Martínez, J., Exposito, A., Quesada, E., Lopez, F. (2018) Ciencia de la Administración y Atención Sanitaria. Editorial ACCI Ediciones. Madrid, España.
- Mateos, M. (2019) Atención al cliente y calidad en el servicio. IC Editorial. Málaga, España
- Maya, E. (2014) Métodos y técnicas de investigación. Universidad Nacional Autónoma de México. http://www.librosoa.unam.mx/bitstream/handle/123456789/2418/metodos_y_tecnicas.pdf?sequence=3&isAllowed=y
- Mazer, M., Mehta, N., Alkindi, N., Pourmand, A. Pharmacotherapy in COVID-19, a A narrative review for emergency providers. (2020) *Medicine* 38(7): 1488-1493. Doi: <https://doi.org/10.1016/j.ajem.2020.04.035>
- Mejías, A. & Manrique, S. (2011). Dimensions of customer satisfaction at universities banks: an approach using factors Analysis. *Ingeniería Industrial*, 12(1), 43-47. <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=360433575007>
- Organización Mundial de la Salud. (2020). Estrategia farmacéutica de la OMS. Informe sobre los progresos realizados. https://apps.who.int/gb/ebwha/pdf_files/WHA56/sa5616.pdf
- Ostrowska, M., Drozd, M., Patryn, R., & Zagaja, A. (2022). Prescriptions as quality indicators of pharmaceutical services in Polish community pharmacies. *BMC health services research*, 22(1), 373. <https://doi.org/10.1186/s12913-022-07772-2>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. & Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Spring*. 64(1), 12-40. https://www.researchgate.net/publication/225083802_SERVQUAL_A_multiple-Item_Scale_for_measuring_consumer_perceptions_of_service_quality

- Paredes, C. (2020) Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del Centro de Salud de zona rural peruana. 9(1):1-10
- Pérez Soto AC. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en consultorios externos de un hospital público de Lima, 2018. Universidad César Vallejo [Internet]. 2018; Disponible en: <https://repositorio.ucv.edu.pe/handle/20.500.12692/23955>
- Puchi-Gómez, Carolina, Paravic-Klijn, Tatiana & Salazar, Alide. (2018). Indicadores de calidad de la atención en salud en hospitalización domiciliaria: revisión integradora. *Aquichán* , 18 (2), 186-197. <https://doi.org/10.5294/aqui.2018.18.2.6>
- Quero Virla, Milton (2010). Confiabilidad y coeficiente Alpha de Cronbach. *Telos*, 12 (2),248-252: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=99315569010>
- Quispe Quispe, M. (2021). *Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital las Mercedes de Paita, 2021.*
- Ramírez, J. Evaluación de la calidad en unidades de salud en México (2020) *Horiz sanitario*: 20(1): 34-44
- Romero-Chávez, Edith, Contreras-Estrada, Daniela, & Cantú-Quintanilla, Guillermo. (2019). Quality of medical care from a bioethical point of view in an ophthalmological hospital in Mexico City. *Acta bioethica* , 25 (2), 235-242. <https://dx.doi.org/10.4067/S1726-569X2019000200235>
- Real, R., Azuga, H., Colman, B., Delgado, L. (2021) Satisfacción de los usuarios de unidades de salud durante el 2020. Estudio multicentrico. *Rev Del Nacional*. 13(1): 69-74. <http://dx.doi.org/10.18004/rdn2021.jun.01.064.075>
- Sakyi KA, Musona D, Mweshi GK. Research methods and methodology. 2020; Disponible en: <http://41.63.8.17/handle/123456789/73>
- Torres, Y., Rodríguez, Y., & Pérez, E. (2022). How to improve the quality of healthcare services and patient safety by adopting strategies from the aviation sector? *Journal of healthcare quality research*, 37(3), 182–190. <https://doi.org/10.1016/j.jhqr.2021.10.009>
- Trant, A. A., Szekely, B., Mougalian, S. S., DiGiovanna, M. P., Sanft, T., Hofstatter, E., Silber, A., Adelson, K. B., Chagpar, A., Killelea, B., Horowitz, N., Lannin, D., Park, T., Corso, M., Abraham, G., Pollard-Murphy, K., Sturrock, T., Knill-

- Selby, E., Western, A., Servodidio, C., ... Pusztai, L. (2019). The impact of communication style on patient satisfaction. *Breast cancer research and treatment*, 176(2), 349–356. <https://doi.org/10.1007/s10549-019-05232-w>
- Tupanta, J., Duque, M. y Mena, A. (2017) Alfa de Cronbach para validar un cuestionario de uso de TIC en docentes universitarios. *Revista mktDescubre – ESPOCH FADE*, (10), <https://core.ac.uk/download/pdf/234578641.pdf>
- Vaughn, B. P. (2022). Patient Satisfaction, at What Cost?. *Clinical gastroenterology and hepatology : the official clinical practice journal of the American Gastroenterological Association*, 20(4), e912. <https://doi.org/10.1016/j.cgh.2021.04.016>
- Villegas, M., Muñoz, J. (2021) Calidad de servicio y satisfacción a usuarios que acuden a la farmacia de emergencia del Hospital III Suarez- Angamos. Tesis para título profesional. Universidad Norbert Wiener

