



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

**COMPROMISO DEL TRABAJADOR Y LA  
SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS BOTICAS  
DUOFARMA EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE  
LURIGANCHO – 2020**

**TESIS PARA OPTAR EL TÍTULO PROFESIONAL DE  
QUÍMICO FARMACÉutico**

**AUTORES:**

Bach. CHÁVEZ NÚÑEZ, RAYMUNDO

Bach. VIOLETA GUERRA, FRANK HENRY

**ASESOR:**

Mg. SIANCAS TAO, NORIO SALVADOR

**LIMA – PERÚ**

**2020**

## **Dedicatoria**

A nuestros padres por su trabajo, su dedicación y sacrificio en el transcurso de todos estos años, por permitirnos haber logrado llegar hasta aquí y convertirnos en profesionales.

## **Agradecimiento**

Agradecemos en estas líneas, la colaboración de muchas personas y colegas, que nos han prestado durante el desarrollo de la investigación y la redacción de esta tesis. A nuestros padres por habernos orientado en todo momento cuando lo necesitamos.

## Índice General

	<b>Pág.</b>
<b>RESUMEN</b> .....	vii
<b>ABSTRACT</b> .....	viii
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	1
<b>II. MATERIALES Y MÉTODOS</b> .....	6
<b>III. RESULTADOS</b> .....	11
<b>IV. DISCUSIONES</b> .....	25
<b>REFERENCIAS BIBLIOGRAFÍA</b> .....	28
<b>ANEXOS</b> .....	31

## Índice de Tablas

	<b>Pág.</b>
Tabla 01. Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Compromiso.....	11
Tabla 02. Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción.....	11
Tabla 03. Frecuencia de Compromiso.....	11
Tabla 04. Frecuencia de vigor.....	12
Tabla 05. Frecuencia de Dedicación.....	13
Tabla 06. Frecuencia de Absorción.....	14
Tabla 07. Frecuencia de Recuento de Compromiso.....	15
Tabla 08. Frecuencia de Satisfacción.....	16
Tabla 09. Frecuencia de Humanista.....	17
Tabla 10. Frecuencia de Tecnológica Científica.....	18
Tabla 11. Frecuencia de Entorno.....	19
Tabla 12. Frecuencia de Recuento de Satisfacción.....	20
Tabla 13. Normalidad hipótesis general.....	21
Tabla 14. Normalidad hipótesis específica 1.....	22
Tabla 15. Normalidad hipótesis específica 2.....	23
Tabla 16. Normalidad hipótesis específica 3.....	24

## Índice de Anexos

	<b>Pág.</b>
<b>Anexo A.</b> Operacionalización de la variable o variables.....	32
<b>Anexo B.</b> Instrumentos de recolección de datos.....	34
<b>Anexo C.</b> Consentimiento informado.....	36

## RESUMEN

**OBJETIVO:** Determinar qué relación existe entre el compromiso del trabajador y la satisfacción del usuario percibida en las boticas Duofarma en el distrito de San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020; Según la hipótesis planteada, se halló una relación significativa entre las dos variables.

**MATERIALES Y MÉTODOS:** La investigación es de tipo no experimental, descriptiva y de corte transversal, básica, con un enfoque cuantitativo con una población de 3250 y la muestra es de 344, para recabar los datos se recurrió a la encuesta, con los cuestionarios de compromiso y satisfacción, la confiabilidad de los instrumentos se realizó una prueba piloto y con el  $\alpha$  de Cronbach de 0.735 demostrando una buena consistencia, robustez y confiabilidad.

**RESULTADOS:** Se aplicó el estadístico no paramétrico Rho de Spearman, demostrando que el P value  $< 0,05$ , existe suficiente evidencia estadística para rechazar  $H_0$ , por lo que podríamos decir que hay relación entre el compromiso del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

**CONCLUSIONES:** Si existe una relación significativa, podríamos decir que hay relación entre vigor y satisfacción; además la dedicación y la satisfacción guardan relación entre sí.

Palabras claves: Compromiso, Satisfacción, Botica.

## Abstract

**OBJECTIVE:** Of the research was to determine what relationship exists between worker commitment and user satisfaction perceived at the Duofarma San Juan de Lurigancho pharmacy - September 2020; According to the hypothesis, a significant relationship was found between the two variables.

**MATERIALS AND METHODS:** The research is non-experimental, descriptive and cross-sectional, basic, with a quantitative approach. With a population of 3250 and the sample is 344, the survey was used to collect the data, with the questionnaires of commitment and satisfaction, the reliability of the instruments was carried out a pilot test and with Cronbach's  $\alpha$  of 0.735 demonstrating a good consistency, robustness and reliability.

**RESULTS:** The non-parametric statistic Rho of Spearman was applied, showing that the P value  $<0.05$ , there is enough statistical evidence to reject  $H_0$ , so we could say that there is a relationship between worker commitment and user satisfaction in pharmacies. Duofarma San Juan de Lurigancho - September 2020.

**CONCLUSIONS:** If there is a significant relationship, we could say that there is a relationship between vigor and satisfaction; Furthermore, dedication and satisfaction are related to each other.

Keywords: Commitment, Satisfaction, drug stores.

## I. INTRODUCCIÓN

A nivel mundial el compromiso de los dependientes se refleja en la motivación individual, que ayuda en la permanencia laboral, además de aportar con ideas, para mejorar la atención al público, se debe tener en cuenta que un personal satisfecho no necesariamente está comprometido con la empresa. En América Latina el compromiso es recíproco de parte del empleador al empleado y del empleado al empleador y la amalgama perfecta de estos dos actores lleva consigo al crecimiento de la empresa y el cumplimiento de los objetivos mensuales, trimestrales y anuales de la organización.

Las boticas Duofarma, quienes expenden fármacos de primera calidad, que buscan una triada de factores como: eficacia, seguridad e inocuidad de los fármacos, de otro lado cuenta con profesionales de primer nivel; quienes buscan la satisfacción de los clientes y la prevención de la salud de los mismos. A consecuencia de la pandemia, generada por el coronavirus a nivel mundial, en varios establecimientos públicos y privados, los profesionales que dispensan los productos, no tienen el mismo compromiso de años anteriores, como por ejemplo: por la desinformación de los clientes, la cantidad de clientes que buscan productos que circulan por internet, que mencionan curar el coronavirus, incremento de profesionales de la salud infectados; por último la presente investigación busca determinar el compromiso y la satisfacción en las boticas Duofarma, ubicadas en el distrito de San Juan Lurigancho Setiembre 2020.

Utilizamos como primera variable el compromiso, que en los últimos años es una pieza clave a examinar, como parte de los intangibles de toda organización, quienes se vinculan con las habilidades blandas del área de Gestión Humana.

