



UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

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

**Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios
externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia
COVID-19, Chiclayo**

TESIS PARA OBTENER EL GRADO ACADÉMICO DE:
Maestro en Gestión de los Servicios de la Salud

AUTOR:

Sánchez Farroñan, José Italo (ORCID: 0000-0003-3527-9665)

ASESORA:

Dra. Gálvez Díaz, Norma del Carmen (ORCID: 0000-0002-6975-0972)

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Calidad de las Prestaciones Asistenciales y Gestión del Riesgo en Salud

CHICLAYO – PERÚ

2021

Dedicatoria

A Dios, por darme la perseverancia necesaria para continuar con mis proyectos y mantenerme firme en mis convicciones.

A mis padres: José y María por su lucha incansable en la vida, por enseñarme que la educación es fundamental en nuestras vidas.

A mi esposa: Elizabeth e hijos: Obryann, Aarón y Joseth por ser mi principal inspiración y apoyo absoluto en esta etapa de mi vida.

Agradecimiento

A la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, representado por la Dra. Mercedes Alejandrina Collazos Alarcón, por ser la piedra angular en nuestra educación.

A mi asesora, Dra. Norma del Carmen Gálvez Díaz por su paciencia, doctrina, y experiencia brindada.

A los miembros del jurado, por su contribución y compromiso a la investigación científica.

A todos los propietarios de los establecimientos farmacéuticos, por haber permitido consolidar los datos y a todos los usuarios de los establecimientos asignados.

Índice

Dedicatoria	ii
Agradecimiento	iii
Índice.....	iv
Índice de tablas	v
Resumen.....	vi
Abstract.....	vii
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, muestreo y unidad de análisis	15
3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos	16
3.5. Procedimientos	19
3.6. Método de análisis de datos	20
3.7. Aspectos éticos.....	22
IV. RESULTADOS.....	23
V. DISCUSIÓN.....	32
VI. CONCLUSIONES.....	38
VII. RECOMENDACIONES	39
REFERENCIAS.....	40
ANEXOS	46

Índice de tablas

Tabla 1. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.....	23
Tabla 2. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 según tipo de establecimiento farmacéutico, género, edad y grado de instrucción, Chiclayo, 2020.....	24
Tabla 3. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en la dimensión fiabilidad, Chiclayo, 2020.	26
Tabla 4. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en la dimensión capacidad de respuesta, Chiclayo, 2020.....	27
Tabla 5. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en la dimensión seguridad, Chiclayo, 2020.....	28
Tabla 6. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en la dimensión empatía, Chiclayo, 2020.....	29
Tabla 7. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en la dimensión elementos tangibles, Chiclayo, 2020.....	30
Tabla 8. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles. Chiclayo – 2020.....	31

Resumen

La pandemia COVID-19 produjo el incremento de comercialización de productos farmacéuticos, siendo una oportunidad para los establecimientos farmacéuticos independientes, se adapten para la atención en esta emergencia sanitaria. Objetivo: Determinar el nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020. Investigación: cuantitativa, diseño no experimental, descriptivo transversal. Instrumento: modelo SERVPERF adaptado. La muestra fueron 384 personas, el muestreo de tipo probabilístico, los principales resultados derivan las dimensiones de nuestra variable, siendo la dimensión de seguridad la que más alto promedio obtuvo de nivel de satisfacción (4.28) y la de menor promedio fue la dimensión de capacidad de respuesta (4.05). En todo momento se mantuvo en cuenta los criterios de rigor científico y principios éticos.

Palabras clave: Satisfacción, usuario, productos farmacéuticos, COVID-19.

Abstract

The COVID-19 pandemic produced the increase in the commercialization of pharmaceutical products, being an opportunity for pharmaceutical establishments to adapt to care in this health emergency. Objective: To determine the level of satisfaction of external users in pharmaceutical establishments during the COVID-19 pandemic, Chiclayo, 2020. Research: quantitative; non-experimental design, descriptive transversal. Instrument: adapted SERVPERF model. The sample consisted of 384 people, the sampling was probabilistic, the main results derived from the dimensions of our variable, being the security dimension the one with the highest average satisfaction level (4.28) and the one with the lowest average was the response capacity dimension (4.05). At all times the criteria of scientific rigor and ethical principles were taken into account.

Keywords: Satisfaction, external user, pharmaceutical products, COVID-19.

I. INTRODUCCIÓN

La necesidad de satisfacer las expectativas de las personas es esencial para sostener a las empresas e instituciones que se encargan de brindar bienes y servicios, estas cada vez demandan de condiciones más sólidas para concretar sus objetivos ligados a la satisfacción, para Suárez, Rodríguez y Martínez (2018), evaluar la satisfacción es muy importante para calcular la calidad en salud, si queremos ofertar prestaciones de alta calidad e instituir establecimientos excelentes, por consiguiente la estimación en usuarios, familiares y proveedores inherente a la satisfacción, será tarea permanente y dinámica (p. 1002).

La Organización Mundial de la Salud (2018), los servicios en salud de calidad no solo previenen el sufrimiento y promueve sociedades sanas, también garantizan la mejora del capital y economías más saludables, especialmente la seguridad del paciente, es esencial para generar confianza en los servicios de salud (p. 5).

En América Latina la Organización Panamericana de la Salud (2017), menciona sobre la adaptación de reglamentos y políticas asistenciales de salud que sirvan para seguir mejorando la satisfacción global de los pacientes propia de la atención percibida (p. 220), demostrando que aún existe un bajo o muy bajo nivel de satisfacción en el sector público, por lo que es importante conocer cómo se encuentra el sector privado y cuáles son sus principales fortalezas que permiten su sostenibilidad, crecimiento y competitividad.

La percepción de la calidad de atención comparado con el grado de satisfacción, se encuentran relacionados, son directamente proporcionales por lo que si la calidad de atención es baja se tendrá un grado de satisfacción bajo. Elementos que contribuyen en la percepción de la calidad y satisfacción, tenemos a los tangibles e intangibles que pueden ser determinantes al momento de tomar decisiones, como dice Zafra, Veramendi y Villa (2015), la dificultad que ocasiona disminución de la satisfacción durante la atención es la ausencia de celeridad, contrastando con la cantidad de una población que desborda la capacidad de ser asistida por los profesionales de salud (p. 88).

En Perú Mejía, Miranda, Contreras y Huapaya (2018), sostienen que el grado de satisfacción entre el paciente y el médico, se intensificará cuando los pacientes reciban una mejor atención, trato y una apropiada explicación por parte del profesional de salud (p. 87), asociándolo al campo farmacéutico no es una tarea fácil debido a que prevalecen en el entorno bastantes limitantes, por ello los farmacéuticos deben encontrar habilidades para administrar de manera apropiada los recursos y el tiempo, ya que las necesidades de brindar soluciones a temas relacionados con la salud de los usuarios son múltiples y muy variados.

En Lambayeque, diversas investigaciones reportan porcentajes bajos de satisfacción. Por ejemplo, tenemos la investigación realizada en un hospital de Lima en 2014, se manifestó que el 21.3% de personas se encontraban satisfechos con la atención (La Torre, Oyola y Quispe, 2018, p. 4). Por otro lado, en el interior del país, en el distrito de Chongoyape se encontró una investigación con un porcentaje del 71.7% de satisfacción global en el sector de Essalud y del 44.6% de satisfacción global en el sector Minsa (García y Gálvez, 2016).

La justificación se basa que debido a la pandemia por la COVID-19, la comercialización de medicamentos es una oportunidad para que establecimientos farmacéuticos como boticas y farmacias independientes, se adapten durante esta emergencia sanitaria, ya que hoy en día es imprescindible prestar a los usuarios una atención de calidad, quienes serán el principal motor para la reactivación económica del Perú y el mundo.

Es de suma importancia brindar una atención íntegra en salud y casi siempre es necesario la administración de los medicamentos, estos juegan un rol indispensable, esenciales para la salud integral de las personas, por consecuencia los establecimientos farmacéuticos se convierten en uno de los principales engranajes para el soporte fundamental de su comercialización y adquisición.

Según Ugarte (2019), el mercado de los fármacos se encuentra medido en unidades de venta e integrado por el mercado público con un alcance del 70% y el mercado privado con un 30% del total, en estos últimos años se ha duplicado su comercialización (p.104), por lo que basados en esta coyuntura se plantea la

siguiente interrogante: ¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en los establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en Chiclayo, en el año 2020?

Se ha planteado la siguiente hipótesis: El nivel de satisfacción de la atención de los usuarios externos es elevado cuando acuden a los establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en Chiclayo, 2020; evaluando esta variable estaremos frente a mejores oportunidades para establecimientos que se dedican al comercio de estos productos.

La investigación tuvo como objetivo general: Determinar el nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020 y como específicos:

- Caracterizar el nivel de satisfacción de la atención según tipo de establecimiento farmacéutico, género, edad y grado de instrucción, que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.
- Identificar el nivel de satisfacción de la atención en la dimensión fiabilidad, que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.
- Definir el nivel de satisfacción de la atención en la dimensión de capacidad de respuesta, que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.
- Medir el nivel de satisfacción de la atención en la dimensión seguridad, que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.
- Calcular el nivel de satisfacción en la dimensión de empatía, que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.
- Estimar el nivel de satisfacción de la atención en la dimensión de elementos tangibles que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.

II. MARCO TEÓRICO.

En España, Bofill, López y Murguido (2016), en su investigación “Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios”, fundamenta: La calidad del servicio que se genera en las farmacias comunitarias, como parte de la estructura de salud en Cuba, debe ser razón para un estudio persistente. Tuvo como objetivo: Calificar el servicio inherente a la calidad de la farmacia reparto Iglesias. El método que utilizó fue Descriptivo, correlacional. La población asignada fue de 150 usuarios, obteniéndose por medio de un muestreo probabilístico y sistemático de los usuarios, como consecuencias de las dimensiones del modelo SERVPERF. Resultados: respuesta a los fármacos y oportunidad de los fármacos requeridos, estos obtuvieron la más baja puntuación. La fiabilidad y capacidad de respuesta, resultaron con porcentajes muy inferiores. Llegaron a la siguiente conclusión: un indicador con resultado de malo y cuatro indicadores con resultado de regular, indicando deficiencias de la farmacia sobre la percepción de la calidad en los usuarios (p. 1).

En Reino Unido, Jacobs, et al. (2019), en su investigación “Factores organizativos asociados con el clima de seguridad, la satisfacción del paciente y la adherencia a los medicamentos autoinformados en las farmacias comunitarias”. El objetivo fue; Investigar los factores organizacionales asociados con la variación en el clima de seguridad, la satisfacción del paciente y la adherencia a los medicamentos auto informados en las farmacias comunitarias inglesas. El método que emplearon se basó en realizar regresiones multivariantes utilizando datos de dos encuestas transversales, de 817 farmacias y 2124 pacientes que visitaban 39 farmacias que respondieron, en 9 áreas geográficas diversas. Se obtuvieron los siguientes resultados; de nueve opciones disponibles, 3 relacionadas a la facilidad de acceso, 4 a la calidad del servicio y 2 al valor de productos. La mayoría (93,7%) seleccionó un motivo relacionado con el acceso; el (74,8%) seleccionando una razón relacionada con el servicio; y el 15,2% seleccionó una respuesta relacionada con el producto. Llegando a las siguientes conclusiones: Este estudio caracterizó la variación en la calidad de servicio de la farmacia, identificando lo fundamental de la

combinación de habilidades, la continuidad de la atención, la propiedad de la farmacia, la cultura organizacional y las características del paciente (p. 895).

En México, Vásquez, et al. (2018), en su investigación “Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica”, Determinaron la satisfacción percibida por los usuarios en cuanto a la prestación de los servicios en una unidad de primer nivel de atención médica, utilizando un método descriptivo, transversal, evaluando la satisfacción percibida por los pacientes que tuvieron atención médica en una unidad de primer nivel de atención. La población fue de 395 pacientes, aplicando el cuestionario SERVPERF que valora la calidad percibida por el paciente durante la atención de profesional médico. Se obtuvo como resultados que la satisfacción de la consulta con el médico familiar fue del 65%, por el personal de enfermería fue de un 74%, con el personal no sanitario 59%. La satisfacción global percibida es mayor del 60%. Llegaron a las siguientes conclusiones: La percepción de la atención con la satisfacción total en la unidad médica de Puebla se encontró valorada por encima del 60% (p. 254).

En Cuba, Suárez, Rodríguez y Martínez (2018), en su investigación titulada “Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016”, tuvieron como objetivo general identificar el grado de satisfacción de usuarios con la atención en los consultorios médicos de Colón en el periodo 2015-2016, realizando un estudio de tipo descriptivo de corte transversal que se incluye en el campo de las investigaciones en sistemas y servicios de salud, la población muestral fue destinada a 480 usuarios referidos de 32 consultorios de esta localidad correspondientes a las zonas urbana y rural. Las dimensiones para la valoración de la variable estuvieron ligadas a las condiciones de locales de atención, tiempo de espera, disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales, calidad de la atención. Teniendo como resultados en la dimensión condiciones de los locales el 93,1 % de los encuestados coincidieron que la limpieza de los consultorios fue buena, el tiempo de espera relacionado con los procedimientos de enfermería alcanzó el 79.1%, con respecto a la disponibilidad de materiales, medicamentos e instrumentales, la variable de puntuación más baja la alcanzó la presencia de instrumentales con el 54,1% y el 81,6 % se encontraron satisfechos con la atención médica recibida. Llegando a

la conclusión que los usuarios se encuentran insatisfechos con la atención recibida en los consultorios médicos (p. 1002).