Anexo 2. Tabla de Operacionalización de las variables

VARIABLES DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIÓN	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALAS DE MEDICIÓN	NIVELES Y RANGO
Calidad de atención	La calidad de servicio es el juicio general del cliente sobre la excelencia del servicio, que deriva de una comparación de las perspectivas del consumidor (lo que cree que las empresas de servicios deberían proporcionar) y sus percepciones de los resultados del servicio influenciados por la motivación, permitiendo un ambiente de trabajo efectivo	Se empleó un instrumento compuesto por 5 dimensiones, que engloban 15 indicadores. Además, se constituye por 25 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert.	Tangibilidad Fiabilidad Capacidad de respuesta Seguridad Empatía	Infraestructura Limpieza Presentación del Personal Sencillez Continuidad Respeto Claridad Disposición Tiempo de atención Confianza Honestidad Servicio Amabilidad Atención individualizada Tolerancia	1-5 6-10 11-15 16-20 21-25	Ordinal Tipo Likert Muy en desacuerdo (1) En desacuerdo (2) NI de acuerdo ni en desacuerdo (3) De acuerdo (4) Muy de acuerdo (5)	Mala (25-58) Regular (59-92) Buena (93-125)

	(Parasurama et al., 1998).						
Satisfacción del usuario	Según Mejías y Manrique (2011), la satisfacción es la valoración que hace un usuario de un servicio y está determinada por qué tan bien el servicio satisfizo sus expectativas y necesidades	Se empleó un instrumento compuesto por 5 dimensiones, que engloban 12 indicadores. Además, se constituye por 20 ítems politómicos y se hallan en escala ordinal, medido con la escala Likert.	Calidad funcional Calidad técnica Confianza Valor percibido Expectativas	Soluciones Necesidades Automatización Perfeccionamiento Desempeño Privacidad Valoración Calidad Promesas Percepción Atención Información	1-4 5-6 7-10 11-16 17-20	Ordinal Tipo Likert Sumamente insatisfecho (1) Bien insatisfecho (2) NI insatisfecho, ni satisfecho (3) Bien satisfecho (4) Sumamente satisfecho (5)	No satisfecho (20-46) Regularmente satisfecho (47-73) Satisfecho (74-100)1

Anexo 3. Fichas técnicas

Ficha técnica del cuestionario de calidad de atención

Denominación	Cuestionario de calidad de atención (SERVQUAL)
Autor:	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)
Procedencia:	Estados Unidos
Aplicado por:	Larreategui Aranda, Lucrecia (2023)
Adaptado por:	Larreategui Aranda, Lucrecia (2023)
Administración:	Individual
Duración:	10 minutos
Significación:	El cuestionario tiene el objetivo de conocer la percepción de la calidad de atención.
Aplicación:	Usuarios de una botica de Lima.
Estructura:	El cuestionario estuvo conformado por 5 dimensiones (tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía). Cuenta con 25 ítems con 5 alternativas: Muy en desacuerdo (1), En desacuerdo (2), NI de acuerdo ni en desacuerdo (3), De acuerdo (4) y Muy de acuerdo (5)

17	Que los usuarios tengan respuestas a las solicitudes realizadas de manera oportuna.					
18	Que los trámites recibidos sean con amabilidad por los trabajadores de la botica.					
19	Que los horarios de atención de la botica estén acordes a las necesidades del usuario.					
20	Que el empleado me explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de un requerimiento.					

Autor: Mejías y Manrique (2011)

Adaptado por: Larreategui Aranda, Lucrecia (2023)

Enlace:

https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/86479/Zaquinaula_AED-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y

Participación voluntaria (principio de autonomía):

Puede hacer todas las preguntas para aclarar sus dudas antes de decidir si desea participar o no, y su decisión será respetada. Posterior a la aceptación no desea continuar puede hacerlo sin ningún problema.

Riesgo (principio de No maleficencia):

Indicar al participante la existencia que NO existe riesgo o daño al participar en la investigación. Sin embargo, en el caso que existan preguntas que le puedan generar incomodidad. Usted tiene la libertad de responderlas o no.

Beneficios (principio de beneficencia):

Se le informará que los resultados de la investigación se le alcanzará al establecimiento al término de la investigación. No recibirá ningún beneficio económico ni de ninguna otra índole. El estudio no va a aportar a la salud individual de la persona, sin embargo, los resultados del estudio podrán convertirse en beneficio de la salud pública.

Confidencialidad (principio de justicia):

Los datos recolectados deben ser anónimos y no tener ninguna forma de identificar al participante. Garantizamos que la información que usted nos brinde es totalmente Confidencial y no será usada para ningún otro propósito fuera de la investigación. Los datos permanecerán bajo custodia del investigador principal y pasado un tiempo determinado serán eliminados convenientemente.

Problemas o preguntas:

Si tiene preguntas sobre la investigación puede contactar con el Investigadora Lucrecia Larreategui Aranda email:llarreategui@ucvvirtual.edu.pe y Docente asesor.Dr. Germán Vicente Garay Flores email:ggarayff01@ucvvirtual.edu.pe

Consentimiento

Después de haber leído los propósitos de la investigación autorizo participar en la investigación antes mencionada.