Dentro de las definiciones de compromiso organizacional, la de Peralta, M. y Santofimio, donde menciona que el compromiso es un cambio en la psicología personal que se manifiesta por los vínculos entre el trabajador como sujeto y la empresa de quien depende <sup>(1)</sup>. Se utilizaron como dimensiones: el compromiso está integrado por tres dimensiones, las cuales son: <sup>(2)</sup>, Vigor, representa el mejor nivel de voluntad y aguante, en la ejecución de una labor o acción a realizar,

teniendo poco desgaste o agotamiento por dicha tarea; así mismo de contar con la fuerza necesaria para no ser doblegado por las adversidades en el ámbito laboral y/o personal. La otra cara de la moneda es el agotamiento, que disminuye el rendimiento y restringe el continuar con las actividades programadas. Dedicación, son las intervenciones voluntarias en los puestos de trabajo, unidas con el frenesí y el valor por las acciones realizadas, acompañadas con el sentimiento de ponerse la camiseta e inspirar a los demás y por último la absorción, son las relaciones de momentos de satisfacción y gozo por las labores realizadas, siendo difícil tomar la decisión de cambio de área o renuncia voluntaria de la empresa <sup>(3)</sup>.

La segunda variable utilizada es: satisfacción, la cual definimos de la siguiente manera, son sensaciones de desilusión, ilusión y placer, que es el resultado de realizar una compra o servicio, donde como clientes buscamos la mejor experiencia <sup>(4)</sup>. Una de las herramientas que se utilizan en estos últimos años es el Servqual, siendo un instrumento de mucha utilidad para la medición de la satisfacción y calidad en los servicios de salud. Evaluando la percepción del beneficiario, que tienen relación sobre la atención percibida y recibida por las empresas donde contrataron sus servicios <sup>(5)</sup>.

Con las siguientes dimensiones: Humanística, que algunos autores la describen como interpersonal y la jerarquía que tienen los aspectos humanos, los cuales deben de ser de prioridad; la base de esta dimensión se encamina al área interpersonal que van de la mano con el aspecto moral, ético y cívico <sup>(6)</sup>. Dimensión Científica y tecnológica, que nos ayuda a certificar los procesos de cada servicio, dando confianza y seguridad a los consumidores, y por último la dimensión administrativa, que tiene mucha relación con los que dan el servicio y los que requieren dicho servicio o bien <sup>(7)</sup>. En las áreas de salud, se tienen diversas definiciones como el desempeño apropiado, que la sociedad en cuestión puede costear y que tiene la capacidad de producir impacto sobre la mortalidad, la morbilidad, la incapacidad y la desnutrición; proporcionando al paciente el mayor beneficio y bienestar. Mejorando la calidad del servicio de los que proporcionan estas atenciones <sup>(8)</sup> <sup>(9)</sup>. El entorno, relacionada con la comodidad en la atención, que dentro de sus componentes podemos indicar:

Ambiente adecuado, privacidad, luminosidad, está ventilado e higiene adecuada. Esta dimensión agrupa diversas propiedades y procesos que brindan comodidad, en las interacciones con los profesionales de la salud <sup>(10)</sup>.

Para la presente investigación se realizó una revisión de un conjunto de estudios relacionados al compromiso y satisfacción; existen estudios internacionales que permitieron obtener el grado de magister a estos investigadores y guardan relación con el tema propuesto, tal como el de Melo (2020) en su tesis “Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior - México”, El objetivo de este estudio fue analizar la relación de prácticas en la gestión del personal, como son las variables de satisfacción laboral, compromiso organizacional, competencia del capital humano. El diseño metodológico con enfoque cuantitativo, explicativo, no experimental y transversal. Se aplicó un cuestionario a directivos de instituciones públicas y privadas. Se conformó una muestra final de 84 encuestados, conclusión: en el diseño de sus prácticas de gestión de recursos humanos, estrategias que favorezcan potenciar las competencias de sus empleados y su satisfacción laboral <sup>(11)</sup>, Ledesma (2020), menciona en su investigación “El efecto mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la percepción de oportunidades de empleos alternativos y el compromiso organizacional. Un estudio de caso en una maquila tamaulipeca”, en el estado de Tamaulipas (México), tiene por objetivo analizar si la satisfacción laboral ejerce un efecto mediador en la relación entre la percepción de alternativas de empleo y el compromiso organizacional, entre los resultados, se establece que, aunque la percepción de alternativas de empleo afecta de manera negativa el compromiso organizacional, este efecto es mediado totalmente por la satisfacción laboral, en conclusión, se determina que el efecto de la percepción de alternativas de empleo no es directo, sino indirecto <sup>(12)</sup>.

Además, Pereira y Veloso, (2017), en su investigación sobre compromiso organizacional y satisfacción laboral concluyó que el componente afectivo del compromiso se evidencia, resaltando el compromiso y la identificación de los profesionales con el proyecto unidad 18 de salud familiar. El modelo de regresión lineal se reveló significativo, el compromiso organizacional dando un 22,7% de

la varianza de la satisfacción con el trabajo. Para esta muestra, el compromiso organizacional predice la satisfacción con el trabajo <sup>(13)</sup>.

Por otra parte, se tomaron como referencia a los siguientes investigadores nacionales, tales como: Chero (2017), en su estudio titulado “Nivel de estrés y satisfacción laboral del profesional de enfermería del servicio de emergencia del Hospital Víctor Lazarte Echegaray – Essalud Trujillo. Se trató de un estudio descriptivo correlacional y corte transversal, para ello se utilizó a 40 enfermeros, en sus resultados se evidenciaron que los datos recopilados se procesaron estadísticamente. La investigación concluyó con que, si existe una relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras, a menor nivel de estrés, mayor nivel de satisfacción <sup>(14)</sup>.

Además, en la tesis de Abanto (2017), en su investigación que lleva por título “Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana”, concluyó que existe una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el grupo de trabajadores evaluados <sup>(10)</sup>.

Mientras para Portilla (2017), en su investigación titulada “Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un Hospital de Salud mental”, estudió la relación entre la satisfacción laboral y el compromiso organizacional, con una muestra de 200 trabajadores. Para lograr este objetivo aplicó el cuestionario de satisfacción laboral S21/26 de Mejía (1990) y la escala de compromiso organizacional de Meyer y Allen (1997), concluyó que los trabajadores al estar motivados, crearán un sentido de permanencia hacia su centro de labores, crea un deber moral – producto de la motivación intrínseca. <sup>(15)</sup>.

