



FACULTAD DE CIENCIAS DE LA SALUD

ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA

**CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL
CLIENTE EN LA BOTICA ROCIO, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020**

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

AUTORES:

Bach. CARUAJULCA VARGAS, ROCIO JACKELINE

Bach. VARGAS QUINTO, RAYDA

ASESOR:

Mg. SIANCAS TAO, NORIO SALVADOR

LIMA – PERÚ

2020

Dedicatoria

A nuestros docentes y químicos farmacéuticos que nos han acompañado durante este largo camino, brindándonos su orientación con profesionalismo ético en la adquisición de conocimientos y fortaleciendo nuestra formación universitaria. A nuestros padres por habernos forjado como las personas que somos en la actualidad, y de manera general a nuestras familias que son nuestro motivo para continuar en este largo camino.

Agradecimiento

A la Universidad María Auxiliadora por formarnos, en esta nuestra casa de estudios, y en general a los docentes, por compartir sus conocimientos, calidad humana y amistad. Además, dar gracias a Dios que ser nuestro principal apoyo y motivador día a día, y así continuar con nuestras metas de obtener el título profesional de Químico Farmacéutico.

Índice general

RESUMEN	viii
ABSTRACT	viii
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	5
III. RESULTADOS	11
IV. DISCUSIÓN	16
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	20
ANEXOS	23

Índice de tablas

Tabla 1. Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Calidad de Atención Farmacéutica.....	8
Tabla 2. Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción al Cliente.....	8
Tabla 3. Análisis de normalidad de los cuestionarios de Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción al cliente.....	9
Tabla 4. Correlación entre la Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción al cliente.....	11
Tabla 5. Distribución de la muestra según la Calidad de atención farmacéutica...	12
Tabla 6. Distribución de la muestra según la Satisfacción al Cliente.....	13
Tabla 7. Distribución de la muestra según las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica.....	14
Tabla 8. Distribución de la muestra según las dimensiones de la Satisfacción al cliente.....	15

Índice de anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables.....	24
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	27
Anexo C. Consentimiento informado	31

RESUMEN

OBJETIVO: Determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la Botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020.

MATERIALES Y MÉTODOS: Enfoque cuantitativo, no experimental y de diseño descriptivo no experimental, la muestra fue de 196 clientes que acuden a la Botica Rocío, empleándose el Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica y el Cuestionario de Satisfacción al cliente.

RESULTADOS: Los resultados encontrados muestran que existen relación entre la Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción al cliente ($p=0,00$); asimismo, en su mayoría los clientes que acuden a la botica Rocío presentan un calidad de atención farmacéutica excelente (59,7%), y una Satisfacción al Cliente muy satisfechos (59,2%); por su parte, en relación a las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica, en su mayoría se presenta una calidad excelente en las dimensiones de Seguridad (49,0%), Empatía (50,0%) y Tangibilidad (50,0%), y una calidad buena en las dimensiones de Fiabilidad (50,5%) y Capacidad de respuesta (48,0%); y en la Satisfacción al cliente, muy satisfechos en las dimensiones Humanística (55,2%), Tecnológica-Científica (54,1%) y Entorno (61,7%).

CONCLUSIONES: Existe una relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención farmacéutica y la Satisfacción al cliente, además, en la mayor parte de los clientes que acuden a la botica Rocío, se presenta una calidad de Atención farmacéutica excelente y una Satisfacción al cliente, muy satisfechos.

PALABRAS CLAVE: calidad de atención farmacéutica, clientes, satisfacción al cliente.

ABSTRACT

OBJECTIVE: To determine the relationship between the quality of pharmaceutical care and customer satisfaction at Botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020.

MATERIALS AND METHODS: A quantitative, non-experimental approach and a non-experimental descriptive design, the sample was 196 clients who came to Botica Rocío, using the Pharmaceutical Care Quality Questionnaire and the Customer Satisfaction Questionnaire.

RESULTS: The results found show that there is a relationship between the Quality of pharmaceutical care and Customer Satisfaction ($p=0,00$); Likewise, most of the clients who come to the Rocío pharmacy show an excellent quality of pharmaceutical care (59.7%), and very satisfied Client Satisfaction (59.2%); On the other hand, in relation to the dimensions of Quality of pharmaceutical care, most of them show excellent quality in the dimensions of Safety (49.0%), Empathy (50.0%) and Tangibility (50.0%), and good quality in the dimensions of Reliability (50.5%) and Responsiveness (48.0%); and in Customer Satisfaction, very satisfied in the Humanistic (55.2%), Technological-Scientific (54.1%) and Environment (61.7%) dimensions.

CONCLUSIONS: There is a statistically significant relationship between the Quality of pharmaceutical care and Customer Satisfaction, in addition, in most of the customers who come to the Rocío pharmacy, there is an excellent quality of pharmaceutical care and customer satisfaction, very satisfied.