En Perú, Sihuin, Gómez e Ibáñez (2015), con la investigación “Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú”, tuvieron el objetivo determinar la satisfacción en los usuarios hospitalizados en el Hospital Subregional de Andahuaylas, aplicando una encuesta a una muestra de 175 usuarios utilizando como instrumento el modelo Servqual. Para lograr la valoración de las variables relacionadas con la satisfacción en los pacientes se efectuó a través de análisis bivariado y multivariable empleando regresión logística, obteniéndose como resultados el 25,0% de satisfacción, estos datos estuvieron relacionados a la baja satisfacción en los usuarios al tener nivel de estudios secundarios (ORa: 0,05; IC 95%: 0,01-0,64) y haber sido hospitalizado en el servicio de cirugía (ORa: 0,14; IC 95%: 0,04-0,53). Los autores concluyen que la existencia de la baja satisfacción con la calidad del servicio, estuvo asociada con el nivel de estudios y el tipo de servicio de hospitalización (p. 299).

En Perú, Castillo, Rosales y Reyes (2020), es su estudio “Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios”, teniendo como método una investigación descriptiva y comparativa, aplicando referencialmente el modelo SERVQUAL adaptado al servicio de farmacia hospitalaria, aplicado a un total de 286 pacientes que se encuentran asegurados con el Seguro Integral de Salud (SIS) de dos hospitales de Perú, tienen como resultado que la calidad del servicio farmacéutico otorgado fue percibida como alta con un porcentaje de 51,5%; y como media con un porcentaje de 51,3%. Llegando a la conclusión que existe una diferencia marcada entre ambos hospitales sobre la calidad de servicio de farmacia pertenecientes al Seguro Integral de Salud.

En Perú, Villar, Ybañez, Gutiérrez y Ángulo (2016), en su investigación “Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud”, lograron determinar la percepción de la calidad de los servicios de medicina complementaria del Seguro Social de Salud ubicados en Lima y Callao, empleando una investigación de tipo transversal, utilizando como instrumento de recolección de datos el modelo SERVQUAL aplicado a 1140

usuarios y acompañantes, mayores de 18 años, en los servicios de medicina complementaria de EsSalud en Lima y Callao durante enero 2016. Obtuvieron como resultado que la percepción de la calidad promedio fue de 68.9%, la dimensión de fiabilidad logró una valoración de 77,5%, la dimensión capacidad de respuesta de 56,9%, la dimensión seguridad de 75,6%, la dimensión empatía de 73,4% y los aspectos tangibles de 61,1%, concluyendo que las dimensiones con más alto nivel de satisfacción son fiabilidad y seguridad y la percepción de la calidad es aceptable en los usuarios (p. 27).

En Iquitos - Perú, Infantes (2016), en su investigación “Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016”, tuvo como principal objetivo evaluar los factores asociados a la calidad percibida en la atención de medicina complementaria en el Hospital III de Iquitos. Realizando un estudio de tipo observacional retrospectivo, apoyado en la evaluación de 305 pacientes, aplicando como instrumento el modelo SERVQUAL modificado, obteniendo como resultado que la satisfacción global fue de 72,9% y la satisfacción por dimensiones fue de un 68,6% en la dimensión fiabilidad; 72,3% en la dimensión capacidad de respuesta; 77,1% en la dimensión seguridad; 73,7% en la dimensión empatía, y 73,6% en la dimensión de elementos tangibles. Factores relacionados con todas las dimensiones evaluadas fueron el género y la edad ($p < 0,05$) y con la satisfacción global en el caso de las personas que superan los 58 años de edad. Como conclusión la satisfacción global percibida fue alta, siendo las dimensiones de seguridad y empatía las que obtuvieron un mayor porcentaje de satisfacción, detectando que existe relación con el género y la edad (p. 133).

En Ica, Perú, Becerra y Condori (2019), en su investigación “Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan cero colas en Ica, Perú”, con el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios de consultorios externos de cuatro hospitales públicos de la región Ica luego de la implementación del plan “cero colas”, aplicando como instrumento una encuesta a 1067 usuarios que averiguaba sobre calificación del servicio y satisfacción global. Obteniendo como resultados un nivel de satisfacción global de “muy

satisfecho/satisfecho” del 72,5% en el Hospital de Apoyo de Nazca, 70,6% en el Hospital Santa María del Socorro de Ica, 72,1% en el Hospital Regional de Ica y 73,7% en el Hospital San Juan de Dios de Pisco, concluyendo que la implementación del plan mejoró significativamente el nivel de satisfacción global, la buena atención, cumplir con el horario de atención y la transparencia en la información brindada estuvieron por sobre lo esperado (p. 658).

En Perú Hernández, Rojas, Prado y Bendezu (2019), en su investigación “Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del ministerio de salud de Perú y sus factores asociados”, tienen como objetivo principal estimar la satisfacción con la atención en salud recibida en los establecimientos del Ministerio de Salud (MINSa) en el Perú y determinar sus factores asociados. Empleando un estudio de tipo analítico y de corte transversal, recopilando los datos de la encuesta nacional de hogares sobre condiciones de vida y pobreza (ENaHO) 2018, obteniendo como resultados que, a nivel nacional, el 74,3% de usuarios reportó una satisfacción con el servicio recibido como “bueno o muy bueno”, sufrir una enfermedad crónica, tener un lenguaje nativa o vivir en hacinamiento poblacional mayor a 2000 pobladores se asoció con una menor satisfacción, habitar en la selva se asoció con un reporte de mayor satisfacción. Llegaron a la conclusión que tres de cada cuatro usuarios externos calificaron como buena o muy buena la atención recibida en establecimientos del MINSa (p.620).

En Lambayeque – Perú, García y Gálvez (2016), durante su investigación “Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud, Minsa - Essalud, Chongoyape – Perú”, compararon el grado de satisfacción de los usuarios externos asociada a la calidad de atención recibida en los Centros asistenciales de salud MINSa – EsSalud en el distrito de Chongoyape de Lambayeque - Perú. La metodología fue de diseño no experimental, descriptivo, transversal, analítico y cuantitativo, utilizaron como instrumento de recolección de datos la encuesta SERVQUAL modificada, con una confiabilidad de 95%, aplicada a las poblaciones de EsSalud (7499 personas) y los del MINSa (11,788 personas) siendo la muestra de cada una de ellos de 114 personas que incluyó usuarios externos y acompañantes,

componiendo la suma de 228, determinando como resultados que EsSalud tuvo un nivel de satisfacción global de 71,7%, siendo la dimensión seguridad la que más nivel de satisfacción alcanzó con 74.3%, en comparación con el sector MINSA que tiene una satisfacción global de 44,6% siendo la dimensión de empatía la que más nivel de satisfacción alcanzó con 51,9% (p. 1).

Donabedian (1966), instaure mediciones de resultados, procesos y estructuras, además de guías para lograr la calificación de la calidad en los servicios concernientes a la salud, permitiendo sistematizar los procesos y resultados, generando como consecuencia consideraciones valiosas para mejorar la calidad de estos servicios.

Al referirse a este aspecto, Donabedian (1984), conceptualiza el término calidad como el cuidado en salud recibido con los mejores logros, mejores beneficios, además minimizar los posibles riesgos a los pacientes. Pudiendo considerar dos dimensiones para su medición que se encuentran interrelacionadas y además son interdependientes: la atención técnica y la atención interpersonal. La técnica relaciona la adaptación del conocimiento y tecnología médica para maximizar el rendimiento en beneficio de la salud, por otro lado, la interpersonal calcula el grado de afectación de normas, valoraciones y anhelos de las personas.

Para Kotler y Keller (2012), precisan que el término satisfacción corresponde a una afectación de complacencia o desilusión de un usuario que se origina al confrontar el performance percibido por un producto en correspondencia con sus expectativas esperadas (p. 753).

Vargas y Aldana (2011), definen al usuario o cliente como toda persona que solicita algún producto o servicio, esperando que la empresa u organización brinde soluciones como respuestas a las necesidades o inquietudes y ajustándose a las expectativas (p. 65).

Gutiérrez y De la Vara (2013), definen a la satisfacción del usuario como la sensación por la cual sus carencias y expectativas han sido realizadas (p. 5). Como consecuencia un usuario queda satisfecho cuando se le brinda todo y mucho más de lo que esperaba recibir.

Vargas y Aldana (2011), conceptualiza a los clientes externos o finales como los que averiguan satisfacer sus carencias y expectativas, mediante la utilización, regocijo, empleo o gasto de productos o servicios en el quehacer diario y que remuneran a otros por lo que solicitan (p. 65).

Una de las formas con mayor utilidad para delimitar la calidad de una prestación relacionada con la salud y por consecuencia una mejora, es la complacencia de los clientes con la atención percibida, hoy en día existen muchos cuestionarios que delimitan desde la perspectiva del usuario, si el servicio prestado es sobresaliente o deficiente, entonces como consecuencia de la atención tendremos la satisfacción o no de este (Pino, 2018).

Para Hoffman y Bateson (2012), superar las expectativas de los usuarios puede decantar en beneficios convenientes para el establecimiento, si estas tienen un altísimo nivel de satisfacción, los usuarios estarán dispuestos a pagar más, antes de dirigirse a la competencia por precios más bajos (p. 290).

El Ministerio de Salud (MINSA) (2011), define que las oficinas farmacéuticas (boticas y farmacias) están consignadas a la comercialización, almacenamiento, atención farmacéutica, seguimiento farmacoterapéutico, dispensación y/o expendio de medicamentos y productos afines, entre otras actividades inherentes o ligadas a su clasificación, además de poseer autorización sanitaria para la atención al usuario final (p. 5).

Del mismo modo haciendo énfasis, en los productos farmacéuticos, el MINSA (2011) señala que la dispensación es la acción pertinente al Químico farmacéutico, de ofrecer medicamentos o productos afines, al paciente o usuario, usualmente al momento de mostrar una de una prescripción médica elaborada por el personal de salud acreditado (p.7).

El expendio es la entrega comercial de medicamentos o productos afines, direccionados al consumidor, sin que exista el hecho de dispensación de por medio (MINSA, 2011, p. 6), esta función es realizada por los técnicos en farmacia, en las diversas oficinas farmacéuticas que se encuentran en nuestro país y que ahora están presentes en primera línea durante esta pandemia.

La COVID-19 es ocasionada por un nuevo coronavirus que últimamente ha sido revelado. Era desconocido hasta que detonara el brote en diciembre del 2019 en Wuhan (China) y actualmente se ha convertido en una pandemia que cobra víctimas mortales en la mayoría de países del mundo (OMS, 2020).

Para Merks et al, (2020), el más grande desafío será ajustar los servicios de salud para evitar el esparcimiento de la COVID-19, para asistir a las personas se requerirá no solo de la ayuda de enfermeras y médicos, sino además de farmacéuticos (p.1).

De acuerdo con la valoración de Ung (2020), los profesionales farmacéuticos desempeñan un papel crucial en la educación de las personas, referente al aseo personal y ambiental durante la pandemia, en este sentido Carico, Sheppard y Thomas (2020) hacen énfasis en la importancia que el farmacéutico sea competente para acortar el impacto de la COVID-19. El farmacéutico también se encuentra en primera línea formando parte del equipo de salud, brindando consejería y atención farmacéutica al ciudadano de a pie, que no cuenta con algún seguro o situación económica favorable.

Un gran número de obligaciones se han introducido en el entorno de los establecimientos farmacéuticos para ampliar el rol del profesional farmacéutico ante la pandemia de la COVID-19. Estos son responsables de poner en marcha los lineamientos dirigidos a afianzar la seguridad de los usuarios y de los dependientes. Una de las tareas más complicadas es fomentar el distanciamiento físico entre las personas, los farmacéuticos deben estructurar establecimientos de tal manera que dificulte la propagación de este nuevo virus (Alan y Conan, 2020).

Este tipo de participación es de vital importancia debido al aumento de personas infectadas, particularmente al inicio de la pandemia, estableciendo barreras diseñadas para limitar el número de usuarios en los establecimientos y para aumentar la distancia entre ellos. Sin embargo, la incorporación de estas medidas o protocolos ha dado lugar a un notable gasto financiero que deben asumir las oficinas farmacéuticas, para lograr debilitar el crecimiento de la pandemia.

El Ministerio de Salud, viene realizando diferentes acciones en todos los niveles de gobierno, destinadas a reducir la propagación del nuevo coronavirus, ciertamente con mucha dificultad y resultados que no son los más esperados, esto puede deberse a un precario sistema de salud peruano que colapsaba incluso antes de la llegada de la pandemia.

Para el MINSA (2012), la unión que se le otorga al usuario sobre de la calidad de servicio con nivel de satisfacción puede determinarse con la herramienta SERVQUAL, desarrollada por Parasuraman y otros, quienes no solo recomiendan contrastar las expectativas sino también las percepciones, relacionadas a la prestación o asistencia que brinda un establecimiento, probablemente esta medición logra cuantificar la calidad de la atención. (p. 15).

Por otro lado, Parasuraman, Zeithaml y Berry (1988), sintetizan el modelo a cinco dimensiones: elementos tangibles, seguridad, empatía, fiabilidad y capacidad de respuesta, además de considerar 44 interrogantes para su evaluación, que posteriormente Cronin y Taylor (1994) desestiman las afirmaciones sobre las expectativas, manteniendo las mismas dimensiones y dando importancia sólo a las 22 afirmaciones sobre las percepciones de los usuarios sobre la atención percibida.