Se mencionan las siguientes justificaciones, esta investigación nos permitirá verificar y examinar a profundidad la relación del compromiso y satisfacción de la botica privada, estableciendo un marco teórico sólido, fortaleciendo así el conocimiento del personal de la botica y reforzando con estudios científicos, los resultados brindarán una valiosa información para los profesionales de ciencias de la salud. El trabajo de investigación permitirá medir el compromiso que

experimentan los colaboradores frente a los usuarios y las consultas por el coronavirus; por lo tanto, permitirá determinar dicha relación, entre ambas variables, facilitando las estrategias del Director Técnico, beneficiando tanto a los profesionales como a los usuarios de la botica.

Tenemos el siguiente Objetivo general: Determinar la relación que existe entre el compromiso del trabajador y la satisfacción del usuario en las boticas Duofarma en el distrito de San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Finalmente tenemos como Hipótesis general: “ Existe relación significativa entre el compromiso del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma en el distrito de San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020”,y sus respectivas hipótesis específicas: “Existe relación significativa entre vigor, dedicación y absorción con la satisfacción del usuario en las boticas Duofarma en el distrito de San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Enfoque y diseño de la investigación

La presente investigación se asentó en el diseño, es una investigación no experimental, descriptiva y de corte transversal. Es no experimental por abordar a la variable sin alterar ni realizar modificaciones y es descriptivo por analizar dicha variable en su medio natural. Es transversal por que la recolección de datos se da en un punto o espacio de tiempo.

Tipo de Investigación: Investigación básica.

Busca: poner, incrementar, ratificar nuevas teorías y conocimientos. Se preocupa por acopiar información del entorno para engrandecer los conocimientos.

Enfoque Cuantitativo. Se utilizan las recopilaciones de la información, de la muestra para poner a prueba o evidenciar las hipótesis, por medio del uso de estrategias estadísticas, que tienen sus bases en la medición numérica <sup>(16)</sup>.

### 2.2. Población, muestra y muestreo

Para la delimitación exacta de la muestra se tomó en cuenta los siguientes criterios de inclusión y de exclusión:

Criterios de inclusión: Personal de salud, Químico Farmacéutico (QF) y técnicos en farmacia que trabajan actualmente en las boticas Duofarma, trabajadores que colaboren con el proyecto de investigación, trabajadores que firmen el consentimiento informado, personas que realizan sus compras en las boticas Duofarma.

Criterios de exclusión: Personal de vigilancia y personal de limpieza que trabaja actualmente en las boticas Duofarma, trabajadores que solo acuden eventualmente a las boticas Duofarma, personas que no realizan compras en las boticas Duofarma.

En el presente estudio se trabajó con una población o universo de interés para esta investigación, conformada por 3250 usuarios de las boticas

Duofarma; cifra utilizada para la evaluación del personal mes a mes, y para mejorar los procesos de dispensación y almacenamiento de los tres locales; la estructura de cada una de las tres boticas es la siguiente: Un Q.F. como Director Técnico y cuatro técnicas en farmacia.

La muestra es estadísticamente representativa de la población, a fin de que los resultados se generalicen a la misma, es un conjunto de la población de donde se recolectan los datos de deben ser representativos de la población <sup>(17)</sup>.

Se utilizó la siguiente fórmula para la determinación de la muestra:

n: Tamaño de la muestra.

Z: Nivel de confianza al 95%.

p: Proporción de la muestra con la característica deseada.

q: Proporción de la muestra sin las características deseadas.

E: Nivel de error dispuesto a cometer 5%.

N: Tamaño de la población.

$$n = \frac{NZ^2 pq}{(N-1)E^2 + Z^2 pq} = 344$$

$$n = \frac{(3250) (1.96)^2(0.5) (0.5)}{(3250-1)(0.05)^2 + (1.96)^2(0.5)(0.5)} = 344$$

Donde n= 344 usuarios, o tamaño de la muestra de investigación.

Para esta investigación se utilizó el muestreo probabilístico, que es un método de muestreo donde se estudia y/o analiza a grupos pequeños de una población, donde se utilizan diversas formas y métodos de discriminación aleatoria. Se tienen varios requisitos de los cuales resalta que toda la población tiene la misma oportunidad de ser elegido <sup>(18)</sup>.

### **2.3. Variables de investigación**

El compromiso, ya sea del trabajador o trabajadores, en todas las empresas son de mucha importancia, puesto que esto influye en demasía con el desempeño, en sus funciones de los trabajadores. El compromiso tiene gran repercusión a nivel de todas las empresas, teniendo un gran valor emocional para el dependiente influyendo en su performance y en la búsqueda de lograr los objetivos trazados por la empresa <sup>(19)</sup>; se refleja como un vínculo, donde prima la lealtad entre el dependiente y la organización <sup>(20)</sup>.

Satisfacción, define la satisfacción del cliente como el nivel en el estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas <sup>(21)</sup>, las referencias indican que no existen unanimidad en la medición y percepción sobre la satisfacción del o los clientes después de una transacción comercial de bienes o servicios <sup>(22)</sup>.

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

Técnicas.

En este trabajo se utilizaron las encuestas, mediante los cuestionarios, y que se usaron para reunir los datos de la muestra, que formó parte de la investigación.

Cuestionarios.

Se usaron los cuestionarios; compromiso y satisfacción; el cuestionario de compromiso del trabajador del autor Armando Cuesta Santos (2016) denominado Encuesta Utrecht de Escala de Compromiso con el Trabajo (UWES), consta de tres dimensiones: vigor con 6 ítems, dedicación con 5 ítems y absorción con 6 ítems; con un total de 17 ítems, se dio un puntaje de 0 a 102 puntos, teniendo escalas de 0 a 6, indicando el valor de 6 el máximo de sentido de compromiso <sup>(23)</sup>. El cuestionario de satisfacción del usuario del autor Joel Donato Barrientos Valdez (2018) denominado

Servqual, consta de tres dimensiones: Humanística con 5 ítems, científica-tecnológica con 5 ítems y entorno con 5 ítems, se dio un puntaje de 0 a 60 puntos, teniendo una escala de: 1 no satisfecho, 2 poco satisfecho, 3 satisfecho y 4 muy satisfecho <sup>(24)</sup>.

## **2.5. Plan de recolección de datos.**

Se usó la encuesta, mediante dos instrumentos que son los cuestionarios, con los cuales se reunieron los datos de la muestra, que formaran parte de la investigación. Se inició obteniendo la aprobación del asesor y del revisor de la Universidad María Auxiliadora, después se redactaron los documentos necesarios para solicitar el permiso correspondiente al gerente general de las boticas Duofarma y poder realizar el trabajo de campo en el interior de sus instalaciones.