Nombre y apellidos:

Fecha y hora:.....

Para garantizar la veracidad del origen de la información: en el caso que el consentimiento sea presencial, el encuestado y el investigador debe proporcionar: Nombre y firma. En el caso que sea cuestionario virtual, se debe solicitar el correo desde el cual se envía las respuestas a través de un formulario Google.

Anexo 7. Carta de aceptación

"Año de la Unidad, la Paz y el desarrollo"

Lima 05 de Julio del 2023

Dra. Clementina Castillo Consuelo del pilar
Jefa de la escuela de Posgrado Campus Lima Ate

Asunto: Autorizo para la aplicación del instrumento de la investigación
"Calidad de atención y satisfacción del usuario en una
botica de Lima,2023"

REF: A la carta N°209-2023-UCV-VA-EPG-FO6L03/J

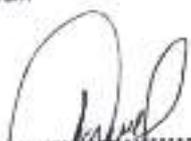
De mi consideración.

Mediante el presente, tengo el agrado de dirigirme a usted para expresarle mi atento saludo, haciendo referencia a lo solicitado, facilito la autorización para que la Sra. Larreategui Aranda, Lucrecia realice la investigación titulado "Calidad de atención y satisfacción del usuario en una botica de Lima "en busca de superar y desarrollar lo profesional.

En ese sentido, el que suscribe autoriza que la mencionada Sra., estudiante de la Universidad que usted dignamente dirige, realice su respectiva investigación por el plazo que determine en coordinación con su Universidad

Sin otro particular es propicia la ocasión para expresarle las muestras de mi especial consideración y estima personal.

Atentamente,



.....
Rosa Luz Ala Umasi
QUIMICO FARMACEUTICO
C.Q.F.P 16703

QF. Rosa Luz Ala Umasi
Director Técnico
Botica Mi Farma

MiFarma
AV. PETIT THOUARS 2307 ESQ. CON
JL. TOMAS GUIDO LINCE - LIMA -
LIMA

4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de atención	Tangibilidad	La cual se basa en la infraestructura y las características físicas del lugar donde se brinda el servicio. Paredes (2020) afirma que los elementos tangibles son necesarias para conseguir la eficacia del servicio brindado con lo cual los usuarios podrán tener experiencias cómodas y agradables
	Fiabilidad	Cecilia et al. (2018) la definen como todos los procesos que intervienen hasta la entrega del servicio al usuario, incluyendo la solución de problemas que puedan surgir de forma inmediata, debido a ello, esta dimensión se encuentra asociada a la etapa de control de calidad dentro de un proceso administrativo.
	Capacidad de respuesta	Ramírez (2020) es la capacidad de enfrentar los problemas que se puedan presentar durante el servicio planteados por los usuarios y ofrecer soluciones rápidas y efectivas. Por ello la percepción de esta dimensión depende en gran medida al cumplimiento de plazos establecidos, en los que se observa que el brindar soluciones rápidas y eficientes logran satisfacer las necesidades de los usuarios
	Seguridad	Romero (2019) lo identifican como la capacidad de los miembros de la organización para ofrecer e inspirar confianza en los usuarios. Este es una característica importante en el especial durante el proceso de atención, ya que para ello es fundamental generar confianza y con ello credibilidad con lo que se logrará llegar al cumplimiento de expectativas de los usuarios.
	Empatía	Del Valle (2021) esta tiene en cuenta las necesidades específicas de los usuarios logrando satisfacerla a través de un servicio personalizado. Esta se debe entender como la capacidad de dar una atención o servicio de forma individualizada, caracterizándose porque el personal debe comprender las necesidades del cliente de forma integral

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención", elaborado por: Lucrecia Larreategui Aranda en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde,

sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de atención.

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión Determinar la infraestructura y las características físicas

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Infraestructura	Las instalaciones de la botica son atractivas para el usuario.				x				x				x	
Limpieza	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad				x				x				x	
Presentación del Personal	Los trabajadores de la botica se presentan correctamente uniformados.				x				x				x	
	La botica cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano				x				x				x	
	En las instalaciones de la botica utilizan equipos informáticos modernos para la atención				x				x				x	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la continuidad, respeto, al servicio del usuario.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sencillez	La atención entregada por el personal fue la adecuada.				x				x				x	
	El personal de la botica siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés.				x				x				x	
	Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes				x				x				x	
Continuidad	El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada				x				x				x	
Respeto.	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido				x				x				x	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el cumplimiento de plazos establecidos.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Claridad	El personal muestra habilidad en su trabajo.				x				x				x	
	El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos.				x				x				x	