La fiabilidad es la competencia de realizar el servicio pactado exactamente como se ofreció; la capacidad de respuesta es el ánimo de atención pronta y oportuna a pacientes o usuarios; la seguridad es entendida como el discernimiento del personal o profesionales de salud evidenciando conocimiento, transmitiendo confianza y respetando la intimidad; la empatía es la facultad de entender las necesidades de los demás, dedicar esmero e interés a los pacientes o usuarios; los elementos tangibles están enlazados con el punto de vista de la apariencia externa, de los colaboradores, equipos, materiales, limpieza, modernidad y comodidad (Franco, Restrepo y Sánchez, 2014).

III. METODOLOGÍA

3.1. Tipo y diseño de investigación

De tipo básica, porque se encontró direccionada a un discernimiento íntegro, por ende, se entienden puntos de vista primordiales de las manifestaciones, de acciones visibles o conexiones que proporcionan las personas (Concytec, 2018), ya que la investigación tuvo el propósito de adquirir y recopilar información, buscar teorías, y conceptos que pretenden dar a entender y explicar principios fundamentales que rigen nuestra realidad.

Es cuantitativa, se aplicaron métodos que permiten cuantificar aplicando la estadística y recopilando datos (Sánchez, Reyes y Mejía, 2018, p. 80), en el estudio se aplicaron procedimientos cuantitativos y estadísticos para la recolección de datos, de manera que podamos transformar la información.

Es no experimental, no se intervino intencionalmente las variables, esta situación no permite alterar de manera premeditada las variables para observar el impacto sobre otras (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p. 152), la metodología permitió la observación en un contexto real, para posteriormente analizarlo y donde no se manipuló la variable de satisfacción al usuario.

M → **O**

M = Muestra

O = Observación de la muestra.

Es transversal descriptivo, también descrito como transeccional, ya que exploró la repercusión de escalas, formas o niveles en un conjunto de personas con pertinencia a la variable (Hernández, Fernández y Baptista, 2018, p. 155), se recolectaron los datos de los encuestados en un único momento además de proporcionar información relevante sobre la incidencia referente a los valores que se presentan en la variable de estudio.

3.2. Variables y operacionalización

VARIABLE DE ESTUDIO	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA DE MEDICIÓN	INSTRUMENTO
Satisfacción del usuario	<p>El MINSA (2012), refiere a la satisfacción del usuario como el nivel desempeño adecuado por parte del establecimiento de salud, concerniente a las percepciones y expectativas, relacionadas con la asistencia que esta brinda (p. 14).</p> <p>Es complacer al usuario con los diversos servicios prestados en salud, teniendo como consecuencia un resultado positivo derivado de la atención.</p>	<p>Para la operacionalización de la variable se utilizará un instrumento llamado SERVPERF (Service Performance) adaptado al contexto de la pandemia COVID-19, este cuestionario se encuentra conformado por cinco dimensiones.</p> <p>Para medir esta variable emplearemos una encuesta de 22 preguntas que centran el estudio en el desempeño y descartan las preguntas que aluden a las expectativas de los usuarios como usualmente se encuentra presente en el modelo SERVQUAL.</p>	Fiabilidad	Discriminación Distanciamiento Servicio Precios Stock	Ordinal: Muy insatisfecho Insatisfecho Ni satisfecho/ni insatisfecho Satisfecho Muy satisfecho	Encuesta SERVPERF adaptado
			Capacidad de respuesta	Tiempo de espera Tiempo de atención Resolución de dificultades Ayuda constante		
			Seguridad	Privacidad Interpretación de la prescripción Entrega correcta Inspirar confianza		
			Empatía	Amabilidad, respeto Lenguaje entendible Comprensión al farmacéutico Entendimiento a necesidades Percepción de la atención		
			Elementos tangibles	Elementos de bioseguridad (Usuarios) Elementos de bioseguridad (Personal) Instalaciones y equipos Material visual		

3.3. Población, muestra, muestreo y unidad de análisis

Población

Todos los usuarios adultos que residen en el distrito de Chiclayo y se estima en 180752 personas (REUNIS, 2020).

Cuando nos referimos a personas es más factible nombrar con el término población; sin embargo, es recomendable llamar universo de estudio cuando no son individuos.

- Criterios de inclusión
 - ✓ Usuarios que acuden a boticas y farmacias del distrito de Chiclayo durante la pandemia COVID-19 en el año 2020.
 - ✓ Usuarios que acepten participar voluntariamente.
 - ✓ Usuarios de ambos sexos.
 - ✓ Usuarios que tengan entre 18 y 69 años.
 - ✓ Usuarios que sepan leer y escribir.
- Criterios de exclusión
 - ✓ Usuarios menores de 18 años o mayores de 69 años.
 - ✓ Usuarios que no sepan leer ni escribir.
 - ✓ Usuarios con discapacidad audiovisual.
 - ✓ Usuarios que no acepten participar voluntariamente.

Muestra

Obtenida mediante la fórmula para poblaciones finitas, que dio como resultado para la aplicación de la encuesta a 384 personas.

Muestreo

Fue un muestreo probabilístico, porque se procura realizar valoraciones en la variable de estudio (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 177), aplicando 384 encuestas que fueron destinadas a 8 establecimientos farmacéuticos (4 boticas y 4 farmacias) del distrito de Chiclayo, correspondiéndole 48 encuestas a cada establecimiento.

Se aplicó como técnica el muestreo aleatorio simple, por lo que cualquier miembro del conjunto poblacional puede participar, teniendo como estatuto los criterios de inclusión y exclusión (Otzen y Manterola, 2017). La ecuación es:

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

Dónde:

n = Tamaño muestral

N = Tamaño poblacional

Z = Parámetro dependiente del nivel de confianza 1,96

e = Error de valoración máximo aceptado 0.05

p = Posibilidad de que suceda el hecho estudiado 0.5

q = Posibilidad de que no suceda el hecho estudiado 0.5

Unidad de análisis

Usuario externo que acude por productos farmacéuticos a establecimientos farmacéuticos del distrito de Chiclayo, durante la pandemia COVID-19.

3.4. Técnicas e instrumentos de recolección de datos

Técnicas

Se aplicó la encuesta porque es una técnica sencilla, funcional y de aplicabilidad en un solo momento; se pactó una fecha con los responsables del servicio o institución para su realización. Los datos deben ser recabados por consecuencia de las interrogantes a la población. Hace distinción con otro tipo de técnicas ya que en esta se suprime la plática presencial con el encuestado por lo tanto la intercomunicación es menor (Hurtado, 2000, p. 469).

Instrumento

La adaptación de un cuestionario permitió recopilar datos importantes por contener un conjunto de interrogantes, relacionados con el objetivo de la investigación, aplicando como instrumento la encuesta SERVPERF adaptado a la coyuntura de la pandemia COVID-19, propuesto por Cronin y Taylor (1994) que es una alternativa del modelo SERVQUAL, los cuales implementaron este instrumento para realizar mediciones sobre la calidad, asentados principalmente en la percepción del usuario relacionado con la atención brindada.

Se destinó 22 cuestionamientos inherentes a las percepciones relacionadas con el desempeño, por consecuencia se disminuye a la mitad las preguntas concernientes al modelo SERVQUAL, convirtiéndolo en un instrumento con cualidades más prácticas, más flexibles y más asequible (Camisón, Cruz y Gonzáles, 2007, p. 923).

Entre las ventajas que ofrece el modelo SERVPERF (Basantes, Vinueza y Coronel, 2016):

- Demanda de la mitad tiempo para la aplicación del cuestionario, porque se preguntará una sola vez por cada afirmación.
- Los criterios de evaluación hacen un pronóstico más adecuado de la satisfacción que el resultado de sus diferencias, como se pretendía en SERVQUAL.
- La labor es más sencilla al momento de llevar a cabo la ejecución y el análisis.

Se empleó el modelo SERVPERF adaptado a la coyuntura de la pandemia COVID-19, basándonos en algunos criterios de la “Guía Técnica para la Evaluación de la Satisfacción del Usuario Externo en los Establecimientos y Servicios Médicos de Apoyo” (MINSA, 2012, pág. 15-54), teniendo en consideración para nuestro estudio solo las 22 interrogantes inherentes a las percepciones de la atención por parte del usuario, dejando sin efecto las preguntas sobre las expectativas, siguiendo el modelo

SERVPERF adaptado a la coyuntura de la pandemia COVID-19 y distribuidos en cinco dimensiones.

Descripción del instrumento de evaluación:

Cuenta con 22 preguntas concernientes a las percepciones, distribuidas en cinco dimensiones:

- Fiabilidad: Interrogantes del 01 - 05
- Capacidad de respuesta: Interrogantes del 06 - 09
- Seguridad: Interrogantes del 10 - 13
- Empatía: Interrogantes del 14 - 18
- Elementos tangibles: Interrogantes del 19 - 22

Validación del instrumento

Validado por el discernimiento de tres diestros relacionados con el tema investigado, la encuesta empleada es el modelo SERVPERF adaptado en el entorno de la pandemia COVID-19. Se presentó el formato para la validación que cuantifica la variable (Anexo 04) a cada uno de los expertos validadores, estos dieron su criterio para la aplicabilidad del instrumento.

Confiabilidad del instrumento

Se aplicó el alfa de Cronbach que estima la igualdad de las interrogantes, además de distribuir las correlaciones de todas las premisas para determinar si verdaderamente son similares. Se interpretó de manera que mientras más se aproxime el índice al extremo a la unidad, será mucho más confiable. Este método estadístico, probablemente es el más usado en las investigaciones. (Ibarra y Casas, 2015, p.240), teniendo como resultado en la prueba piloto a 38 usuarios la valoración de 0.92, dando pase a la aplicabilidad de toda la muestra en estudio.

3.5. Procedimientos

- ✓ Por medio de una resolución, la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo de Chiclayo, aprobó el proyecto de investigación.
- ✓ Se redactaron las cartas de autorización para realizar la investigación en los establecimientos farmacéuticos asignados.
- ✓ Posteriormente se solicitó el permiso por parte de los propietarios de los diferentes establecimientos farmacéuticos (boticas y farmacias) del distrito de Chiclayo para desarrollar la investigación en sus instalaciones.
- ✓ Se coordinó con los responsables de los establecimientos farmacéuticos para la recogida de datos, la fecha de aplicación de nuestro instrumento en los usuarios externos de los establecimientos asignados, que consistió en una encuesta SERVPERF adaptada según la coyuntura de la pandemia COVID-19.
- ✓ La recolección de los datos fue de manera no presencial, evitando el contacto directo y físico con cualquier usuario o cliente que presente manifestaciones de algún padecimiento respiratorio como tos, congestión o estornudos (Colegio Químico Farmacéutico del Perú, 2020), creando un cuestionario virtual de Google, reemplazando a las encuestas presenciales tradicionales que se conocen y teniendo en cuenta los siguientes pasos:
 - Se creó una cuenta en Gmail con la finalidad de tener acceso a todas las herramientas que esta presenta.
 - Posteriormente se ingresó a Google Drive, en la opción nuevo, se ingresó a Formularios de Google y se creó desde un formulario en blanco.
 - Se llenaron los datos inherentes a las 22 preguntas correspondientes a nuestra encuesta, además de anexar el consentimiento informado a total disposición del usuario.

- Se guardó la encuesta y el link necesario para ser enviado previa coordinación anticipada con los propietarios de los establecimientos.
- ✓ Se aplicó el instrumento por medio de la red social WhatsApp, esta se envió a través de un link a los usuarios externos con ayuda de una base de datos telefónica proporcionada por los propietarios de los establecimientos farmacéuticos.
- ✓ Se tabularon los datos de los usuarios con métodos estadísticos, necesarios para la conceptualización de nuestros objetivos, manteniendo la confidencialidad y discreción de los participantes.

3.6. Método de análisis de datos

Análisis e interpretación de resultados

Se analizaron los datos utilizando el software estadístico Statistical Package for the Social Sciences (SPSS), versión 25, a través del cual se efectuaron los cálculos para la confiabilidad. Utilizando para el análisis e interpretación de resultados.

Distribución de frecuencias

Agrupación de valoraciones en relación a una variable clasificada categóricamente, presentándose por lo general en tablas. A estas se adicionaron promedios y porcentajes según cada categoría, sean estos válidos (descartando los valores perdidos) y los acumulados (porcentaje acumulando en cada categoría, desde el dato más inferior hasta el más superior), (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 282).

Medidas de tendencia central

Para Hernández, Fernández y Baptista (2018), son aquellos valores intermedios de una repartición, utilizada para localizarla en el interior de una progresión, se lograron considerar las siguientes medidas de tendencia central: (p. 286)

- La moda; valoración que se repite mayor cantidad de veces en un padrón con información.
- La mediana; valoración que segmenta una distribución en dos mitades, una vez organizados los datos de manera creciente o decreciente.
- La media: medida con mayor empleabilidad, en una distribución se delimita como la media aritmética. Es la fracción de la adición de todos los datos numéricos entre la cantidad total de todos ellos.

Medidas de dispersión

Para Bernal (2010) considera las siguientes medidas de dispersión:

(p. 199)

- Varianza: adición de las desviaciones del promedio expuestas al cuadrado, fraccionada entre la cantidad de controles menos la unidad.
- Desviaciones estándares: es la media en que cada uno de los valores individuales cambian con relación al promedio del grupo de valores.

Escala Likert

Reside en el conjunto de afirmaciones o valoraciones que se solicita como respuesta de los participantes. Estas afirmaciones se miden en tres, cinco o siete categorías respectivamente, pudiendo el participante elegir entre una de estos ítems (Hernández, Fernández y Baptista, 2014, p. 238), se determinó la utilización de la escala de Likert, simplificada a cinco categorías o niveles, haciendo más factible el desarrollo e interpretación.