Material de aplicación, cada variable tiene su propio cuestionario, en una hoja doble cara.

## **2.6. Métodos de análisis estadístico.**

La recopilación de datos que se obtuvo de cada uno de los participantes durante la investigación, pasaron por un procesamiento usando la estadística descriptiva e inferencial, los cuales fueron escritos en el programa Microsoft Excel 2016, para las dos variables motivo de estudio. La actual investigación tuvo un enfoque cuantitativo, puesto que la información recolectada se exportó al software estadístico SPSS versión 25, a través del cual se elaboraron los gráficos y tablas que sirvieron para analizar y describir los datos que pertenezcan a las inconstantes, cada una de ellas cuenta con su respectiva explicación e interpretación.

Con el uso de los estadígrafos se encaminó en la búsqueda de la existencia o no de correlación positiva y significativa entre las variables materia de investigación. En cada una de ellas se evaluó un nivel de significancia.

Las evaluaciones estadísticas que se usaron son la prueba de Kolmogorov

– Smirnov (K-S) y el coeficiente de correlación Rho de Spearman. La primera se empleó para corroborar si las informaciones de los elementos que vienen de una distribución normal y según estos resultados, se identificaron, si para cada prueba de hipótesis se empleará una prueba estadística paramétrica o no paramétrica <sup>(25)</sup>.

## **2.7. Aspectos éticos.**

La investigación contendrá valores éticos:

- a) Autonomía: Los usuarios de las boticas Duofarma, tienen derecho a elegir si desean participar o no en el proyecto de investigación. Asimismo, se puede utilizar el consentimiento informado para la recolección de datos.
- b) Justicia: Con dicho estudio se busca fomentar la investigación en todos los profesionales Químicos farmacéuticos y ello amerita el apoyo de la institución para realizarlo.
- c) No maleficencia: Los resultados obtenidos serán utilizados a través del instrumento, serán bajo confiabilidad y no serán divulgadas para otras fuentes.

### III. RESULTADOS

Se describen un nivel de análisis: nivel descriptivo utilizando la estadística descriptiva. El análisis descriptivo se hizo mediante tablas, figuras e interpretaciones a partir de los objetivos propuestos.

Tabla 1:

*Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Compromiso*

Alfa de Cronbach	N
0,729	17

Tabla 2:

*Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción*

Alfa de Cronbach	N
0,923	15

Por otra parte, en la tabla 1, se evidencia que el indicador Alfa de Cronbach es el 0.729, está por encima del 0,7. Se puede afirmar que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad y en la tabla 2, el indicador Alfa de Cronbach es el 0,923, está por encima del 0,9. Se puede afirmar que el instrumento tiene un alto grado de confiabilidad.

Tabla 3:

*Frecuencia de Compromiso*

	Frecuencia	Porcentaje
Mediano compromiso	114	33
Válido Alto compromiso	230	67
Total	344	100.0

*Fuente: Clientes de botica Duofarma.*

En la tabla 3: Se describe que, en la Frecuencia de Compromiso, el 114 (33 %) de los colaboradores tiene un compromiso mediano mientras que el 230 (67%) de los colaboradores tiene un compromiso alto, percibida en la botica Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Tabla 4:

*Frecuencia de vigor*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ligeramente de acuerdo	244	71
	Moderadamente de acuerdo	100	29
	Total	344	100.0

*Fuente: Clientes de botica Duofarma*

En la tabla 4: Se describe que, en la Frecuencia de Vigor, el 244 (71 %) de los colaboradores tiene un ligero vigor, mientras que el 100 (29%) de los colaboradores tiene un moderado vigor, percibida en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Tabla 5:

*Frecuencia de Dedicación*

		Frecuencia	Porcentaje
Válido	Ligeramente de acuerdo	163	47
	Moderadamente de acuerdo	145	42
	Fuertemente de acuerdo	36	10
	Total	344	100.0

*Fuente: Clientes de botica Duofarma*

En la tabla 5: Se describe que, en la Frecuencia de Dedicación, el 163 (47 %) de los colaboradores tiene una ligera dedicación, el 145 (42%) de los colaboradores tienen una moderada dedicación, mientras que el 36 (10%) de los colaboradores tiene una fuerte dedicación, percibida en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Tabla 6:

*Frecuencia de Absorción*

		Frecuencia	Porcentaje
	Ligeramente de acuerdo	1	0.3
Válido	Moderadamente de acuerdo	343	99.7
	Total	344	100.0

*Fuente: Clientes de botica Duofarma*

En la tabla 6: Se describe que, en la Frecuencia de Absorción, el 1 (0.3 %) de los colaboradores está ligeramente de acuerdo con la absorción, mientras que el 343 (99.7%) de los colaboradores está moderadamente de acuerdo con la absorción, percibida en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Tabla 7:

*Frecuencia de Recuento de Compromiso*

Dimensión	Niveles	Recuento
Vigor	Ligeramente de acuerdo	71%
	Moderadamente de acuerdo	29%
Dedicación	Ligeramente de acuerdo	47%
	Moderadamente de acuerdo	42%
	Fuertemente de acuerdo	10%
Absorción	Ligeramente de acuerdo	0%
	Moderadamente de acuerdo	100%

*Fuente: Clientes de botica Duofarma*

En la tabla 7: Se describe que, en la Frecuencia de Recuento de Compromiso, el 100 % de los colaboradores tiene una moderada absorción, el 71% de los colaboradores están ligeramente de acuerdo con el vigor, mientras que el 42% de los colaboradores tienen una moderada dedicación, percibida en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Tabla 8:

*Frecuencia de Satisfacción*

	Frecuencia	Porcentaje
Satisfecho	142	41
Válido Muy Satisfecho	202	59
Total	344	100.0

*Fuente: Clientes de botica Duofarma*

En la tabla 08: Se describe que, en la Frecuencia de Satisfacción, el 142 (41 %) de los colaboradores está satisfecho, mientras que el 202 (59%) de los colaboradores está muy satisfecho, percibida en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Tabla 09:

*Frecuencia de Humanista*

	Frecuencia	Porcentaje
Poco Satisfecho	41	12
Satisfecho	228	66
Muy Satisfecho	75	22
Total	344	100.0

*Fuente: Propia*

En la tabla 09: Se describe que, en la Frecuencia de Humanista, el 41 (12 %) de los colaboradores está poco satisfecho con lo humanista, el 228 (66 %) de los colaboradores está satisfecho con lo humanista, mientras que el 75 (22 %) de los colaboradores está muy satisfecho, percibida en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Tabla 10:

*Frecuencia de Tecnológica \_ Científica*

	Frecuencia	Porcentaje
Poco Satisfecho	30	9
Satisfecho	229	67
Muy Satisfecho	85	25
Total	344	100.0

*Fuente: Propia*

En la tabla 10: Se describe que, en la Frecuencia de Tecnológica \_ Científica, el 30 (9 %) de los colaboradores está poco satisfecho con la tecnología, el 229 (67 %) de los colaboradores está satisfecho con la tecnología, mientras que el 85 (25 %) de los colaboradores está muy satisfecho con la tecnología, percibida en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Tabla 11:

*Frecuencia de Entorno*

	Frecuencia	Porcentaje
Poco Satisfecho	16	5
Satisfecho	244	71
Muy Satisfecho	84	24
Total	344	100.0

*Fuente: Propia*

En la tabla 11: Se describe que, en la Frecuencia de Entorno, el 16 (5 %) de los colaboradores está poco satisfecho con el entorno, el 224 (71 %) de los colaboradores está satisfecho con el entorno, mientras que el 84 (24 %) de los colaboradores está muy satisfecho con el entorno, percibida en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Tabla 12:

*Frecuencia de Recuento de Satisfacción*

Dimensión	Niveles	Recuento
Humanista	Poco Satisfecho	12%
	Satisfecho	66%
	Muy Satisfecho	22%
Tecnológica Científica	Poco Satisfecho	9%
	Satisfecho	67%
	Muy Satisfecho	25%
Entorno	Poco Satisfecho	5%
	Satisfecho	71%
	Muy Satisfecho	24%

*Fuente: Propia*

En la tabla 12: Se describe que, en la Frecuencia de Recuento de Satisfacción, el 41 (12 %) de los colaboradores está poca satisfecho con lo humanista, el 228 (66 %) de los colaboradores está satisfecho con lo humanista, mientras que el 75 (22 %) de los colaboradores está muy satisfecho, percibida en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

### **Análisis Inferencial**

Prueba de Hipótesis:

Como se trata de muestra pareada (se mide Satisfacción y Compromiso). En este caso se utilizará la prueba de hipótesis de Rho de Spearman.

Hipótesis General

Ho: No existe relación entre el compromiso del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

H1: Existe relación entre el compromiso del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

$\alpha = 0,05$

Tabla 13:

*Normalidad hipótesis general*

		Satisfacción	Compromiso
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,840**
	Satisfacción		.000
	Sig. (bilateral)		
	N	344	344
	Compromiso		
	Sig. (bilateral)	.000	1.000
	N	344	344

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión: Como el P value < 0,05, se rechaza Ho; Por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar Ho, por lo que podríamos decir que hay relación entre el compromiso del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Hipótesis específica 1

Ho: No existe relación entre el vigor del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

H1: Existe relación entre el vigor del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

$\alpha = 0,05$

Tabla 14:

*Normalidad hipótesis específica 1*

		Satisfacción	Vigor
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,524**
	Satisfacción Sig. (bilateral)		.000
	N-	344	344
	Coeficiente de correlación	,524**	1.000
	Vigor Sig. (bilateral)	.000	
	N	344	344

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión: Como el P value < 0,05, se rechaza Ho; Por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar Ho, por lo que podríamos decir que hay relación entre el vigor del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Hipótesis específica 2

Ho: No existe relación entre la dedicación del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

H1: Existe relación entre la dedicación del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

$\alpha = 0,05$

Tabla 15:

*Normalidad hipótesis específica 2*

		satisfacción	Dedicación
Rho de Spearman	Coeficiente de correlación	1.000	,667**
	satisfacción Sig. (bilateral)		.000
	N	344	344
	Coeficiente de correlación	,667**	1.000
	Dedicación Sig. (bilateral)	.000	
	N	344	344

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión: Como el P value < 0,05, se rechaza Ho; Por lo tanto, existe suficiente evidencia estadística para rechazar Ho, por lo que podríamos decir que hay relación entre la dedicación del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Hipótesis específica 3

Ho: No existe relación entre la absorción del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

H1: Existe relación entre la absorción del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

$\alpha = 0,05$

Tabla 16:

*Normalidad hipótesis específica 3*

		Correlaciones		
			satisfacción	Absorción
Rho de Spearman		Coefficiente de correlación	1.000	-.045
	satisfacción	Sig. (bilateral)		.403
		N	344	344
		Coefficiente de correlación	-.045	1.000
	Absorción	Sig. (bilateral)	.403	
		N	344	344

*\*\*.* La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Conclusión: Como el P value > 0,05, se acepta Ho; Por lo tanto, no existe suficiente evidencia estadística para rechazar Ho, por lo que podríamos decir que no hay relación entre la absorción del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. DISCUSIÓN

Hipótesis general, existe relación entre el Compromiso y la Satisfacción, En la tabla 03: se describe que, en la Frecuencia de Compromiso, del 114 (33 %) de los colaboradores tiene un compromiso mediano mientras que el 230 (67%) de los colaboradores tiene un compromiso alto, percibida en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020; En la tabla 08: se describe que, en la Frecuencia de Satisfacción, del 142 (41 %) de los colaboradores está satisfecho, mientras que el 202 (59%) de los colaboradores está muy satisfecho, percibida en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020; estos resultados son relacionados con los mencionado por Chero (2017), si existe una relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras, a menor nivel de estrés mayor nivel de satisfacción; En la tesis de Abanto (2017). Encontró una correlación muy significativa, positiva y en grado medio, entre el compromiso organizacional y la satisfacción laboral en el grupo de trabajadores evaluados.

Hipótesis específica 1, existe relación entre el Vigor y la Satisfacción, en la tabla 04, se describe que, en la Frecuencia de Vigor, del 244 (71 %) de los colaboradores tiene un ligero vigor, mientras que el 100 (29%) de los colaboradores tiene un moderado vigor, en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020, estos resultados al mismo tiempo tienen relación con Ledesma (2020) el compromiso hace hincapié en el apego a la organización empleadora, incluyendo sus objetivos y valores; mientras que la satisfacción hace énfasis en el entorno de las tareas específicas en que un empleado realiza sus funciones; Chero (2017). Concluyó que existe una relación significativa entre el nivel de estrés y la satisfacción laboral de las enfermeras, a menor nivel de estrés mayor nivel de satisfacción.

Hipótesis específica 2, existe relación entre el Dedicación y la Satisfacción, en la tabla 05, se describe que, en la Frecuencia de

Dedicación, del 163 (47 %) de los colaboradores tiene una ligera dedicación, el 145 (42%) de los colaboradores tienen una moderada dedicación, mientras que el 36 (10%) de los colaboradores tiene una fuerte dedicación, en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020; Estos resultados contrastan con lo mencionado por Chero (2017), concluye que los trabajadores al estar motivados, crearán un sentido de permanencia hacia su centro de labores, crea un deber moral, producto de la motivación intrínseca.