Disposición	El personal muestra predisposición para atender a sus consultas				X					X					X	
Tiempo de atención	El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas				X					X					X	
	Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta				X					X					X	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar confianza y con ello credibilidad.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Confianza	Los trabajadores de la botica le transmiten confianza y seguridad				X					X					X	
Honestidad	Percebe seguridad al realizar transacciones dentro de la botica.				X					X					X	
Servicio	Considera Ud. que la atención fue entregada en un lugar seguro y apropiado.				X					X					X	
	Las respuestas recibidas por los empleados fueron confiables y seguras.				X					X					X	
	Considera que la botica cumple con las medidas de seguridad apropiadas				X					X					X	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la capacidad de dar una atención o servicio de forma amable, individualizada y tolerante.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones		
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4			
Amabilidad	Considera que la botica atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada.				X					X					X	
Atención individualizada	Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta.				X					X					X	
Tolerancia	El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de las consultas.				X					X					X	
	Considera que los horarios de atención de botica son pensados en las necesidades de los usuarios.				X					X					X	
	Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita.				X					X					X	

Firma del evaluador

Dr. Jesús Collanque Pinto

DNI. 09401989

Validación del segundo juez. Mg. Edinho Julio Celis Robles.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención" La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Edinho Julio Celis Robles.	
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor ()
Área de formación académica:	Clinica (x)	Social ()
	Educativa ()	Organizacional ()
Áreas de experiencia profesional:	Hospital	
Institución donde labora:	INEN.	
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años ()	(x)
	Más de 5 años ()	()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.	

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario "calidad de atención"
Autora:	Zeithaml, Parasuraman v Berrv (1988)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Botica
Significación:	Se elaboró un cuestionario de 25 ítems donde se agrupan las cinco dimensiones de calidad de atención. Para la calificación se empleará la escala de Likert de cinco opciones.



4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de atención	Tangibilidad	la cual se basa en la infraestructura y las características físicas del lugar donde se brinda el servicio. Paredes (2020) afirma que los elementos tangibles son necesarios para conseguir la eficacia del servicio brindado con lo cual los usuarios podrán tener experiencias cómodas y agradables
	Fiabilidad	Cecilia et al. (2018) la definen como todos los procesos que intervienen hasta la entrega del servicio al usuario, incluyendo la solución de problemas que puedan surgir de forma inmediata, debido a ello, esta dimensión se encuentra asociada a la etapa de control de calidad dentro de un proceso administrativo.
	Capacidad de respuesta	Ramírez (2020) es la capacidad de enfrentar los problemas que se puedan presentar durante el servicio planteados por los usuarios y ofrecer soluciones rápidas y efectivas. Por ello la percepción de esta dimensión depende en gran medida al cumplimiento de plazos establecidos, en los que se observa que el brindar soluciones rápidas y eficientes logran satisfacer las necesidades de los usuarios
	Seguridad	Romero (2019) lo identifican como la capacidad de los miembros de la organización para ofrecer e inspirar confianza en los usuarios. Este es una característica importante en el especial durante el proceso de atención, ya que para ello es fundamental generar confianza y con ello credibilidad con lo que se logrará llegar al cumplimiento de expectativas de los usuarios.
	Empatía	Del Valle (2021) esta tiene en cuenta las necesidades específicas de los usuarios logrando satisfacerla a través de un servicio personalizado. Esta se debe entender como la capacidad de dar una atención o servicio de forma individualizada, caracterizándose porque el personal debe comprender las necesidades del cliente de forma integral

Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención", elaborado por Lucrecia Larreategui Aranda en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brnde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel

Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de atención.

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión Determinar la infraestructura y las características físicas

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Infraestructura Limpieza Presentación del Personal	Las instalaciones de la botica son atractivas para el usuario.				x					x							x
	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad				x					x							x
	Los trabajadores de la botica se presentan correctamente uniformados.				x					x							x
	La botica cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano				x					x							x
	En las instalaciones de la botica utilizan equipos informáticos modernos para la atención				x					x							x

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la continuidad, respeto, al servicio del usuario.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Sencillez	La atención entregada por el personal fue la adecuada.				x					x							x
	El personal de la botica siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés.				x					x							x
	Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes				x					x							x
Continuidad	El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada				x					x							x
	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido				x					x							x

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el cumplimiento de plazos establecidos.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4				
Claridad	El personal muestra habilidad en su trabajo.				x					x							x
	El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos.				x					x							x



Disposición Tiempo de atención	El personal muestra predisposición para atender a sus consultas			x				x					x	
	El personal lo atendió con rapidez absolviendo sus dudas			x				x					x	
	Observo la cooperación y apoyo mutuo entre los trabajadores para entregarle una solución rápida a su consulta			x				x					x	

- Cuarta dimensión: Seguridad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar confianza y con ello credibilidad.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Confianza	Los trabajadores de la botica le transmiten confianza y seguridad				x				x				x	
Honestidad	Percibe seguridad al realizar transacciones dentro de la botica.				x				x				x	
Servicio	Considera Ud. que la atención fue entregada en un lugar seguro y apropiado.				x				x				x	
	Las respuestas recibidas por los empleados fueron confiables y seguras.				x				x				x	
	Considera que la botica cumple con las medidas de seguridad apropiadas				x				x				x	