Se asignó a la escala, rangos que fueron aplicados para la obtención de las estimaciones, mejorando la distribución y rigurosidad, con proporción al nivel de satisfacción del usuario externo (Castellano y Gonzáles, 2010, p.579):

- El valor promedio entre 1.00 – 1.80, obtendrá en la escala la denominación de muy insatisfecho.
- El valor promedio entre 1.81 – 2.60, obtendrá en la escala la denominación de insatisfecho.

- El valor promedio entre 2.61 – 3.40, obtendrá en la escala la denominación de ni satisfecho - ni insatisfecho.
- El valor promedio entre 3.41 – 4.20, obtendrá en la escala la denominación de satisfecho.
- El valor promedio entre 4.21 – 5.00 obtendrá en la escala la denominación de muy satisfecho.

3.7. Aspectos éticos.

Se dedicó de manera global los principios del Reporte Belmont, teniendo en cuenta los siguientes principios éticos básicos:

Respeto a las personas, valor fundamental e insustituible al realizar esta investigación, tendrá como punto de partida la aceptación del consentimiento informado, donde se brindará al usuario información relevante y oportuna sobre el propósito del estudio, procedimiento del estudio, participación voluntaria y confidencialidad.

Beneficencia, salvaguardando el bienestar de las personas, minimizando los posibles riesgos; aplicando todos los protocolos de bioseguridad mencionados en el criterio de procedimientos, además de resolver cada duda o consulta teniendo en cuenta que las personas objeto de la investigación tienen el derecho de solicitar respuestas ante algún cuestionamiento.

Justicia, permite la equidad de los participantes de la investigación, para realizar un estudio basados en juicios generales que acreditan actos y condiciones justas cuando se recopiló la información, esto permitió la autonomía y facultad de elegir libremente al usuario sin ningún tipo de condicionamiento, valiéndose de su propio raciocinio.

El programa Turnitin afianzó la originalidad del estudio para cumplir con todos los aspectos antes mencionados.

IV. RESULTADOS

Tabla 1. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.

Nivel de satisfacción	fi	hi%
Insatisfecho	3	0.8
Ni satisfecho - ni insatisfecho	11	2.9
Satisfecho	124	32.3
Muy Satisfecho	246	64.1
Total	384	100.0

Fuente: Cuestionario SERVPERF adaptado y aplicado a los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020

Interpretación:

Se encontró que el 64.1% de los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 están muy satisfechos con la atención recibida, el 32.3% está satisfecho, mientras que el 2.9% de ellos se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho. Sólo el 0.8% de los usuarios se encuentran insatisfechos.

Tabla 2. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 según tipo de establecimiento farmacéutico, género, edad y grado de instrucción, Chiclayo, 2020.

		Nivel de satisfacción						
		Insatisfecho	Ni satisfecho - ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho	Total		
Tipo de establecimiento	Farmacia	fi	0	5	78	137	192	
		%	0.0%	1.3%	20.3%	35.7%	50.0%	
	Botica	fi	3	6	46	109	192	
		%	0.8%	1.6%	12.0%	28.4%	50.0%	
Género	Femenino	fi	1	9	97	174	281	
		%	0.3%	2.3%	25.3%	45.3%	73.2%	
	Masculino	fi	2	2	27	72	103	
		%	0.5%	0.5%	7.0%	18.8%	26.8%	
Edad	18 - 27	fi	1	5	96	111	213	
		%	0.3%	1.3%	25.0%	28.9%	55.5%	
	28 - 37	fi	0	5	22	61	88	
		%	0.0%	1.3%	5.7%	15.9%	22.9%	
	38 - 47	fi	1	1	3	42	47	
		%	0.3%	0.3%	0.8%	10.9%	12.2%	
	48 - 57	fi	1	0	2	22	25	
		%	0.3%	0.0%	0.5%	5.7%	6.5%	
	58 - 68	fi	0	0	1	10	10	
		%	0.0%	0.0%	0.3%	2.6%	2.9%	
	Nivel de estudios	Primaria	fi	1	0	0	8	9
			%	0.3%	0.0%	0.0%	2.1%	2.3%
Secundaria		fi	0	2	5	57	64	
		%	0.0%	0.5%	1.3%	14.8%	16.7%	
Sin estudios		fi	0	0	1	2	3	
		%	0.0%	0.0%	0.3%	0.5%	0.8%	
Superior técnico		fi	0	5	82	114	201	
		%	0.0%	1.3%	21.4%	29.7%	52.3%	
Superior universitario		fi	2	4	36	65	107	
		%	0.5%	1.0%	9.4%	16.9%	27.9%	

Fuente: Cuestionario SERVPERF adaptado y aplicado a los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020

Interpretación:

El 50% de los establecimientos farmacéuticos estudiados fueron farmacias, encontrándose que el 35.7% de los usuarios estuvieron muy satisfechos con la atención recibida, un 20.3% estuvieron satisfechos y un 1.3% indicaron estar ni satisfechos ni insatisfechos. De igual manera el otro 50% de los establecimientos farmacéuticos analizados fueron boticas, encontrándose que el 28.4% de los usuarios calificaron como muy satisfecho la atención que recibieron, el 12% indicó estar satisfecho, un 1.6% ni satisfecho - ni insatisfecho, y sólo un 0.8% (3 usuarios) manifestó estar insatisfecho con la atención recibida.

Al estudiar el nivel de satisfacción según el género, se encuestaron a un 73.2% de mujeres y a un 26.8% de hombres, en donde en su mayoría (45.3% de mujeres y el 18.8% de hombres) dijeron estar muy satisfechos con la atención recibida. Por otro lado, se encontró una persona de sexo femenino y 2 de sexo masculino que manifestaron estar insatisfechos.

En relación a la edad el 55.5% de los usuarios encuestados tuvieron una edad entre 18 a 27 años, el 22.9% una edad de 28 a 37 años, el 12.2% una edad de 38 a 47 años, el 6.5% tuvieron una edad de 48 a 57 años, y un 2.9% tuvo una edad comprendida entre los 58 a 68 años. Para todos los rangos de edades predominó el nivel muy satisfecho.

Los resultados muestran que el 27.9% de los usuarios encuestados tienen estudios superiores universitario, el 52.3% tienen un nivel de estudios de superior técnico, el 16.7% de los usuarios sólo tienen estudios secundarios, el 2.3% tienen sólo estudios primarios, mientras que el 0.8% de los usuarios manifestó no contar con estudios. Cabe resaltar que el mayor porcentaje de usuarios para todos los niveles de estudios indicaron estar muy satisfechos con la atención recibida. Sólo un usuario (0.3%) con nivel de estudios primario y dos usuarios (0.5%) con nivel de estudios universitarios se encuentran insatisfechos.

Tabla 3. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en la dimensión fiabilidad, Chiclayo, 2020.

Dimensión	Indicador	N	Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
Fiabilidad	¿Su atención fue sin diferencia alguna en relación a otras personas?	384	4.20	0.74	1	5
	¿Su atención se realizó en orden y respetando el distanciamiento social?	384	4.24	0.75	1	5
	¿El servicio se presta de manera correcta desde la primera vez?	384	4.11	0.82	1	5
	¿Los precios de los productos farmacéuticos son accesibles para usted?	384	3.89	1.01	1	5
	¿El establecimiento cuenta con el stock necesario para atender su necesidad?	384	3.92	0.93	1	5
Total		384	4.07	0.87	1	5

Fuente: cuestionario SERVPERF adaptado y aplicado a los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020

Interpretación:

De la muestra de 384 usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 que calificaron el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad se obtuvo un promedio de 4.07, logrando determinar la valoración de satisfecho, mientras que la desviación estándar fue de 0.87.

Tabla 4. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en la dimensión capacidad de respuesta, Chiclayo, 2020.

Dimensión	Indicador	N	Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
Capacidad de respuesta	¿El tiempo que espera para su atención en el establecimiento fue corto?	384	3.93	0.95	1	5
	¿El tiempo que se emplea para su atención en el establecimiento es rápido?	384	4.04	0.92	1	5
	¿Cuándo presentó alguna dificultad, pudo resolverse inmediatamente?	384	4.04	0.92	1	5
	¿El farmacéutico se mostró dispuesto a ayudarle en todo momento?	384	4.20	0.84	1	5
Total		384	4.05	0.91	1	5

Fuente: Cuestionario SERVPERF adaptado y aplicado a los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020

Interpretación:

De la muestra de 384 usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 que calificaron el nivel de satisfacción para la dimensión fiabilidad se obtuvo un promedio de 4.05, logrando determinar la valoración de satisfecho, mientras que la desviación estándar fue de 0.91.

Tabla 5. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en la dimensión seguridad, Chiclayo, 2020.

Dimensión	Indicador	N	Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
Seguridad	¿Durante su atención se respeta su privacidad?	384	4.24	0.79	1	5
	¿El farmacéutico interpreta correctamente la receta médica?	384	4.29	0.80	1	5
	¿El farmacéutico entrega el medicamento correcto?	384	4.31	0.74	1	5
	¿El farmacéutico inspira confianza durante su atención?	384	4.28	0.79	1	5
Total		384	4.28	0.78	1	5

Fuente: cuestionario SERVPERF adaptado y aplicado a los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020

Interpretación:

De la muestra de 384 usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 que calificaron el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad se obtuvo un promedio de 4.28, logrando determinar la valoración de muy satisfecho, mientras que la desviación estándar fue de 0.78.

Tabla 6. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en la dimensión empatía, Chiclayo, 2020.

Dimensión	Indicador	N	Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
	¿El farmacéutico lo atendió con amabilidad y respeto?	384	4.33	0.82	1	5
	¿El farmacéutico utilizó un lenguaje entendible?	384	4.29	0.79	1	5
Empatía	¿Usted comprendió la explicación del farmacéutico?	384	4.25	0.79	1	5
	¿Usted cree que el farmacéutico entiende sus necesidades?	384	4.16	0.84	1	5
	¿Respecto de lo que usted esperaba y la atención que ha recibido? Usted se siente:	384	4.23	0.80	1	5
	Total	384	4.23	0.81	1	5

Fuente: Cuestionario SERVPERF adaptado y aplicado a los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020

Interpretación:

De la muestra de 384 usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 que calificaron el nivel de satisfacción para la dimensión seguridad se obtuvo un promedio de 4.23, logrando determinar la valoración de muy satisfecho, mientras que la desviación estándar fue de 0.81.

Tabla 7. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en la dimensión elementos tangibles, Chiclayo, 2020

Dimensión	Indicador	N	Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
Elementos tangibles	¿El establecimiento cuenta con elementos de bioseguridad (pediluvio, limitación de zonas, entre otros) para los usuarios?	384	4.16	0.85	1	5
	¿El farmacéutico tiene apariencia limpia y cuentan con elementos de bioseguridad (mascarillas, careta facial entre otros)?	384	4.31	0.76	1	5
	¿Las instalaciones y equipos del establecimiento tienen apariencia limpia, ordenada y moderna?	384	4.27	0.77	1	5
	¿Los materiales relacionados con el servicio (carteles, afiches, letreros, entre otros) son visualmente atractivos?	384	4.14	0.85	1	5
Total		384	4.24	0.79	1	5

Fuente: Cuestionario SERVPERF adaptado y aplicado a los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020

Interpretación:

De la muestra de 384 usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 que calificaron el nivel de satisfacción para la dimensión elementos tangibles se obtuvo un promedio de 4.24, logrando determinar la valoración de muy satisfecho, mientras que la desviación estándar fue de 0.79.

Tabla 8. Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía, elementos tangibles. Chiclayo – 2020.

Dimensión	N	Media	Desv. típ.	Mínimo	Máximo
Fiabilidad	384	4.07	0.87	1	5
Capacidad de respuesta	384	4.05	0.91	1	5
Seguridad	384	4.28	0.78	1	5
Empatía	384	4.23	0.81	1	5
Elementos tangibles	384	4.24	0.79	1	5
Total	384	4.17	0.83	1	5

Fuente: Cuestionario SERVPERF adaptado y aplicado a los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020

Interpretación:

Los resultados muestran que los usuarios externos que acuden a establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 califican con un nivel de satisfecho la atención recibida en las dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta y con un nivel de muy satisfecho las dimensiones de seguridad, empatía, elementos tangibles, sin embargo, la dimensión con mayor promedio es seguridad (4.28) y la de menor promedio fue la dimensión de capacidad de respuesta (4.05).

De la muestra de 384 usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 que percibieron durante su atención, de las cinco dimensiones se obtuvo un promedio global de 4.17 (83.4%), logrando determinar la valoración de satisfecho, mientras que la desviación estándar fue de 0.83.

V. DISCUSIÓN

La inclinación en los estudios sobre la satisfacción en las oficinas farmacéuticas (boticas y farmacias), significa abordar sus debilidades durante la atención al usuario, para direccionar con lineamientos de calidad y gestión a dichos establecimientos, el buen desempeño de los farmacéuticos es indispensable para el funcionamiento adecuado de los distintos establecimientos farmacéuticos del Perú durante la emergencia sanitaria causada por la COVID-19.

En este contexto el instrumento más notable de los farmacéuticos, es la educación constante y oportuna al usuario, sobre cómo salvaguardar su salud y mejorar su comportamiento en la sociedad en tiempos de pandemia. Pueden sobresalir dos lugares de esta educación, la primera se iniciará como reacción a las interrogantes, las cuales no pueden desmarcarse a explicaciones sencillas, estas deben contener información pertinente sobre prevención y promoción de la salud, la segunda tiene relevancia sobre la comunicación a los usuarios de recomendaciones actuales basadas en conocimientos e investigaciones vigentes, siendo útil actualizarlas regularmente, esta costumbre puede contribuir a prosperar en la adherencia a medicamentos y por lo tanto mejorar la calidad de vida del paciente (Alan y Conan, 2020).