Hipótesis específica 3, existe relación entre la Absorción y la Satisfacción mientras que en la tabla 06: se describe que, en la Frecuencia de Absorción, el 1 (0.3 %) de los colaboradores está ligeramente de acuerdo con la absorción, mientras que el 343 (99.7%) de los colaboradores está moderadamente de acuerdo con la absorción, en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020, estos resultados se asemejan a los obtenidos por Melo (2020) competencia del capital humano, y sus efectos en el desempeño de instituciones de educación superior; Mientras Ledesma (2020) La autonomía en el trabajo, el sentido de logro, la oportunidad que el trabajo provee para ser alguien en la comunidad, la seguridad de un empleo y la libertad de tener criterio propio formaron parte de los ítems con los que se midió la satisfacción laboral intrínseca.

Organización Mundial de la Salud (2011) y para María Claudia (2007); la empresa, en la perspectiva de utilidad y funcionalidad, pretende homogeneizar a los empleados y genera procesos de trabajo fragmentado, trabajadores con poca identidad como clase, con dificultades para construir grupos de referencia, y que se emplean en las condiciones que la empresa propone y exige. Además, están asociados al gran interés de las empresas por lograr el compromiso organizacional, resulta paradójico.

## **4.2. CONCLUSIONES**

Primera: De los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis general, el P value  $< 0,05$ , se rechaza  $H_0$ ; existe relación entre el compromiso del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Segunda: De los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 1, el P value  $< 0,05$ , se rechaza  $H_0$ ; existe relación entre el vigor del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Tercera: De los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 2, el P value  $< 0,05$ , se rechaza  $H_0$ ; existe relación entre la dedicación del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

Cuarta: De los resultados obtenidos de la contrastación de la hipótesis específica 3, el P value  $> 0,05$ , se acepta  $H_0$ ; no existe relación entre la absorción del trabajador y la satisfacción de los usuarios en las boticas Duofarma San Juan de Lurigancho – Setiembre 2020.

## **4.3. RECOMENDACIONES**

Primera: Se recomienda al Gerente general de las Boticas DUOFARMA, aprobar la programación anual para capacitación del personal sobre compromiso y satisfacción.

Segunda: Se recomienda al Gerente general de las Boticas DUOFARMA, hacer el mapeo respectivo sobre los tiempos de atención a nuestros usuarios, para poder disminuir este espacio, en favor de nuestros clientes.

Tercera: Se recomienda establecer los puntos críticos en las Boticas DUOFARMA, y buscar la mejor experiencia de los usuarios.

Cuarta: Se recomienda evaluar constantemente los procedimientos operativos estándar, por el bien del personal.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. María Claudia Peralta Gómez AMS. El compromiso laboral: discursos en la organización. psicología desde el caribe. 2007 julio; 19(psicaribe@uninorte.edu.com).
2. El Sahili Gonzales LFA. Burnout Consecuencias y soluciones. Primera ed. México: El Manual Moderno; 2015.
3. Robbins SP. Comportamiento organizacional. Decima ed. México: Pearson educación; 2004.
4. Ibarra Morales LE,EGB,&CMV. Aplicación del modelo Servqual para evaluar la Calidad en el Servicio en los hospitales Públicos de Hermosillo Sonora. es.scribd.com. 2014 noviembre; 8(2).
5. Najera Aguilar P,NLG,&RSJ. Percepción de la Calidad de la atención de los Servicios de salud en México. www.scielosp.org/pdf/spm/v40n1/Y0400102.pdf. 1998 perspectiva de los usuarios. Salud Pública de México; 40(1).
6. Donabedian A. El punto de vista de los pacientes sobre calidad. En: calidad de la Atención Médica y Métodos de Evaluación. Organo de la sociedad española de calidad asistencial. 1984; 16.
7. Guardia GAH. Universidad Nacional Mayor de San Marcos - Unidad de Post Grado. [Online].; 2006 [cited 2020 Mayo 12. Available from: file:///C:/Users/Giussepe/Downloads/020\_Plan%20de%20Mejora%20Usuario%20Externo%202016.pdf.
8. Zelaya Moreno RA. Estudio de investigación de mercado sobre satisfacción del cliente. monografias.com. 2006 junio.
9. Mónica P. Barroso PCPC&NC. Occupational Safety and Hygiene V Arezes PM, editor. LONDON: Taylor & Francis Group ; 2017.
10. Abanto Ancajima SdC. Compromiso organizacional y satisfacción laboral en trabajadores de una institución de salud pública de Sullana. Repositorio de Tesis - Universidad Privada Antenor Orrego. 2017 Agosto;(http://repositorio.upao.edu.pe/handle/upaorep/2881).

11. Melo NAP. Satisfacción laboral y compromiso organizacional del capital humano en el desempeño en instituciones de educación superior. RIDE. Revista Iberoamericana para la Investigación y el Desarrollo Educativo. 2020 Junio; 10(20).
12. Ledesma PAH. El efecto mediador de la satisfacción laboral en la relación entre la percepción de oportunidades de empleos alternativos y el compromiso organizacional. Un estudio de caso en una maquila taulipeca. Revista de El Colegio de San Luis. 2020 Agosto; 8(16, )
13. Isabel Pereira AV. Organizational commitment and job satisfaction: an exploratory study in family health units in Portugal. Cadernos De Saude Publica. 2017; 33(4, file:///C:/Users/Giussepe/Downloads/antecedente%20internqaacion%20de%20peryra%20y%20veloso.pdf).
14. Chero Custodio Jon. Repositorio Institucional UNITRU. [Online].; 2015 [cited 2020 marzo 15. Available from: <http://dspace.unitru.edu.pe/handle/UNITRU/14245>.
15. Portilla Barreto R. Satisfacción y compromiso organizacional de los trabajadores de un hospital de salud mental. Repositorioacademico.upc.edu.pe. 2017 Jan; 1(<https://repositorioacademico.upc.edu.pe/handle/10757/621718>).
16. Sabino C. El proceso de investigación. 2014; (Décima ed.). Guatemala: Episteme.
17. López P. Población Muestra Y Muestreo. 2004; 9, 8(Recuperado de: [http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es](http://www.scielo.org.bo/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1815-02762004000100012&lng=es&tlng=es)).
18. Hernandez Sampieri rtcp. Metodologia de la investigacion. Las rutas cuantitativa, cualitativa y mixta mexico: mcgraw hill; 2018.
19. Cabrero JDB, Santomá CRdL, Cabrero MB, Colomina FH. Marketing de clientes : ¿quién se ha llevado a mi cliente? Segunda ed. (spa) E, editor. Madrid: McGraw-Hill; 2006.