- Quinta dimensión: Empatía
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la capacidad de dar una atención o servicio de forma amable, individualizada y tolerante.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Amabilidad	Considera que la botica atiende las necesidades de sus usuarios de forma individualizada.				x				x				x	
Atención individualizada	Considera que el personal comprende con facilidad las inquietudes que usted presenta.				x				x				x	
Tolerancia	El personal demuestra tolerancia en las explicaciones de las consultas.				x				x				x	
	Considera que los horarios de atención de botica son pensados en las necesidades de los usuarios.				x				x				x	
	Las orientaciones brindadas por el personal son claras y precisas, enfocadas en lo que usted necesita.				x				x				x	

Firma del evaluador

MG. Edinho Julio Celis Robles

DNI. 42934178



4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción del usuario	Calidad funcional	que se entiende como lo observado por el usuario como presentación de servicio, esto también incluye la información recolecta, el esfuerzo de satisfacer las necesidades. por Mejía y Manrique (2011).
	Calidad técnica	Trant et al. (2020), es aquella en la que se puede realizar una comparación con otros servicios, por lo que el usuario logra dar una valoración informada sobre la calidad en esa comparación. Dentro de esta dimensión se tiene como indicador el perfeccionamiento el cual busca maximizar la eficiencia del servicio considerando los errores del proceso y con ello lograr resultados de mayor calidad y eficiencia.
	Confianza	Vaughn (2022), han establecido que el proceso de atención existe un nivel de vulnerabilidad en el cual se realizaron promesas y se estrecha relaciones con los usuarios. Parte de esta dimensión también se utiliza como una proyección de la institución a futuro y de los procesos que se requerirá.
	Valor percibido	Bell (2019) afirma que el nivel dado por el usuario es diferente que el usuario toma en cuenta entre los costos y beneficios en una oferta. Esta dimensión es sumamente subjetiva el indicador usado es utilizado para referirse a la apreciación del paciente por el servicio que recibió
	Expectativas	Se basan en experiencias pasadas aplicada a los usuarios que esperan el servicio, a pesar de ello, frente a situaciones en que no tuvieron experiencias previas, comúnmente los usuarios toman en cuenta reseñas e información pertinente relacionada con la atención brindada. (Carbajal, 2017



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo . (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Satisfacción de usuario", elaborado por. Lucrecia Larreategui Aranda. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde

sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario.

- Primera dimensión: calidad funcional
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las necesidades de los usuarios y soluciones.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Soluciones	¿Cuán satisfecho está con atención a sus consultas por parte de los empleados de la botica?			x					x				x	
	¿Se siente satisfecho con la manera en la que su requerimiento fue solucionado?			x					x				x	
Necesidades	¿Cuán satisfecho está con el conocimiento de los empleados sobre los intereses y necesidades de los usuarios?			x					x				x	
	¿Qué tan satisfecho esta con la disposición de los empleados para atender sus quejas y reclamos?			x					x				x	

- Segunda dimensión: Calidad técnica
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación entre la calidad técnica.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Automatización	¿Qué tan satisfecho está con los servicios automatizados?				x					x				x
Perfeccionamiento	¿Qué tan satisfecho está con atención a los trámites realizados?				x					x				x

- Tercera dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación entre la confianza

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Desempeño	¿Qué tanto confía en la información que le brindan?				x					x				x
	¿Qué tan satisfecho esta con el nivel de cumplimiento que brinda el personal respecto a sus respuestas?				x					x				x
Privacidad	¿Qué tanto confía en las orientaciones que le brindan respecto a sus reclamos?				x					x				x
	¿Qué tanto confía en la privacidad de su información por el personal de la botica?				x					x				x

- Cuarta dimensión: Valor percibido
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación entre el valor percibido.



Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Valoración	¿Qué tan satisfecho está con los medios de comunicación que tiene la botica para la comunidad?			x				x				x		
	¿Qué tan satisfecho está con la atención entregada por los empleados al momento de darle alguna respuesta?			x				x				x		
	¿Qué tan satisfecho está con el comportamiento del personal cuando lo atienden?			x				x				x		
Calidad	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera que se toma al momento de ser atendido?			x				x				x		
	¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad a la información ante una inquietud o consulta que la botica le brinda?			x				x				x		
	¿Qué tan satisfecho está con el esfuerzo que realizan los empleados por brindar un buen servicio al usuario?			x				x				x		

- Quinta dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: identificar la relación entre las expectativas.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Promesas	Que los usuarios tengan respuestas discreta a las solicitudes realizadas de manera oportuna.			x				x				x		
Percepción	Que los trámites recibidos sean con amabilidad por los trabajadores de la botica.			x				x				x		
Atención	Que los horarios de atención de la botica estén acordes a las necesidades del usuario.			x				x				x		
Información	Que el empleado me explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de un requerimiento.			x				x				x		

Firma del evaluado

MG. Edinho Julio Celis Robles

DNI: 42934178

Validación del tercer juez. Mg. Christian Santillán Guzmán.



Evaluación por juicio de expertos

Respetado juez: Usted ha sido seleccionado para evaluar el instrumento "Calidad de atención". La evaluación del instrumento es de gran relevancia para lograr que sea válido y que los resultados obtenidos a partir de éste sean utilizados eficientemente; aportando al quehacer psicológico. Agradecemos su valiosa colaboración.