Al determinar el nivel de satisfacción que reciben los usuarios externos durante su atención, se pudo establecer que el 64.1% (246 usuarios) se encuentran muy satisfechos con la atención recibida, el 32.3% está satisfecho (124 usuarios), mientras que el 2.9% (11 usuarios) de ellos se encuentra ni satisfecho ni insatisfecho y sólo el 0.8% (3 usuarios) de los usuarios se encuentran insatisfechos. Esto quiere decir que existe una muy buena aceptación por parte de la población hacia los establecimientos farmacéuticos como lo son las farmacias y boticas independientes, estas cuentan con medidas sanitarias que los usuarios valoran y agradecen, que en la actualidad forma parte de la vida diaria. Estos resultados son corroborados por Jacobs et al. (2019), quienes en su investigación encuentran que el 74.8% de usuarios acuden a farmacias comunitarias, por encontrarse relacionadas con el buen servicio. En tal sentido las farmacias y boticas forman parte del sistema de salud, ganan territorio y crecimiento por no ser ajenas a la

población que no pueden acceder a una consulta particular o quieren evitar la burocracia de los procedimientos establecidos para solicitar un cita médica y limitado acceso a los medicamentos, definidos en las políticas de salud pública nacional.

En cuanto al nivel de satisfacción según tipo de establecimiento farmacéutico, el 50% de los establecimientos farmacéuticos estudiados fueron farmacias encontrándose que el 35.7% de los usuarios estuvieron muy satisfechos con la atención recibida, de igual manera el otro 50% de los establecimientos farmacéuticos analizados fueron boticas, encontrándose que el 28.4% de los usuarios calificaron como muy satisfecho la atención que recibieron. Esto quiere decir que la farmacia que es un tipo de establecimiento farmacéutico que tiene una población con mejores índices de satisfacción en comparación con las boticas. Estos resultados son contradictorios Bofill, López y Murguido (2016), quienes en su estudio encuentran de las cinco, una dimensión con evaluación de malo (fiabilidad) y cuatro de regular (empatía, capacidad, seguridad, tangibilidad), refiriendo dificultades en la apreciación de la calidad que sostienen los usuarios en relación a la farmacia. Significa que la farmacia puede adaptarse rápidamente a una problemática de salud como lo es la emergencia sanitaria actual y mejorar su percepción, más aún si se conoce que la denominación farmacia es únicamente utilizada cuando el propietario es un Químico farmacéutico y como profesional de salud asume con atención personalizada, la dirección y prosperidad de su propio establecimiento, caso muy diferente a las boticas quienes la mayoría no cuentan perennemente con dicho profesional.

Con respecto al nivel de satisfacción en la dimensión fiabilidad, se pudo definir con un promedio de 4.07, siendo la segunda dimensión menos valorada, logrando determinar la valoración de satisfecho. Esto demuestra que los usuarios refieren una regular aceptación, obteniendo promedios por encima de 4.00 a las preguntas relacionadas con la discriminación, distanciamiento y servicio, en cambio se tuvo promedios inferiores a 3.95 para las preguntas concernientes a precios y stock necesario. Estos resultados encuentran una similitud con los hallazgos de Sihuin, Gómez e Ibáñez (2015), quienes confirman que la dimensión de fiabilidad es una de las menos valoradas en su estudio obteniendo el 44.8% de satisfacción en los

pacientes. La valoración deficiente de los usuarios externos predomina sobre los precios, mucho más cuando la falta de ingresos, falta de trabajo, número de contagiados, se maximiza significativamente durante la cuarentena, esto relaciona directamente a la gran demanda de productos farmacéuticos y trae como consecuencia el desabastecimiento de medicamentos esenciales para tratar la COVID-19.

El análisis del nivel de satisfacción en la dimensión capacidad de respuesta, evidenció la puntuación más baja de todas las dimensiones alcanzando un promedio de 4.05, logrando determinar la valoración de satisfecho, demostrando una regular aceptación por parte de los usuarios externos, obteniendo promedios por arriba de 4.00 para las preguntas inherentes al tiempo de atención, solución de dificultades y ayuda constante, sin embargo se obtuvo un promedio menor a 3.95 para la pregunta inherente al tiempo de espera. Dicho resultado es corroborado por Becerra y Condori (2019), donde revelan en su investigación que el tiempo de espera para la atención (32.4%), fue calificado como ni bueno ni malo. En efecto los establecimientos que ofrecen servicios de salud durante la alerta sanitaria, tienen muchas dificultades al cubrir la demanda de la población, por lo que las farmacias y boticas no escapan a esta premisa, diferentes motivos como el envío de personal a sus casas por vulnerabilidad, falta de personal en la atención por temor a contagiarse, acarrea largas colas aumentando el tiempo de espera a los usuarios para la adquisición de medicamentos.

Asimismo, el nivel de satisfacción en la dimensión seguridad, se logró calcular con un promedio de 4.28, siendo la dimensión con la mayor calificación, logrando determinar la valoración de muy satisfecho. El resultado resalta la muy buena aceptación de los usuarios externos, obteniendo promedios por encima de los 4.20, a las preguntas relacionadas con la confidencialidad, interpretación de la receta, entrega correcta e inspirar confianza. Dichos resultados coinciden con los encontrados por Infantes (2016), donde se puede comprobar que la dimensión con mayor satisfacción es la de seguridad (77.1%). Al profundizar sobre este punto de vista, podemos considerar que, dentro de los establecimientos en estudio, la mitad de estos son farmacias que tienen como propietario al químico farmacéutico, por ende, estos se encontraron constantemente durante la atención, brindando

atención personalizada, minimizando los posibles errores durante la dispensación y/o expendio, mejorando el servicio y nivel de satisfacción en beneficio de su propia farmacia.

Por otro lado, el nivel de satisfacción en la dimensión de empatía, está formando parte de las tres dimensiones con mayor valoración, alcanzó un promedio de 4.23, este resultado logra determinar la valoración de muy satisfecho, este resultado centra su atención sobre la muy buena percepción de servicio por parte del personal químico farmacéutico y técnicos en farmacia, logrando promedios sobre 4.15, a las preguntas enlazadas a la amabilidad, lenguaje, comprensión, entendimiento y expectativas. En este aspecto García y Gálvez (2016), apoyan los hallazgos encontrados en su estudio, donde se ha evidenciado que la empatía es una de las dimensiones con mayor nivel de satisfacción en Essalud (74%), destacando que esto se debe al trato recibido en farmacia. Al reflexionar sobre este aspecto, se puede abordar sobre el acercamiento, que como técnica de venta permite ganar clientes y afianzar la relación para posicionarse en un mercado muy competitivo, en donde todos ofrecen la misma atención, pero las mínimas diferencias como la calidez y la atención personal nunca podrán ser reemplazadas por una máquina o dispositivo, pero pueden ser determinantes para la inclinación de los usuarios hacia una determinada marca o establecimiento.

Finalmente, a nivel de satisfacción en la dimensión de elementos tangibles, esta dimensión obtuvo el segundo mejor promedio de 4.24, logrando determinar la valoración de muy satisfecho. Esto demuestra que los usuarios refieren una muy buena aceptación, obteniendo promedios de las interrogantes por encima de 4.10 a las preguntas relacionadas con elementos de bioseguridad para usuarios, elementos de bioseguridad para trabajadores, instalaciones y material visual. Estos resultados coinciden con los obtenidos por Vásquez, et al. (2018), quienes en su investigación encuentran un nivel de satisfacción de 82% para los elementos tangibles como instalaciones, ordenamiento y aseo del establecimiento. La percepción de la tangibilidad posiblemente se distorsiona con la llegada de la COVID-19, por lo que los usuarios aprecian a los elementos de bioseguridad como mucho más importantes y fundamentales para la atención que en años anteriores, esto hace imprescindible su empleo no solo en el personal de salud sino también

en todas las personas conscientes de la enfermedad, además de su implementación en toda clase de establecimientos que brindan atención a la población.

En la actualidad los químicos farmacéuticos están brindando al usuario que no cuenta con los recursos suficientes, una atención fiable y accesible, aunque muchos son excluidos en los diversos comités o programas, ellos son expertos del medicamento, alimento y tóxico, por lo que su consideración sugiere un gran aporte a la coyuntura pandémica, se ubican en primera línea frente a la COVID-19, aunque superando las mismas dificultades que atraviesan todos los profesionales de salud.

La insuficiente contratación de profesionales farmacéuticos en el sector público hace que la gestión en los distintos establecimientos sea deficiente, o sea usurpada por otros profesionales distintos al perfil necesitado, esta debilidad es percibida por el público, que toma como primera opción acudir a farmacias y boticas privadas, para solucionar en la mayoría de veces un problema de salud no complicado o sintomatología no necesariamente relacionada con la COVID-19.

La aplicabilidad de tecnologías de la información fue la mayor fortaleza observable, redujo el gasto económico, minimizó el tiempo de recopilación de datos, permitiendo la visualización de estos en tiempo real y contribuyó al distanciamiento físico con los encuestados.

Una de las limitaciones es enmarcar la investigación sólo a un tipo de establecimiento (oficinas farmacéuticas), cuando se distingue que existen adicionalmente las droguerías, almacenes especializados, farmacias de establecimientos de salud, laboratorios de productos farmacéuticos y botiquines que conforman los seis tipos de establecimientos farmacéuticos, que para alcanzar una valoración más objetiva de la percepción de la satisfacción, será contrastando el análisis de cada uno de estos establecimientos, siendo aún insuficientes los estudios realizados sobre esta variable, ya que siempre aíslan solo a un tipo de establecimiento y que aún no estiman de manera global sobre cuál es nivel de satisfacción de los establecimientos farmacéuticos como consecuencia de la atención brindada.

Esta información es relevante para establecer la importancia que cumplen los establecimientos farmacéuticos en la comercialización de medicamentos y productos afines, frente a una población que demanda, acepta y reclama una oportuna atención, direccionado por el químico farmacéutico que, frente a una crisis sanitaria se mantiene vigente y forma parte del protagonismo en la orientación, educación y asesoramiento, además de ser el ambiente apropiado para estandarizar procesos, como la atención al usuario con presencia inapelable del químico farmacéutico, para una fiscalización más competente e innovadora con la finalidad de ser parte de la solución en el desarticulado sistema de salud peruano.

VI. CONCLUSIONES

1. El nivel de satisfacción global es de satisfecho, alcanzando un promedio de 4.17 (83.4%). Resaltando la dimensión seguridad como la mejor valorada (4.28) y la dimensión capacidad de respuesta (4.05) como la menos valorada.
2. El nivel de satisfacción según el tipo de establecimiento es de muy satisfecho en farmacias y en boticas (35.7% y 28.4%), predomina el nivel de muy satisfecho para el género femenino y masculino (45.3% y 18.8%), con respecto a la edad, el rango entre los 18 a 27 años encuentra muy satisfecho (28.9%) y la población con el nivel de estudios superior técnico alcanzó el nivel de muy satisfecho (29.7%).
3. El nivel de satisfacción en la dimensión de fiabilidad es de satisfecho, alcanzando un promedio de 4.07, logró el penúltimo lugar de las cinco dimensiones. Siendo los precios y el stock de medicamentos lo que menos estimaron, sin embargo, el respeto al distanciamiento social fue el mejor valorado de esta dimensión.
4. El nivel de satisfacción de la dimensión capacidad de respuesta es de satisfecho, mostrando el promedio más bajo (4.05). Donde los usuarios enfatizaron con la menor calificación sobre el tiempo de espera, reflejando su disgusto al recibir una atención lenta.
5. El nivel de satisfacción de la dimensión seguridad es de muy satisfecho, manifestando el más alto promedio de satisfacción que las demás dimensiones (4.28). Enfatizando que existe una entrega e interpretación correcta de la prescripción por parte de personal farmacéutico.
6. El nivel de satisfacción de la dimensión de empatía es de muy satisfecho, tuvo el tercer mejor promedio por los encuestados (4.23). Sobresaliendo el trato respetuoso y amable del personal farmacéutico.
7. El nivel de satisfacción de la dimensión elementos tangibles es de muy satisfecho, obteniendo el segundo mejor promedio por los encuestados (4.24). Resaltando el aprecio de los elementos de bioseguridad que los encuestados visualizaron durante su atención.

VII. RECOMENDACIONES

Al director de la DEMID Lambayeque (Dirección ejecutiva de medicamentos, insumos y drogas), fortalecer los protocolos de bioseguridad, además que se cumplan correctamente las directrices de vigilancia sanitaria en beneficio de los trabajadores de salud y población en general.

Al decano del Colegio Químico Farmacéutico de Lambayeque, sobre capacitación frecuente a los químicos farmacéuticos, propietarios, técnicos en farmacia y a todo el personal relacionado directamente con la atención al usuario a mantener criterios éticos para evitar el uso irracional de medicamentos además de la venta ilegal e indiscriminada productos farmacéuticos.

A la escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo, impulsar trabajos de investigación relacionados con este tema, ya que el sector farmacéutico es relativamente olvidado, pero es clave para ofrecer a las personas un servicio de salud integral y de calidad.

A las Universidades que tienen la carrera de farmacia y bioquímica, desarrollar capacidades de buenas relaciones sociales y empáticas a los futuros profesionales farmacéuticos, por el inevitable contacto directo o indirecto con pacientes y usuarios, siendo estos la razón de ser del personal de salud.