20. Rudibel Perdigón Llanes HVSIRM. Estrategias de comercio electrónico y marketing digital para pequeñas y medianas empresas. Revista Cubana de Ciencias Informáticas. 2018 Set; 12(3).
21. Wakabayashi JL. La investigación sobre el marketing relacional: un análisis de contenido de la literatura 2007-2008. Journal of Economics, Finance and Administrative Science. 2010 Dic; 15(29).
22. Rosa María Ortiz Espinosa. Satisfacción de los usuarios de 15 hospitales de hidalgo,. Revista Española de Salud Pública. 2004 Ago; 78(4).
23. Santos AC. Compromiso y gestión humana en la empresa. Engagement and Human Management in the Enterprise. 2016 Mar; 15(2).
24. Valdez BJDB. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio. 2018.  
[http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos\\_VJD.pdf?sequence=1](http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1).
25. Roberto Hernández Sampieri. Metodología de la Investigación. Sexta ed. México D.F.: McGRAW-HILL / INTERAMERICANA EDITORES, S.A. DE C.V; 2014.
26. Sampieri RH. Metodología De La Investigación: Las Rutas Cuantitativa, Cualitativa Y Mixta C.V.: McGraw-Hill Interamericana Editores, S.A.; 2018.

## **ANEXOS**

**ANEXO A. Operacionalización de las variables: compromiso del trabajador**

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos
Vigor	En mi trabajo, siempre estoy con mucha energía	1	Fuertemente en desacuerdo (0)	0 a 34 Bajo compromiso
	Encuentro en el trabajo un completo significado y propósito	2	Moderadamente en desacuerdo (1)	
	El tiempo vuela cuando estoy trabajando	3	Ligeramente en desacuerdo (2)	
	En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso	4	Ni en desacuerdo ni en acuerdo (3)	
	Soy entusiasta respecto a mi trabajo	5	Ligeramente de acuerdo (4)	
	Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor	6	Moderadamente de acuerdo (5) Fuertemente de acuerdo (6)	
Dedicación	Mi trabajo me inspira	7	Fuertemente en desacuerdo (0)	35 a 68 Mediano compromiso
	Al empezar el día siento que voy al trabajo	8	Moderadamente en desacuerdo (1)	
	Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente	9	Ligeramente en desacuerdo (2)	
	Estoy satisfecho con el trabajo que realizo	10	Ni en desacuerdo ni en acuerdo (3) Ligeramente de acuerdo (4)	
	Estoy inmerso en mi trabajo	11	Moderadamente de acuerdo (5) Fuertemente de acuerdo (6)	
Absorción	Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo	12	Fuertemente en desacuerdo (0)	69 a 102 Alto compromiso
	Para mí, el trabajo es un reto	13	Moderadamente en desacuerdo (1)	
	Obtengo lo que quiero cuando estoy trabajando	14	Ligeramente en desacuerdo (2)	
	En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente (flexible)	15	Ni en desacuerdo ni en acuerdo (3)	
	La dificultad la separo de mí mismo en el trabajo	16	Ligeramente de acuerdo (4)	
	En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien	17	Moderadamente de acuerdo (5) Fuertemente de acuerdo (6)	

Operacionalización de las variables: satisfacción del usuario

Dimensiones	Indicadores	Ítems	Escala	Niveles y Rangos	
Humanística	¿El personal de Botica, le atiende con cuidado y precaución?	1	No Satisfecho (1)	1 a 15 No Satisfecho	
	¿El personal de Botica le brinda un trato amable y cortes?	2	Poco Satisfecho (2)		
	¿El personal de Botica respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?	3	Satisfecho (3)		
	¿El personal de Botica respeta el orden de llegada de los pacientes?	4	Muy Satisfecho (4)	16 a 29 Poco Satisfecho	
	¿El personal de Botica se encuentre correctamente uniformado y aseado?	5			
Tecnológica -Científica	¿El personal de Botica le otorgo, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?	6	No Satisfecho (1)		30 a 45 Satisfecho
	¿El personal de Botica le orienta sobre los medicamentos que va a usar?	7	Poco Satisfecho (2)		
	¿El personal de Botica le da charlas educativas mientras es atendida?	8	Satisfecho (3)		
	¿El personal de Botica, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?	9	Muy Satisfecho (4)		
	¿El personal de Botica le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?	10			
Entorno	¿Considera que la Botica está limpia y ordenada?	11	No Satisfecho (1)	46 a 60 Muy Satisfecho	
	¿Considera que la Botica esta adecuadamente iluminada y ventilada?	12	Poco Satisfecho (2)		
	¿Considera que la Botica presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?	13	Satisfecho (3)		
	¿Considera que la Botica y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)	14	Muy Satisfecho (4)		
	¿Considera que la Botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?	15			

## ANEXO B. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO COMPROMISO DEL TRABAJADOR

Edad:

Sexo: (M) (F)

Esta es una encuesta en la que Ud. participa voluntariamente, por lo que le agradecemos encarecidamente que sea absolutamente sincero(a) en sus respuestas.

A continuación, se presentan 17 ítems referidos al uso de las redes sociales, por favor conteste a todos ellos con sinceridad, no existen respuestas adecuadas, buenas, inadecuadas o malas, marque con un aspa (X) en el espacio que corresponde a lo que Ud. 0: Mínimo hasta 6: máximo).

Fuertemente en desacuerdo (0)                      Moderadamente en desacuerdo (1)

Ligeramente en desacuerdo (2)                      Ni en desacuerdo ni en acuerdo (3)

Ligeramente de acuerdo (4)                      Moderadamente de acuerdo (5)

Fuertemente de acuerdo (6)

ítems		0	1	2	3	4	5	6
<b>VIGOR</b>								
1	En mi trabajo, siempre estoy con mucha energía							
2	Encuentro en el trabajo un completo significado y propósito							
3	El tiempo vuela cuando estoy trabajando							
4	En mi trabajo, me siento fuerte y vigoroso							
5	Soy entusiasta respecto a mi trabajo							
6	Cuando estoy trabajando, olvido lo que ocurre a mi alrededor							
<b>DEDICACIÓN</b>								
7	Mi trabajo me inspira							
8	Al empezar el día siento que voy al trabajo							
9	Me siento contento cuando estoy trabajando intensamente							
10	Estoy satisfecho con el trabajo que realizo							
11	Estoy inmerso en mi trabajo							
<b>ABSORCIÓN</b>								
12	Puedo continuar trabajando por largos periodos de tiempo							
13	Para mí, el trabajo es un reto							
14	Obtengo lo que quiero cuando estoy trabajando							
15	En mi trabajo mentalmente soy muy resiliente (flexible)							
16	La dificultad la separo de mí mismo en el trabajo							
17	En mi trabajo siempre persevero cuando algo no va bien							

## CUESTIONARIO SATISFACCIÓN DEL USUARIO

Edad:

Sexo: (M) (F)

Esta es una encuesta en la que Ud. participa voluntariamente, por lo que le agradecemos encarecidamente que sea absolutamente sincero(a) en sus respuestas.