1. Datos generales del juez

Nombre del juez:	Christian Santillán Guzmán		
Grado profesional:	Maestría (x)	Doctor	()
Área de formación académica:	Clinica (x)	Social	()
	Educativa ()	Organizacional	()
Áreas de experiencia profesional:	Hospital		
Institución donde labora:	INEN.		
Tiempo de experiencia profesional en el área:	2 a 4 años	()	(x)
	Más de 5 años	()	()
Experiencia en Investigación Psicométrica: (si corresponde)	Trabajo(s) psicométricos realizados Título del estudio realizado.		

2. Propósito de la evaluación:

Validar el contenido del instrumento, por juicio de expertos.

3. Datos:

Nombre de la Prueba:	Cuestionario "calidad de atención"
Autora:	Zeithaml, Parasuraman y Berry (1988)
Procedencia:	Estados Unidos
Administración:	Individual
Tiempo de aplicación:	10 minutos
Ámbito de aplicación:	Botica
Significación:	Se elaboró un cuestionario de 25 ítems donde se agrupan las cinco dimensiones de calidad de atención. Para la calificación se empleará la escala de Likert de cinco opciones.



4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Calidad de atención	Tangibilidad	la cual se basa en la infraestructura y las características físicas del lugar donde se brinda el servicio. Paredes (2020) afirma que los elementos tangibles son necesarios para conseguir la eficacia del servicio brindado con lo cual los usuarios podrán tener experiencias cómodas y agradables
	Fiabilidad	Cecilia et al. (2018) la definen como todos los procesos que intervienen hasta la entrega del servicio al usuario, incluyendo la solución de problemas que puedan surgir de forma inmediata, debido a ello, esta dimensión se encuentra asociada a la etapa de control de calidad dentro de un proceso administrativo.
	Capacidad de respuesta	Ramírez (2020) es la capacidad de enfrentar los problemas que se puedan presentar durante el servicio planteados por los usuarios y ofrecer soluciones rápidas y efectivas. Por ello la percepción de esta dimensión depende en gran medida al cumplimiento de plazos establecidos, en los que se observa que el brindar soluciones rápidas y eficientes logran satisfacer las necesidades de los usuarios.
	Seguridad	Romero (2019) lo identifican como la capacidad de los miembros de la organización para ofrecer e inspirar confianza en los usuarios. Este es una característica importante en el especial durante el proceso de atención, ya que para ello es fundamental generar confianza y con ello credibilidad con lo que se logrará llegar al cumplimiento de expectativas de los usuarios.
	Empatía	Del Valle (2021) esta tiene en cuenta las necesidades específicas de los usuarios logrando satisfacerla a través de un servicio personalizado. Esta se debe entender como la capacidad de dar una atención o servicio de forma individualizada, caracterizándose porque el personal debe comprender las necesidades del cliente de forma integral



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5. **Presentación de instrucciones para el juez:**

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Calidad de atención", elaborado por Lucrecia Larreategui Aranda en el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de calidad de atención.

- Primera dimensión: Tangibilidad
- Objetivos de la Dimensión Determinar la infraestructura y las características físicas

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Infraestructura Limpieza Presentación del Personal	Las instalaciones de la botica son atractivas para el usuario.				x				x				x	
	Las instalaciones para la atención del servicio denotan una limpieza que inspira comodidad				x				x				x	
	Los trabajadores de la botica se presentan correctamente uniformados.				x				x				x	
	La botica cuenta con ambientes modernos para la atención al ciudadano				x				x				x	
	En las instalaciones de la botica utilizan equipos informáticos modernos para la atención				x				x				x	

- Segunda dimensión: Fiabilidad
- Objetivos de la Dimensión: Determinar la continuidad, respeto, al servicio del usuario.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Sencillez	La atención entregada por el personal fue la adecuada.				x				x				x	
	El personal de la botica siempre está dispuesto atenderlo con el debido interés.				x				x				x	
	Pudieron absolver sus consultas despejando dudas e inquietudes				x				x				x	
Continuidad Respeto.	El tiempo de atención del servicio, cree que fue la adecuada				x				x				x	
	Los empleados respetan el horario de atención que está establecido				x				x				x	

- Tercera dimensión: Capacidad de respuesta
- Objetivos de la Dimensión: Determinar el cumplimiento de plazos establecidos.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Claridad	El personal muestra habilidad en su trabajo.				x				x				x	
	El tiempo de atención del personal es aquel establecido en sus procedimientos internos.				x				x				x	