REFERENCIAS

Alan E, Conan M. (2020). Roles of the clinical pharmacist during the COVID - 19 pandemic.

J. Am Coll Clin Pharm. 2020;3: 564–566. Recuperado de: DOI
<https://doi.org/10.1002/jac5.1231>

Basantes, R., Vinueza, A. y Coronel, J. (2016). Niveles de satisfacción de los usuarios del Hospital Andino Alternativo de Chimborazo. *Revista Ciencia UNEMI*. Volumen 9 - Número-18,90–100. Recuperado de:

<http://repositorio.unemi.edu.ec/xmlui/handle/123456789/3140>

Becerra, B. y Condori, A., (2019). Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan «Cero Colas» en Ica, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 36(4):658-63. Recuperado de:

<https://rpmesp.ins.gob.pe/index.php/rpmesp/article/view/4299/0>

Bernal, C. A. (2010). *Metodología de la investigación*. (3a ed.). Colombia: Pearson Educación.

Bofill, Arturo., López y Murguido, Y. (2016). Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. *MediSur*, 14 (3), 1-9. [Fecha de consulta 14 de setiembre de 2020]. ISSN: Recuperado de:

<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3324>

Camisión, C., Cruz, S. y Gonzáles, T. (2007). *Gestión de la calidad: conceptos, enfoques, modelos y sistemas*. (1ra ed.). Madrid: Pearson Educación. Recuperado de:

<https://porquenotecallas19.files.wordpress.com/2015/08/gestion-de-la-calidad.pdf>

Carico, R., Sheppard, J., Thomas. C. (2020). Farmacéuticos comunitarios y comunicación en la época del COVID-19: aplicando el modelo de creencias en salud. *Res Soc Adm Pharm*. 10.1016 / j.sapharm.2020.03.017. Recuperado de:

<https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S155174112030293X?via%3Dihub>

- Castellano, S. y González, P. (2010). Calidad de servicio en farmacias tradicionales y de autoservicio: Estudio de caso. *Revista Venezolana de Gerencia*, Año 2015, No. 52, 2, pp. 570-590. Disponible en: <file:///C:/Users/User/Downloads/10587-10844-1-PB.PDF>
- Castillo, E., Rosales, C. y Reyes, C. (2020). Percepción de pacientes peruanos acerca de la calidad de los servicios farmacéuticos hospitalarios. *Medisur*. 2020 18(4):[aprox. 6 p.]. Disponible en: <http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/4443>
- Colegio Químico Farmacéutico del Perú. (2020). Protocolo para efectuar la atención farmacéutica en pacientes con sospecha de coronavirus "COVID-19". Aprobado mediante resolución N°007-2020-DN-CQFP. Recuperado de: <http://www.cqfp.pe/protocolo-para-efectuar-la-atencion-farmaceutica-en-pacientes-con-sospecha-de-coronavirus-covid-19/>
- Concytec. (2018). Reglamento de calificación, clasificación y registro de los investigadores del sistema nacional de ciencia, tecnología e innovación tecnológica - Reglamento Renacyt. Recuperado de: https://portal.concytec.gob.pe/images/renacyt/reglamento_renacyt_version_final.pdf
- Cronin, J. y Taylor, S. (1994). SERVPERF versus SERVQUAL: Reconciling Performance-Based and Perceptions-Minus-Expectations Measurement of Service Quality. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/235361370_SERVPERF_Versus_SERVQUAL_Reconciling_Performance-Based_and_Perceptions-Minus-Expectations_Measurement_of_Service_Quality
- Donabedian, A. (1966). Evaluating the quality of medical care. *The Milbank Memorial Fund Quarterly*, Vol. 44, N° 3, part 2, pp. 166-203.
- Donabedian, A. (1984). La Calidad de la atención médica, definición y métodos de evaluación. Editorial La Prensa Médica Mexicana. México.
- Franco, G., Restrepo, J., y Sánchez, J. (2014). Marketing management: a competitiveness contribution to small enterprises in the services sector in Medellín, Colombia. *Pensamiento y Gestión*, (37), 150-174. Recuperado de: <http://dx.doi.org/10.14482/pege.37.7025>

- García, R. y Gálvez, N. (2016). Calidad de atención asociada a la satisfacción del usuario externo en los establecimientos asistenciales de salud: Minsa - Essalud, Chongoyape - Perú. *Rev. Tzhoecoen*. Edición Vol. 8 / N° 02
Recuperado de <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/384>
- Gutiérrez, H. y De la Vara, R. (2013). Control estadístico de la calidad y Seis Sigma. (3th ed.). México: McGraw – Hill Interamericana. Recuperado de: <https://www.uv.mx/personal/ermeneses/files/2018/05/6-control-estadistico-de-la-calidad-y-seis-sigma-gutierrez-2da.pdf>
- Hernández, A., Rojas, C., Prado, F. y Bendezu, G. (2019). Satisfacción del usuario externo con la atención en establecimientos del Ministerio de Salud de Perú y sus factores asociados. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2019;36(4):620-8. Recuperado de: http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S172646342019000400009&script=sci_abstract
- Hernández, R., Fernández, C. y Baptista. (2018). *Metodología de la investigación*. Sexta edición. Recuperado de: https://periodicooficial.jalisco.gob.mx/sites/periodicooficial.jalisco.gob.mx/files/metodologia_de_la_investigacion_-_roberto_hernandez_sampieri.pdf
- Hoffman, K. D. & Bateson, J. E.G. (2012). Marketing de servicios. (4th ed.) México: Cengage Learning Editores.
- Hurtado, J. (2000). *Investigación holística*. Caracas: Instituto Universitario de Tecnología Caripito - Sypal.
- Ibarra, L. y Casas, E. (2015). *Aplicación del modelo Servperf en los centros de atención Telcel, Hermosillo: una medición de la calidad en el servicio*. México: Universidad Nacional Autónoma de México. Enero-marzo 2015; Contaduría y Administración 60 (1): 229-260. Recuperado de: <http://www.redalyc.org/articulo.oa?id=39533059010>
- Infantes F. (2017). Calidad de atención y grado de satisfacción de los usuarios de consulta externa del Centro de Atención de Medicina Complementaria del Hospital III Iquitos-2016. *Rev Peru Med Integrativa*. 2(2):133-139. Disponible en: <https://www.rpmi.pe/ojs/index.php/RPMI/article/view/55/54>

Jacobs, S., Hannb, M., Bradleya, F., Elveya, R., Fegana, T., Halsallc, D., Hassella, K., Wagnerd, A y Schafheutle, E. (2019). Organisational factors associated with safety climate, patient satisfaction and self-reported medicines adherence in community pharmacies. *Research in Social and Administrative Pharmacy* 16. Pág 895–903. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741119300270>

Kotler, P. y Keller, K. (2012). Dirección de marketing. (14th ed.) México: Pearson Educación. Recuperado de: <http://www.montartuempresa.com/wp-content/uploads/2016/01/direccion-de-marketing-14edi-kotler1.pdf>

Mejía, C., Miranda, R., Contreras, P y Huapaya, O. (2018). Herramientas para mejorar la satisfacción del usuario a partir de un estudio situacional peruano. En O. Lazo, A. Santivañez. Autores (eds.), *Atención de salud con calidad, desafíos*. (pp. 81-94). Lima: Consejo Regional III Lima. Recuperado de: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>

Merks, P., Jakubowsk, M., Drelich, E., Swieczkowski, D., Bogusz, J., Bilmin, K., Fehir, K., May, A., Majchrowska, A., Koziol, M., Pawlikowski, J., Jaguszewski, M. y Vaillancourt, R. (2020). The legal extension of the role of pharmacists in light of the COVID-19 global pandemic. *Research in Social and Administrative Pharmacy*. Recuperado de: <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741120306628?via%3Dihub>

Ministerio de Salud (2011). Reglamento de establecimientos farmacéuticos. Decreto supremo N° 014-2011-SA. Recuperado de: <http://www.digemid.minsa.gob.pe/UpLoad/UpLoaded/PDF/DS014-2011-MINSA.pdf>

Ministerio de Salud (2012). Guía técnica para la evaluación de la satisfacción del usuario externo en los establecimientos y servicios médicos de apoyo. RM. N°527-2011/MINSA. Recuperado de: <https://www.gob.pe/institucion/minsa/informes-publicaciones/321674-guia-tecnica-para-la-evaluacion-de-la-satisfaccion-del-usuario-externo-en-los-establecimientos-y-servicios-medicos-de-apoyo-r-m-n-527-2011-minsa>

- Organización Mundial de la Salud (2020). Preguntas y respuestas sobre la enfermedad por coronavirus (COVID-19). Disponible en: <https://www.who.int/es/emergencies/diseases/novel-coronavirus-2019/advice-for-public/q-a-coronaviruses>
- Organización Panamericana de la Salud (2017). Salud en las Américas+, edición del 2017. Resumen: panorama regional y perfiles de país. Washington, D.C.: OPS. Disponible en: <https://www.paho.org/salud-en-las-americas-2017/wp-content/uploads/2017/09/Print-Version-Spanish.pdf>
- Otzen, T., & Manterola, C. (2017). Técnicas de Muestreo sobre una Población a Estudio. *International Journal of Morphology*, 35(1), 227–232. Recuperado de: <http://doi.org/10.4067/S0717-95022017000100037>
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. y Berry, L. (1988). SERVQUAL: A multiple-item scale for measuring consumer perceptions of service quality. *Journal of Retailing*. No. 64. pp. 12-40.
- Pino, W. (2018). Situación de la calidad de la salud en el Perú. En O. Lazo, A. Santivañez. Autores (eds.), *Atención de salud con calidad, desafíos*. (pp. 81-94). Lima: Consejo Regional III Lima. Recuperado de: <https://cmplima.org.pe/wp-content/uploads/2018/06/Libro-Atencion-salud-calidad.pdf>
- Sánchez, H., Reyes, C. y Mejía, K. (2018). *Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística*. Recuperado de <http://repositorio.urp.edu.pe/bitstream/handle/URP/1480/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
- Sihuin, Y., Gómez, O. e Ibáñez, V. (2015). Satisfacción de usuarios hospitalizados en un hospital de Apurímac, Perú. *Rev Peru Med Exp Salud Publica*. 2015;32(2):299-302. Disponible en: Recuperado de <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/31460627/>
- Suárez, L., Rodríguez, S., Martínez J. (2018). Satisfacción de los usuarios con la atención en los consultorios médicos. Colón 2015-2016. *Rev Méd Electrón* Disponible en: <http://www.revmedicaelectronica.sld.cu/index.php/rme/article/view/2554/3862>

- Ugarte O. (2019). Estrategias para mejorar el acceso a medicamentos en el Perú. *An Fac Med*; 80 (1):104-8. Disponible en: <http://www.scielo.org.pe/pdf/afm/v80n1/a19v80n1.pdf>
- Ung, C. (2020). Farmacéutico comunitario en emergencias de salud pública: acción rápida contra el brote de coronavirus 2019-nCoV. *Res Soc Adm Pharm*, 16 (4):583 – 586. Recuperado de <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S1551741120301182?via%3Dihub>
- Vargas, M. y Aldana, L. (2011). Calidad y servicio: conceptos y herramientas. (2a ed.) Bogotá: Universidad de La Sabana. Recuperado de: https://issuu.com/librospdfgratis/docs/calidad_y_servicios_-_conceptos_y_herramientas_-_1
- Vázquez, E., Sotomayor, J., González, A., Montiel, A., Gutiérrez, I., Romero, M., Loría, J., Campos, L. (2018). Satisfacción del paciente en el primer nivel de atención médica. *Rev. Salud Pública*. 20 (2): 254-257. Recuperado de: http://www.scielo.org.co/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0124-00642018000200254&lng=es&nrm=iso&tlng=es
- Villar, M., Ybañez, E., Gutiérrez, C. y Angulo, Y. (2016). Percepción de la calidad de los servicios de Medicina Complementaria del Seguro Social de Salud. *Revista Peruana de Medicina Integrativa*. 1(3):27-33. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/310810286_Percepcion_de_la_calidad_de_los_servicios_de_medicina_complementaria_del_Seguro_Social_de_Salud
- World Health Organization (2018). Delivering quality health services: a global imperative for universal health coverage. Geneva: Organization for Economic Cooperation and Development, and The World Bank. Disponible en: <http://documents1.worldbank.org/curated/en/482771530290792652/pdf/127816-REVISED-quality-joint-publication-July2018-Complete-vignettes-ebook-L.pdf>
- Zafra, J., Veramendi, L., Villa N. (2015). Problemas en la calidad de atención en salud: oportunidad de mejora. *An Fac Med*;76(1)87-88. Disponible en: <http://dx.doi.org/10.15381/anales.v76i1.11084>