Marque con una (x) en una de las columnas enumeradas del 1 al 4. Según su criterio a cada pregunta que se formula:

No Satisfecho (1)

Poco Satisfecho (2)

Satisfecho (3)

Muy Satisfecho (4)

Items		1	2	3	4
<b>HUMANISTICA</b>					
1	¿El personal de la botica, le atiende con cuidado y precaución?				
2	¿El personal de la botica le brinda un trato amable y cortes?				
3	¿El personal de la botica respeta la confidencialidad, y actúa con discreción?				
4	¿El personal de la botica respeta el orden de llegada de los pacientes?				
5	¿El personal de la botica se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
<b>TECNOLOGICA-CIENTIFICA</b>					
6	¿El personal de la botica le otorgó, correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7	¿El personal de la botica le orienta sobre los medicamentos que va a usar?				
8	¿El personal de la botica le da charlas educativas mientras es atendida?				
9	¿El personal de la botica, demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10	¿El personal de la Botica le ofrece alternativas al tratamiento, e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
<b>ENTORNO</b>					
11	¿Considera que la botica está limpia y ordenada?				
12	¿Considera que la farmacia esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13	¿Considera que la botica presenta letreros, avisos que facilitan su ubicación y/o información hacia los usuarios del servicio?				
14	¿Considera que la botica y el centro de salud, están ubicado en una zona segura (presencia de policía y/o serenazgo)				
15	¿Considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos?				

## **Anexo C. Consentimiento informado.**

### **Formulario de Consentimiento Informado**

Este formulario de Consentimiento informado va dirigido al personal y a los usuarios de las Boticas Duofarma, a quienes se les indicó e invitó a formar parte del **PILOTO** del trabajo de investigación: **Compromiso del trabajador y la satisfacción del usuario en las boticas Duofarma en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2020.**

Se me ha informado que:

- 1.- Investigadores:** Frank Henry Violeta Guerra, Chávez Núñez Raymundo.
- 2.- Propósito del estudio:** El presente estudio tiene la finalidad de determinar la relación que existe entre el **Compromiso del trabajador y la satisfacción del usuario en las boticas Duofarma en el distrito de San Juan de Lurigancho – 2020.**
- 3.- Confidencialidad:** La obtención de los datos, será utilizada con fines científicos; mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad, manteniendo el anonimato de los datos de identificación personal y respuestas que se consignent.
- 4.- Participación voluntaria:** La participación de este estudio es voluntaria, por lo tanto, es mi decisión la de participar o retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- 5.- Procedimiento:** Se explicará de manera rápida el objetivo de la investigación para que tengan conocimiento de la importancia del mismo y sepan contestar el cuestionario, se hará entrega a cada participante un lapicero color azul para que se ayuden en el llenado de las encuestas; seguidamente se hará entrega de los formularios de consentimiento informado para que lean y acepten participar en la investigación; obtenido el consentimiento se empezará a utilizar los instrumentos de evaluación, en este paso se dará un tiempo prudencial (entre 10 a 15 min por participante) para que lean detenidamente dichos cuestionarios y puedan marcar con aspa (X) la respuesta que ellos consideren adecuada.
- 6.- Riesgos:** el presente estudio NO representa ningún riesgo físico ni laboral para el participante, ya que realizaremos solo llenado de encuestas y está sujeto a la confidencialidad de los datos que se adquieran.
- 7.- Beneficios:** se hará entrega a cada participante un lapicero color azul que terminada su participación podrá quedárselo como obsequio por el apoyo que brindará a esta investigación.
- 8.- Número de teléfono de los investigadores:** Nos comprometemos, que si tenemos algunas preguntas o problemas con esta investigación pueden llamar.

Investigadores: **Frank Henry Violeta Guerra** Teléf. **924338087**

**Chávez Núñez Raymundo** Teléf. **961477318**

### Carta de Consentimiento Informado

Yo, \_\_\_\_\_ identificado con el número de DNI \_\_\_\_\_ indico que se me ha explicado que formaré parte del trabajo de investigación: “COMPROMISO DEL TRABAJADOR Y SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS BOTICAS DUOFARMA EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2020”. Mis resultados se juntarán con los obtenidos por los demás participantes y en ningún momento se revelará mi identidad.

Se respetará mi decisión de aceptar o no colaborar con la investigación, pudiendo retirarme de ella en cualquier momento, sin que ello implique alguna consecuencia desfavorable para mí.

Por lo expuesto, declaro que:

- He recibido información suficiente sobre el estudio.
- He tenido la oportunidad de efectuar preguntas sobre el estudio.

Se me ha informado que:

- Mi participación es voluntaria.
- Puedo retirarme del estudio, en cualquier momento, sin que ello me perjudique.
- Mis resultados personales no serán informados a nadie. Por lo expuesto, acepto formar parte de la investigación.

Lima, \_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2020

\_\_\_\_\_  
Firma del participante  
Teléfono para contacto \_\_\_\_\_

\_\_\_\_\_  
Evaluador

**SOLICITO: Permiso para realizar trabajo de investigación en las boticas Duofarma**

**Señor:**  
**Chávez Loyola Leonel Francisco**  
**Gerente General**

Nos presentamos ante Ud.:

Chávez Núñez, Raymundo con DNI: 101288171 DNI: 101288171; Violeta Guerra, Frank Henry con DNI:42913265.

Que, habiendo culminado la carrera de Farmacia y Bioquímica en la Universidad María Auxiliadora, solicitamos a Ud. Para realizar un trabajo de investigación en su empresa sobre **“COMPROMISO DEL TRABAJADOR Y LA SATISFACCIÓN DEL USUARIO EN LAS BOTICAS DUOFARMA EN EL DISTRITO DE SAN JUAN DE LURIGANCHO – 2020”** para así optar el título profesional de químico farmacéutico.

.....  
CHÁVEZ NÚÑEZ, RAYMUNDO  
DNI: 101288171

.....  
VIOLETA GUERRA, FRANK  
DNI:42913265