4. Soporte teórico

Variable	Dimensiones	Definición
Satisfacción del usuario	Calidad funcional	que se entiende como lo observado por el usuario como presentación de servicio, esto también incluye la información recolecta, el esfuerzo de satisfacer las necesidades. por Mejía y Manrique (2011).
	Calidad técnica	Trant et al. (2020), es aquella en la que se puede realizar una comparación con otros servicios, por lo que el usuario logra dar una valoración informada sobre la calidad en esa comparación. Dentro de esta dimensión se tiene como indicador el perfeccionamiento el cual busca maximizar la eficiencia del servicio considerando los errores del proceso y con ello lograr resultados de mayor calidad y eficiencia.
	Confianza	Vaughn (2022), han establecido que el proceso de atención existe un nivel de vulnerabilidad en el cual se realizaron promesas y se estrecha relaciones con los usuarios. Parte de esta dimensión también se utiliza como una proyección de la institución a futuro y de los procesos que se requerirá.
	Valor percibido	Bell (2019) afirma que el nivel dado por el usuario es diferente, que el usuario toma en cuenta entre los costos y beneficios en una oferta. Esta dimensión es sumamente subjetiva el indicador usado es utilizado para referirse a la apreciación del paciente por el servicio que recibió
	Expectativas	Se basan en experiencias pasadas aplicada a los usuarios que esperan el servicio, a pesar de ello, frente a situaciones en que no tuvieron experiencias previas, comúnmente los usuarios toman en cuenta reseñas e información pertinente relacionada con la atención brindada. (Carbajal, 2017



Categoría	Calificación	Indicador
CLARIDAD El ítem se comprende fácilmente, es decir, su sintáctica y semántica son adecuadas.	1. No cumple con el criterio	El ítem no es claro.
	2. Bajo Nivel	El ítem requiere bastantes modificaciones o una modificación muy grande en el uso de las palabras de acuerdo con su significado o por la ordenación de estas.
	3. Moderado nivel	Se requiere una modificación muy específica de algunos de los términos del ítem.
	4. Alto nivel	El ítem es claro, tiene semántica y sintaxis adecuada.
COHERENCIA El ítem tiene relación lógica con la dimensión o indicador que está midiendo.	1. totalmente en desacuerdo (no cumple con el criterio)	El ítem no tiene relación lógica con la dimensión.
	2. Desacuerdo . (bajo nivel de acuerdo)	El ítem tiene una relación tangencial /lejana con la dimensión.
	3. Acuerdo (moderado nivel)	El ítem tiene una relación moderada con la dimensión que se está midiendo.
	4. Totalmente de Acuerdo (alto nivel)	El ítem se encuentra está relacionado con la dimensión que está midiendo.
RELEVANCIA El ítem es esencial o importante, es decir debe ser incluido.	1. No cumple con el criterio	El ítem puede ser eliminado sin que se vea afectada la medición de la dimensión.
	2. Bajo Nivel	El ítem tiene alguna relevancia, pero otro ítem puede estar incluyendo lo que mide éste.
	3. Moderado nivel	El ítem es relativamente importante.
	4. Alto nivel	El ítem es muy relevante y debe ser incluido.

5 Presentación de instrucciones para el juez:

A continuación, a usted le presento el cuestionario "Satisfacción de usuario", elaborado por Lucrecia Larreategui Aranda. En el año 2023 De acuerdo con los siguientes indicadores califique cada uno de los ítems según corresponda.

Leer con detenimiento los ítems y calificar en una escala de 1 a 4 su valoración, así como solicitamos brinde sus observaciones que considere pertinente

1 No cumple con el criterio
2. Bajo Nivel
3. Moderado nivel
4. Alto nivel



Dimensiones del instrumento: Cuestionario de satisfacción del usuario.

- Primera dimensión: calidad funcional
- Objetivos de la Dimensión: Identificar las necesidades de los usuarios y soluciones.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Soluciones	¿Cuán satisfecho está con atención a sus consultas por parte de los empleados de la botica?			x					x				x	
	¿Se siente satisfecho con la manera en la que su requerimiento fue solucionado?			x					x				x	
Necesidades	¿Cuán satisfecho está con el conocimiento de los empleados sobre los intereses y necesidades de los usuarios?			x					x				x	
	¿Qué tan satisfecho esta con la disposición de los empleados para atender sus quejas y reclamos?			x					x				x	

- Segunda dimensión: Calidad técnica
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación entre la calidad técnica.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Automatización	¿Qué tan satisfecho está con los servicios automatizados?				x				x				x	
Perfeccionamiento	¿Qué tan satisfecho está con atención a los trámites realizados?				x				x				x	

- Tercera dimensión: Confianza
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación entre la confianza

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Desempeño	¿Qué tanto confía en la información que le brindan?				x				x				x	
	¿Qué tan satisfecho esta con el nivel de cumplimiento que brinda el personal respecto a sus respuestas?				x				x				x	
Privacidad	¿Qué tanto confía en las orientaciones que le brindan respecto a sus reclamos?				x				x				x	
	¿Qué tanto confía en la privacidad de su información por el personal de la botica?				x				x				x	

- Cuarta dimensión: Valor percibido
- Objetivos de la Dimensión: Identificar la relación entre el valor percibido.



Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Valoración	¿Qué tan satisfecho está con los medios de comunicación que tiene la botica para la comunidad?			x				x				x		
	¿Qué tan satisfecho está con la atención entregada por los empleados al momento de darle alguna respuesta?			x				x				x		
	¿Qué tan satisfecho está con el comportamiento del personal cuando lo atienden?			x				x				x		
Calidad	¿Qué tan satisfecho está con el tiempo de espera que se toma al momento de ser atendido?			x				x				x		
	¿Qué tan satisfecho está con la accesibilidad a la información ante una inquietud o consulta que la botica le brinda?			x				x				x		
	¿Qué tan satisfecho está con el esfuerzo que realizan los empleados por brindar un buen servicio al usuario?			x				x				x		

- Quinta dimensión: Expectativas
- Objetivos de la Dimensión: identificar la relación entre las expectativas.