ANEXOS

Anexo 01: Matriz de operacionalización de variables

Título	Problema	Justificación	Objetivos	Hipótesis	Tipo y diseño de Investigación	Variables	Dimensiones	Indicadores	Escala	Población	Muestra	Muestreo
Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo.	¿Cuál es el nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en los establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en Chiclayo, 2020?	<p>La necesidad de satisfacer las expectativas de las personas, es esencial para sostener a las empresas e instituciones que se encargan de brindar bienes y servicios, estas cada vez demandan de condiciones más sólidas para lograr la satisfacción de los usuarios.</p> <p>El nivel de satisfacción en el campo farmacéutico abre las puertas para que muchos sectores dedicados a este rubro puedan reformular sus propuestas, tener ideas claras de cómo satisfacer a futuros usuarios y de esta manera puedan entender más a fondo las necesidades de los mismos en tiempos de pandemia.</p>	<p><i>Objetivo general:</i> Determinar el nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.</p> <p><i>Objetivos específicos:</i> Caracterizar el nivel de satisfacción de la atención según tipo de establecimiento farmacéutico, género, edad, grado de instrucción, que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.</p> <p>Identificar el nivel de satisfacción de la atención en la dimensión de fiabilidad que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.</p> <p>Definir el nivel de satisfacción de la atención en la dimensión capacidad de respuesta que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.</p> <p>Medir el nivel de satisfacción de la atención en la dimensión seguridad que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.</p> <p>Calcular el nivel de satisfacción de la atención en la dimensión empatía que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.</p> <p>Estimar el nivel de satisfacción de la atención en la dimensión elementos tangibles que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.</p>	<p><i>H1:</i> El nivel de satisfacción de la atención de los usuarios externos es elevado cuando acuden a los establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en Chiclayo, 2020.</p> <p><i>H0:</i> El nivel de satisfacción de la atención de los usuarios externos no es elevada cuando acuden a los establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19 en Chiclayo, 2020.</p>	<p><i>Tipo:</i> Cuantitativo.</p> <p><i>Diseño:</i> No experimental, transversal descriptivo.</p>	Satisfacción del usuario	<p>Fiabilidad</p> <p>Capacidad de respuesta</p> <p>Seguridad</p> <p>Empatía</p> <p>Elementos tangibles</p>	<p>Discriminación</p> <p>Distanciamiento</p> <p>Servicio</p> <p>Precios</p> <p>Stock</p> <p>Tiempo de espera</p> <p>Tiempo de atención</p> <p>Resolución de dificultades</p> <p>Ayuda constante</p> <p>Confidencialidad</p> <p>Interpretación de la prescripción</p> <p>Entrega correcta</p> <p>Inspirar confianza</p> <p>Amabilidad</p> <p>Lenguaje</p> <p>Comprensión del usuario</p> <p>Necesidades</p> <p>Expectativas</p> <p>Elementos de bioseguridad (Usuarios)</p> <p>Elementos de bioseguridad (Personal)</p> <p>Instalaciones y equipos</p> <p>Material visual</p>	<p>Muy Insatisfecho</p> <p>Insatisfecho</p> <p>Ni Satisfecho - Ni Insatisfecho</p> <p>Satisfecho</p> <p>Muy Satisfecho</p>	180752	384	<p><i>Criterios de inclusión:</i> Usuarios que acuden a boticas y farmacias del distrito de Chiclayo durante la pandemia COVID-19 en el año 2020. Usuarios que acepten participar voluntariamente. Usuarios de ambos sexos. Usuarios que tengan entre 18 y 69 años. Que sepan leer y escribir.</p> <p><i>Criterios de exclusión:</i> Usuarios menores de 18 años o mayores de 69 años. Usuarios que no sepan leer ni escribir. Usuarios con discapacidad audiovisual. Usuarios que no acepten participar voluntariamente.</p>

Anexo 02: Instrumento de recolección de datos






Encuesta de satisfacción de usuarios en establecimientos farmacéuticos durante pandemia COVID-19

Género: M F Edad: _____ Tipo de Seguro: SIS ESSALUD Otro: _____

Nivel de estudios: Sin estudios Primaria Secundaria Superior Técnico Superior Universitario

Indicaciones: La encuesta es anónima y las respuestas son confidenciales, así que le agradecemos su total sinceridad. Marque con una EQUIS (X) o una CRUZ (+) en las columnas, utilizando la escala de caritas:

				
Muy insatisfecho	Insatisfecho	Ni satisfecho Ni insatisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho

N°	ITEMS					
DIMENSION 01: FIABILIDAD						
1	¿Su atención fue sin diferencia alguna en relación a otras personas?					
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el distanciamiento social?					
3	¿El servicio se presta de manera correcta desde la primera vez?					
4	¿Los precios de los productos farmacéuticos son accesibles para usted?					
5	¿El establecimiento cuenta con el stock necesario para atender su necesidad?					
DIMENSION 02: CAPACIDAD DE RESPUESTA						
6	¿El tiempo que espera para su atención en el establecimiento fue corto?					
7	¿El tiempo que se emplea para su atención en el establecimiento es rápido?					
8	¿Cuando presentó alguna dificultad, pudo resolverse inmediatamente?					
9	¿El farmacéutico se mostró dispuesto a ayudarle en todo momento?					
DIMENSION 03: SEGURIDAD						
10	¿Durante su atención se respeta su privacidad?					
11	¿El farmacéutico interpreta correctamente la receta médica?					
12	¿El farmacéutico entregan el medicamento correcto?					
13	¿El farmacéutico inspiran confianza durante su atención?					
DIMENSION 04: EMPATÍA						
14	¿El farmacéutico lo atendió con amabilidad y respeto?					
15	¿El farmacéutico utilizó un lenguaje entendible?					
16	¿Usted comprendió la explicación del farmacéutico?					
17	¿Usted cree que el farmacéutico entienden sus necesidades?					
18	¿Respecto de lo que usted esperaba y la atención que ha recibido. Ud. se siente?					
DIMENSION 05: ELEMENTOS TANGIBLES						
19	¿El establecimiento cuenta con elementos de bioseguridad (pediluvio, limitación de zonas, entre otros) para los usuarios?					
20	¿El farmacéutico tienen apariencia limpia y cuentan con elementos de bioseguridad (mascarillas, careta facial entre otros)?					
21	¿Las instalaciones y equipos del establecimiento tienen apariencia limpia, ordenada y moderna?					
22	¿Los materiales relacionados con el servicio (carteles, afiches, letreros, entre otros) son visualmente atractivos?					

Anexo 03: Cálculo del tamaño de la muestra

Se aplicó como técnica el muestreo aleatorio simple ya que cualquier miembro de nuestra población puede ser participante de nuestra muestra (Otzen y Manterola, 2017). La ecuación es:

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

Dónde:

n = Tamaño muestral

N = Tamaño poblacional

Z = Parámetro dependiente del nivel de confianza 1,96

e = Error de valoración máximo aceptado 0.05

p = Posibilidad de que suceda el hecho estudiado 0.5

q = Posibilidad de que no suceda el hecho estudiado 0.5

$$n = \frac{180752 \times (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2(180752 - 1) + (1.96)^2 \times 0.5 \times 0.5}$$

$$n = \frac{180752 \times 3.8416 \times 0.25}{0.0025 \times (180751) + 3.8416 \times 0.25}$$

$$n = \frac{173594.2208}{452.8379}$$

$$n = 384$$

Anexo 04: Validez de contenido del instrumento de recolección de datos

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 01: FIABILIDAD								
1	¿Su atención fue sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el distanciamiento social?	X		X		X		
3	¿El servicio se presta de manera correcta desde la primera vez?	X		X		X		
4	¿Los precios de los productos farmacéuticos son accesibles para usted?	X		X		X		
5	¿El establecimiento cuenta con el stock necesario para atender su necesidad?	X		X		X		
DIMENSION 02: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿El tiempo que espera para su atención en el establecimiento fue corto?	X		X		X		
7	¿El tiempo que se emplea para su atención en el establecimiento es rápido?	X		X		X		
8	¿Cuándo presentó alguna dificultad, pudo resolverse inmediatamente?	X		X		X		
9	¿El farmacéutico se mostró dispuesto a ayudarlo en todo momento?	X		X		X		
DIMENSION 03: SEGURIDAD								
10	¿Durante su atención se respeta su privacidad?	X		X		X		
11	¿El farmacéutico interpreta correctamente la receta médica?	X		X		X		
12	¿El farmacéutico entrega el medicamento correcto?	X		X		X		
13	¿El farmacéutico inspiran confianza durante su atención?	X		X		X		
DIMENSION 04: EMPATÍA								
14	¿El farmacéutico lo atendió con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El farmacéutico utilizó un lenguaje entendible?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación del farmacéutico?	X		X		X		
17	¿Usted cree que el farmacéutico entiende sus necesidades?	X		X		X		
18	¿Respecto de lo que usted esperaba y la atención que ha recibido. Usted se siente?	X		X		X		
DIMENSION 05: ELEMENTOS TANGIBLES								
19	¿El establecimiento cuenta con elementos de bioseguridad (pediluvio, limitación de zonas, etc.) para el usuario?	X		X		X		
20	¿El farmacéutico tiene apariencia limpia y cuenta con elementos de bioseguridad (mascarillas, careta facial, etc.)?	X		X		X		
21	¿Las instalaciones y equipos del establecimiento tienen apariencia limpia, ordenada y moderna?	X		X		X		
22	¿Los materiales relacionados con el servicio (carteles, afiches, letreros, entre otros) son visualmente atractivos?	X		X		X		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): **Si se observa suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del evaluador: Dr. (**X**), Mg. () **Marina Caján Villanueva** DNI N°: **16419378**

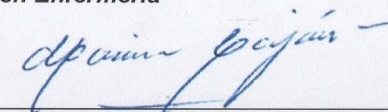
Especialidad del evaluador: **Especialista en Investigación por ANR, Especialista en Administración de los servicios en Enfermería**

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el ítem enunciado es conciso, exacto y directo.

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



Firma del experto validador

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 01: FIABILIDAD								
1	¿Su atención fue sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el distanciamiento social?	X		X		X		
3	¿El servicio se presta de manera correcta desde la primera vez?	X		X		X		
4	¿Los precios de los productos farmacéuticos son accesibles para usted?		X	X		X		La confianza, desde mi punto de vista no está sujeta al valor del bien
5	¿El establecimiento cuenta con el stock necesario para atender su necesidad?	X		X		X		
DIMENSION 02: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿El tiempo que espera para su atención en el establecimiento fue corto?	X		X		X		
7	¿El tiempo que se emplea para su atención en el establecimiento es rápido?	X		X		X		
8	¿Cuándo presentó alguna dificultad, pudo resolverse inmediatamente?	X		X		X		
9	¿El farmacéutico se mostró dispuesto a ayudarlo en todo momento?	X		X		X		
DIMENSION 03: SEGURIDAD								
10	¿Durante su atención se respeta su privacidad?	X		X		X		
11	¿El farmacéutico interpreta correctamente la receta médica?	X		X		X		
12	¿El farmacéutico entregan el medicamento correcto?	X		X		X		
13	¿El farmacéutico inspiran confianza durante su atención?		X	X		X		Este aspecto podría estar en fiabilidad.
DIMENSION 04: EMPATÍA								
14	¿El farmacéutico lo atendió con amabilidad y respeto?	X		X		X		
15	¿El farmacéutico utilizó un lenguaje entendible?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación del farmacéutico?	X		X		X		
17	¿Usted cree que el farmacéutico entiende sus necesidades?	X		X		X		
18	¿Respecto de lo que usted esperaba y la atención que ha recibido. Usted se siente?	X		X		X		
DIMENSION 05: ELEMENTOS TANGIBLES								
19	¿El establecimiento cuenta con elementos de bioseguridad (pediluvio, limitación de zonas, etc.) para el usuario?	X		X		X		
20	¿El farmacéutico tiene apariencia limpia y cuenta con elementos de bioseguridad (mascarillas, careta facial, etc.)?	X		X		X		
21	¿Las instalaciones y equipos del establecimiento tienen apariencia limpia, ordenada y moderna?	X		X		X		
22	¿Los materiales relacionados con el servicio (carteles, afiches, letreros, entre otros) son visualmente atractivos?	X		X		X		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): **Si existe suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (**X**) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del evaluador: Dr. (**X**), Mg. () **Ocampo Rujel Percy Alberto** N° DNI: **17828373**

Especialidad del evaluador: **Farmacéutico Clínico, Docente Universitario.**

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el ítem enunciado es conciso, exacto y directo.

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

Firma del Experto Validador

N°	ITEMS	Pertinencia ¹		Relevancia ²		Claridad ³		Sugerencia
		SI	NO	SI	NO	SI	NO	
DIMENSION 01: FIABILIDAD								
1	¿Su atención fue sin diferencia alguna en relación a otras personas?	X		X		X		
2	¿Su atención se realizó en orden y respetando el distanciamiento social?	X		X		X		
3	¿El servicio se presta de manera correcta desde la primera vez?	X		X		X		
4	¿Los precios de los productos farmacéuticos son accesibles para usted?	X		X		X		
5	¿El establecimiento cuenta con el stock necesario para atender su necesidad?	X		X		X		
DIMENSION 02: CAPACIDAD DE RESPUESTA								
6	¿El tiempo que espera para su atención en el establecimiento fue corto?	X		X		X		
7	¿El tiempo que se emplea para su atención en el establecimiento es rápido?	X		X		X		
8	¿Cuándo presentó alguna dificultad, pudo resolverse inmediatamente?	X		X		X		
9	¿El farmacéutico se mostró dispuesto a ayudarle en todo momento?	X		X		X		
DIMENSION 03: SEGURIDAD								
10	¿Durante su atención se respeta su privacidad?	X		X		X		
11	¿El farmacéutico interpreta correctamente la receta médica?	X		X		X		
12	¿El farmacéutico entregan el medicamento correcto?	X		X		X		
13	¿El farmacéutico inspiran confianza durante su atención?	X		X		X		
DIMENSION 04: EMPATÍA								
14	¿El farmacéutico lo atendió con amabilidad, respeto y paciencia?	X		X		X		
15	¿El farmacéutico utilizó un lenguaje entendible?	X		X		X		
16	¿Usted comprendió la explicación del farmacéutico?	X		X		X		
17	¿Usted cree que el farmacéutico entiende sus necesidades?	X		X		X		
18	¿Respecto de lo que usted esperaba y la atención que ha recibido. Usted se siente?	X		X		X		
DIMENSION 05: ELEMENTOS TANGIBLES								
19	¿El establecimiento cuenta con elementos de bioseguridad (pediluvio, limitación de zonas, etc.) para el usuario?	X		X		X		
20	¿El farmacéutico tiene apariencia limpia y cuenta con elementos de bioseguridad (mascarillas, careta facial, etc.)?	X		X		X		
21	¿Las instalaciones y equipos del establecimiento tienen apariencia limpia, ordenada y moderna?	X		X		X		
22	¿Los materiales relacionados con el servicio (carteles, afiches, letreros, entre otros) son visualmente atractivos?	X		X		X		

Observaciones (Precisar si hay suficiencia): **Si se verifica suficiencia**

Opinión de aplicabilidad: Aplicable (X) Aplicable después de corregir () No aplicable ()

Apellidos y nombres del evaluador: Dr. (X), Mg. () **Mego Núñez Onésimo** N° DNI: **16451057**

Especialidad del evaluador: **Docente Universitario de Investigación I-II, Especialista en Gerencia**

¹ **Pertinencia:** El ítem corresponde al concepto teórico formulado.