Indicadores	Items	Claridad				Coherencia				Relevancia				Observaciones/ Recomendaciones
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	
Promesas	Que los usuarios tengan respuestas discreta a las solicitudes realizadas de manera oportuna.			x				x				x		
Percepción	Que los trámites recibidos sean con amabilidad por los trabajadores de la botica.			x				x				x		
Atención	Que los horarios de atención de la botica estén acordes a las necesidades del usuario.			x				x				x		
Información	Que el empleado me explique de manera clara y adecuada sobre los pasos o trámites para la atención de un requerimiento.			x				x				x		

Firma del evaluado

MG. Christian Santillán Guzmán

DNI: 41937046

Anexo 9. Niveles de confiabilidad

Rangos	Magnitud/nivel
0.81 a 1.00	Muy alta
0.61 a 0.80	Alta
0.41 a 0.60	Moderada
0.21 a 0.40	Baja
0.01 a 0.20	Muy Baja

Fuente: Tupanta et al. (2017)

**Anexo 10. Prueba Piloto
Calidad de atención**

SUJETO	CALIDAD DE ATENCIÓN																								
	TANGIBILIDAD					FIABILIDAD					CAPACIDAD DE RESPUESTA					SEGURIDAD					EMPATÍA				
	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5	P1	P2	P3	P4	P5
1	4	4	5	4	4	4	4	4	5	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4
2	4	3	2	4	2	4	2	3	5	5	4	5	5	5	5	3	2	4	3	2	2	2	3	2	3
3	4	1	2	3	2	2	3	2	2	2	3	4	4	3	3	3	2	2	3	3	5	3	3	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4
6	2	1	2	1	1	1	1	4	3	4	1	2	3	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	2
7	5	5	5	5	3	4	3	2	3	2	2	2	3	3	1	4	3	3	4	4	2	3	2	4	2
8	5	5	5	4	4	5	5	4	5	5	4	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5
9	4	4	4	3	3	4	3	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	4	2	3	4	4	4	4
10	4	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4
12	3	3	3	2	3	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3	4	4	4	4	4	5	4	3	3	3
13	2	1	2	1	2	3	3	4	5	4	2	4	4	2	3	3	4	2	2	2	2	2	1	1	1
14	4	4	4	4	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	3	4	3	3	3	3	3	3	3	3
15	4	4	3	3	3	3	4	3	3	1	4	3	4	4	3	4	3	4	4	4	3	4	4	4	4
16	3	3	3	2	2	3	3	2	3	3	3	3	2	2	3	2	3	3	3	3	2	2	3	3	3
17	5	5	2	5	5	4	4	4	4	3	3	3	3	4	4	4	5	4	5	4	4	3	5	5	
18	4	3	3	4	3	3	3	3	3	4	3	4	4	4	3	3	4	3	3	3	3	3	2	2	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	4	4	4	4	3	2	2	1	2	2	2	1	1	1	1	3	2	1	4	2	2	1	2	1	1

SUJETO	SATISFACCIÓN DEL USUARIO																			
	CALIDAD FUNCIONAL				CALIDAD TÉCNICA		CONFIANZA				VALOR PERCIBIDO						EXPECTATIVAS			
	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P1	P2	P3	P4	P1	P2	P3	P4	P5	P6	P1	P2	P3	P4
1	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	1	4	4	4	4
2	4	4	2	2	4	3	4	4	3	2	2	3	3	2	3	4	4	4	4	4
3	3	3	3	3	3	1	3	4	3	3	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
5	5	5	5	5	5	5	5	4	5	5	5	5	5	4	5	5	5	4	5	4
6	2	1	2	1	1	2	1	1	1	1	1	1	1	1	2	3	3	5	5	4
7	3	3	3	2	5	3	1	3	2	2	3	2	3	4	3	3	3	3	3	3
8	5	4	4	5	5	4	4	4	4	5	4	5	5	5	4	4	4	4	5	5
9	4	3	4	4	3	4	4	4	3	4	3	4	3	3	4	4	5	5	5	5
10	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
11	4	4	4	4	3	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	5	5	5	5	5
12	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
13	1	2	3	4	2	2	3	4	4	4	2	2	1	1	2	2	2	1	3	3
14	3	3	4	4	3	3	4	4	4	4	3	4	4	4	4	3	3	3	3	3
15	3	3	3	4	3	3	4	3	4	3	3	4	4	4	4	3	3	4	4	4
16	2	3	2	2	3	2	2	2	2	2	2	2	2	3	3	2	3	3	3	3
17	5	4	4	3	4	4	4	4	4	4	5	5	4	4	4	5	4	4	4	4
18	3	3	3	2	4	3	3	2	2	1	3	2	1	3	2	2	3	4	3	2
19	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
20	2	2	2	1	2	2	2	2	1	2	3	2	2	2	2	1	3	4	3	2