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

³ **Claridad:** Se entiende sin dificultad alguna, el ítem enunciado es conciso, exacto y directo.

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

Firma del experto validador

Anexo 05: Autorización de aplicación del instrumento firmado por la autoridad respectiva

POSGRADO
UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

Chiclayo, 16 de noviembre de 2020

SEÑOR (A)
Q.F. Cecilia Isabel Piedra Flores
Propietaria de Botica Econosalud

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha 16/11/2020

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo (a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Nombre del estudiante : Sánchez Farroñan José Italo
- 2) Programa de estudios : Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
- 3) Mención : Maestro en Gestión de los Servicios de Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo
- 6) Asesor : Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen (ORCID:0000-0002-6975-0972)

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.


BOTICA ECONOSALUD
AV. F. VILLARREAL N° 285
CHICLAYO

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Colazos Alarcón
DIRECTORA EPG-UCV-CH

arp (CI).

Chiclayo, 16 de noviembre de 2020

SEÑOR (A)
Celestina Rivera Ubillus
Propietaria de Botica Celefarma

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha 16/11/2020

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo (a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Nombre del estudiante : Sánchez Farroñan José Italo
- 2) Programa de estudios : Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
- 3) Mención : Maestro en Gestión de los Servicios de Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo
- 6) Asesor : Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen (ORCID:0000-0002-6975-0972)

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Colazos Alarcón
DIRECTORA EPG-UCV-CH

arp (CI).

BOTICA CELEFARMA
RUC: N 10445010303
.....
Celestina Rivera Ubillus
GERENTE

Chiclayo, 16 de noviembre de 2020

SEÑOR (A)
Doris Deysi Cabrera Mendoza
Propietaria de Botica San José

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha 16/11/2020

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo (a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Nombre del estudiante : Sánchez Farroñan José Italo
- 2) Programa de estudios : Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
- 3) Mención : Maestro en Gestión de los Servicios de Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo
- 6) Asesor : Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen (ORCID:0000-0002-6975-0972)

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Colazos Alarcón

Dra. Mercedes Alejandrina

DIRECTORA EPG-UCV-CH

arp (CI).

BOTICA "SAN JOSE"
AV. MANUEL ARTEAGA 387
Doris Deysi Cabrera Mendoza



Chiclayo, 16 de noviembre de 2020

SEÑOR (A)
Teresa Lucy Clavo Ramos
Propietaria de Botica Las Brisas 01

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha 16/11/2020

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo (a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Nombre del estudiante : Sánchez Farroñan José Italo
- 2) Programa de estudios : Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
- 3) Mención : Maestro en Gestión de los Servicios de Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo
- 6) Asesor : Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen (ORCID:0000-0002-6975-0972)

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.



Teresa Lucy Clavo Ramos
RUC. 10165799700

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Colazos Alarcón
DIRECTORA EPG-UCV-CH

arp (CI).

Chiclayo, 16 de noviembre de 2020

SEÑOR (A)
Q.F. Juan Manuel Saavedra Jaime
Propietario de Farmacia Dr. Juan

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha 16/11/2020

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo (a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Nombre del estudiante : Sánchez Farroñan José Italo
- 2) Programa de estudios : Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
- 3) Mención : Maestro en Gestión de los Servicios de Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo
- 6) Asesor : Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen (ORCID:0000-0002-6975-0972)

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar beneficiar al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,

Dra.
Colazos Alarcón



DIRECTORA EPG-UCV-CH

Mercedes Alejandrina



arp (CI).

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la Universalización de la Salud”

Chiclayo, 16 de noviembre de 2020

SEÑOR (A)
Q.F. Keyla Edit Castillo Zurita
Propietaria de Farmacia Divina Trinidad

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha 16/11/2020

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo (a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Nombre del estudiante : Sánchez Farroñan José Italo
- 2) Programa de estudios : Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
- 3) Mención : Maestro en Gestión de los Servicios de Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo
- 6) Asesor : Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen (ORCID:0000-0002-6975-0972)

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Colazos Alarcón
DIRECTORA EPG-UCV-CH

arp (CD).

FARMACIA "DIVINA TRINIDAD"
AV FELIPE SALAVERRI N° 14
P.O. JOSÉ OLIVERA CHICLAYO, Lamb. - PERU.

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

"Año de la Universalización de la Salud"

Chiclayo, 16 de noviembre de 2020

SEÑOR (A)
Q.F. Yudit Mejía Marín
Propietaria de Farmacia Sipán

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha 16/11/2020

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo (a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Nombre del estudiante : Sánchez Farroñan José Italo
- 2) Programa de estudios : Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
- 3) Mención : Maestro en Gestión de los Servicios de Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo
- 6) Asesor : Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen (ORCID:0000-0002-6975-0972)

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar beneficiar al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Colazos Alarcón
DIRECTORA EPG-UCV-CH

arp (CI).

FARMACIA SIPÁN
Yudit Mejía Marín
REPRESENTANTE LEGAL

POSGRADO

UNIVERSIDAD CÉSAR VALLEJO

“Año de la Universalización de la Salud”

Chiclayo, 16 de noviembre de 2020

SEÑOR (A)
Q.F. Luz Mery Manayalle Becerra
Propietaria de Farmacia Pharmaluz

ASUNTO : Solicita autorización para realizar investigación
REFERENCIA : Solicitud del interesado de fecha 16/11/2020

Tengo a bien dirigirme a usted para saludarlo (a) cordialmente y al mismo tiempo augurarle éxitos en la gestión de la institución a la cual usted representa.

Luego para comunicarle que la Escuela de Posgrado de la Universidad César Vallejo Filial Chiclayo, tiene los Programas de Maestría y Doctorado, en diversas menciones, donde los estudiantes se forman para obtener el Grados Académico de Maestro o de Doctor según el caso.

Para obtener el Grado Académico correspondiente, los estudiantes deben elaborar, presentar, sustentar y aprobar un Trabajo de Investigación Científica (Tesis).

Por tal motivo alcanzo la siguiente información:

- 1) Nombre del estudiante : Sánchez Farroñan José Italo
- 2) Programa de estudios : Maestría en Gestión de los Servicios de Salud
- 3) Mención : Maestro en Gestión de los Servicios de Salud
- 4) Ciclo de estudios : III
- 5) Título de la investigación : Nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo
- 6) Asesor : Dra. Gálvez Díaz Norma del Carmen (ORCID:0000-0002-6975-0972)

Debo señalar que los resultados de la investigación a realizar benefician al estudiante investigador como también a la institución donde se realiza la investigación.

Por tal motivo, solicito a usted se sirva autorizar la realización de la investigación en la institución que usted dirige.

Atentamente,



Dra. Mercedes Alejandrina Colazos Alarcón
DIRECTORA EPG-UCV-CH

arp (CI).

FARMACIA PHARMALUZ
AV. 9 DE OCTUBRE 665 - CHICLAYO

Anexo 06: Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO PARA LOS PARTICIPANTES DE LA INVESTIGACIÓN

“NIVEL DE SATISFACCIÓN DE LA ATENCIÓN QUE RECIBEN LOS USUARIOS EXTERNOS EN ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DURANTE LA PANDEMIA COVID-19, CHICLAYO, 2020.”

PROPÓSITO DEL ESTUDIO

El propósito principal de este estudio es el nivel de satisfacción de la atención que reciben los usuarios externos en establecimientos farmacéuticos durante la pandemia COVID-19, Chiclayo, 2020.

PROCEDIMIENTO DEL ESTUDIO

Si usted decidiese participar de este estudio, nosotros recolectaremos información que usted nos brinde a través de una encuesta, en el cual se compromete a responder de la forma más verás y sincera posible.

PARTICIPACIÓN VOLUNTARIA

Su participación en el presente estudio es voluntaria y puede negarse a participar o retirarse en cualquier momento sin temor a algún tipo de represalia.

CONFIDENCIALIDAD

En este estudio serán registrados sus datos personales, los que serán protegidos conforme a ley y serán usados para los fines estadísticos propios del estudio mencionado. Líneas arriba la recopilación, almacenamiento y evaluación de la información del estudio serán echas de acuerdo a las posiciones legales, pero se requiere de su consentimiento voluntario antes de aceptar su participación en el estudio. Su identidad permanecerá en absoluta confidencialidad (en secreto). Usted será identificado solamente por números codificados que solo serán conocidos por los autores de esta investigación. Los resultados de este estudio podrán ser presentados en reuniones o publicaciones, no obstante, su identidad no se revelará durante esas presentaciones.

DERECHOS DE HACER PREGUNTAS

Si usted tiene cualquier pregunta sobre este estudio o desea obtener información acerca de los procedimientos del estudio, usted puede realizar cualquier pregunta relacionado con esto a la persona que le entregó la encuesta.

CONSENTIMIENTO

- ✓ *He leído el documento de información que se me ha entregado. He podido hacer preguntas sobre el estudio. He recibido suficiente información sobre el estudio.*
- ✓ *Comprendo que mi participación es voluntaria. Comprendo que puedo retirarme del estudio en las siguientes situaciones: cuando quiera, sin tener que dar explicaciones y sin que esto repercuta en mi persona.*
- ✓ *Voluntariamente consiento en participar en este estudio de investigación. Firmando este formulario de consentimiento informado yo no renuncio a mis derechos legales. Proporciono libremente mi conformidad para participar en el estudio.*
- ✓ *Asimismo, autorizo el uso de mis datos personales, exclusivamente para los fines del presente estudio, autorizando, de ser necesario, su remisión fuera del país, únicamente para los fines propios del presente estudio.*

ACEPTACIÓN DEL CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo.....con DNI N°.....

domiciliado en. con número de celular:

siendo el día de del 2020.

Firma: _____

Anexo 07: Aspectos administrativos de la investigación

Recursos humanos

PROFESIONAL	COSTO (s/.)
Tesista	3500.00
Profesional estadístico	1500.00
Sub total	S/.5000.00

Recursos financieros

CANT.	UNIDAD	BIENES DE CONSUMO	COSTO(s/.)
Equipos y materiales de escritorio			
01	Unidad	Laptop	2500.00
05	Unidad	Lapiceros	10.00
500	Unidad	Papel bond A4 Atlas 80g	15.00
04	Unidad	Fólder pioner A4	12.00
01	Unidad	Tabla de anotaciones	5.00
02	Unidad	Resaltador	5.00
01	Unidad	Regla	2.00
01	Unidad	Libreta de apuntes	5.00
01	Unidad	Corrector	3.00
01	Unidad	Borrador	1.00
02	Unidad	Lápices	2.00
Servicios			
	Transporte		200.00
50	Unidades	Fotocopiado	5.00
300	Horas	Internet	300.00
200	Unidades	Impresiones	60.00
2	Unidades	Empastados	75
Sub total			S/ 3200.00

Recursos humanos	S/ 5000.00
Recursos financieros	S/ 3200.00
TOTAL	S/ 8200.00

Anexo 08: Cronograma de desarrollo de actividades

N°	ACTIVIDADES	TIEMPO				
		SEP	OCT	NOV	DIC	ENE
1	Revisión bibliográfica	X				
2	Elaboración del proyecto		X			
3	Presentación del proyecto		X			
4	Reformulación del proyecto		X			
5	Aprobación del proyecto			X		
6	Validación del instrumento			X		
7	Aplicación del instrumento			X		
8	Análisis e interpretación de resultados				X	
9	Análisis e interpretación estadística				X	
10	Redacción de informe de tesis				X	
11	Corrección de informe de tesis				X	
12	Presentación de informe de tesis				X	
13	Sustentación de informe de tesis					X

Anexo 09: Ficha técnica del instrumento

Detalle	Descripción
Instrumento	Modelo SERVPERF
Tipo de técnica	Encuesta
Tipo de instrumento	Cuestionario
Autor y año	Joseph Cronin y Steven Taylor -1994
Adaptado	Br. Sánchez Farroñan José Italo
Tipo de investigación	Cuantitativa
Población y ámbito	N = 180752 personas adultas que residen en el distrito de Chiclayo.
Tamaño muestral	n = 384 personas.
Error muestral	e = 5%
Nivel de confianza	Z = 1,96 p = q = 0,5
Diseño muestral	Muestreo probabilístico
Técnicas estadísticas	Análisis de coeficiente de confiabilidad alfa de Cronbach y análisis de varianza de un solo factor.
Periodo de recopilación de datos	Noviembre del 2020
Escala de medición	Likert
Programa empleado	SPSS versión 25.0

Fuente: Propia con base en la recolección de datos