KEY WORDS: quality of pharmaceutical care, customers, customer satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

Durante el desarrollo de la última década se han producido a nivel mundial y nacional una serie de transformaciones en los ámbitos sociales y económicos, relacionados directamente a la salud, lo que ha producido que se generen diversas medidas políticas de salud que promuevan y garanticen el brindar un servicio de calidad centrada en los clientes o usuarios, ya sean estos internos o externos, y reciban la atención farmacéutica, ambulatoria, emergencias, urgencias, entre otros.¹

Por su parte, la atención farmacéutica, como parte de los servicios de salud que reciben los usuarios, debe ser brindada de forma oportuna y eficaz, ya que debe propiciar seguridad en los clientes, además debe brindarse con la participación activa del farmacéutico, el cual debe asegurar la asistencia al usuario, tanto en la dispensación de los productos farmacéuticos como en el seguimiento del tratamiento farmacoterapéutico, y así lograr que el cliente se sienta satisfecho con el servicio brindado.²

De acuerdo a la Organización Panamericana de la Salud (OPS), los servicios farmacéuticos son un conjunto de acciones desarrollados por el sistema de salud, que tiene como objetivo el garantizar una atención integral y continua, con respecto a sus necesidades y problemas de salud, para ello se cuenta con los medicamentos como elementos esenciales y que deben propiciar su consumo de modo racional, y también con el equipo de salud que labora en los establecimientos de salud.³

Según la Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014, que tuvo una muestra de 3 mil 849 usuarios de farmacias y boticas, siendo en su mayoría mujeres (56,7%), con edades promedio entre los 25 a 39 años, con nivel de instrucción secundario (38,9%), y que en su mayoría se atendían en el Seguro Integral de Salud-SIS (47,8%) y Seguro Social de Salud del Perú – EsSalud (46,4%); entre los resultados encontrados señalan que la gran mayoría de las personas acuden a las boticas o farmacias a comprar sus medicamentos sin haber recibido una consulta médica previa, debido a que recurren a la automedicación, reciben consejos de personas que recibieron un tratamiento médico ante un malestar

similar, o porque se sintieron satisfechos con la atención que le brindó el personal del establecimiento farmacéutico anteriormente.⁴

Por otro lado, la satisfacción que perciben los usuarios o clientes del servicio recibido, dependerá de variables internas (en las personas), entre las que se tiene las sociodemográficas como la edad, sexo, nivel cultural, etc.; y las variables externas (en el proveedor del servicio), como la calidad afectiva, la información brindada, la demostración de los conocimientos teóricos y prácticos sobre el servicio ofrecido, el tiempo de espera, entre otros. En relación a la atención farmacéutica, es recibida por el cliente o usuario que tiene una percepción del servicio recibido y le permite calificarlo como bueno, regular o malo, o sentirse satisfecho o insatisfecho.⁵

En relación a la Calidad de atención, Barrientos⁶, menciona que esta dependerá de las características del consumidor, ya que es él quien calificará a través de su grado de satisfacción si sus necesidades y expectativas son cubiertas, por tanto si recibió una buena o mala atención; por su parte Duque⁷, afirma que la calidad de atención tiene un componente subjetivo, que parte del usuario, y otro objetivo, que se da desde el producto o servicio brindado. Además, Drake⁸, determina cinco dimensiones con las que se evalúa la calidad de atención, las cuales son la empatía, la fiabilidad, la responsabilidad, la capacidad de respuesta y la tangibilidad.

Por otra parte, con respecto a la Satisfacción del usuario o cliente, Barrientos⁶, menciona que la satisfacción del cliente dependerá de las acciones realizadas para satisfacer sus expectativas y es labor del profesional que brinda el servicio mejorar la calidad de vida de los pacientes; además Cantú⁹, afirma que la satisfacción del cliente dependerá de la opinión que emitan los usuarios externos y que es el principal indicador del funcionamiento del establecimiento. Finalmente, Dueñas¹⁰, determina las dimensiones de la satisfacción del cliente, que son la dimensión humana o interpersonal, dimensión del entorno y dimensión científico-tecnológica.

Toaquiza¹¹. Menciona que el 40% de las personas evaluadas se encuentran satisfechas con el servicio recibido en la farmacia; asimismo, calificaron al servicio recibido como de mala calidad de atención.

Vidal¹². Halló entre sus resultados que los clientes se encontraron totalmente satisfechos con la atención farmacéutica (36%), seguido de satisfechos (28%), y totalmente insatisfechos (21%).

Sánchez y colaboradores¹³. Enfocaron su estudio en los clientes internos y clientes externos de una farmacia, mencionando que ambos se encuentran satisfechos con el servicio que reciben, con un 65% y 70%, respectivamente.

Arica y Flores¹⁴. Hallaron una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente; la calidad de atención fue regular (54,6%), seguido de bueno (24,9%) y malo (13,0%); además, presentan una satisfacción regular (55,2%), seguido de alto (26,5%), y bajo (15,9%).

Barrientos⁶. Encontró una relación significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente ($p=0.852$); la calidad de atención fue entre buena (45,0%), muy buena (30,0%) y regular (18,3%); y los usuarios estuvieron muy satisfacción con la atención (43,3%), seguido de satisfechos (40,0%) y poco satisfechos (13,3%).

Paredes y Reyes¹⁵. Hallaron que los usuarios externos de una farmacia percibieron en general una calidad de atención media, al igual que en sus dimensiones de fiabilidad, capacidad de respuesta, empatía y aspectos tangibles, y una calidad de atención alta, en seguridad.

Por su parte, el propósito para el desarrollo del presente estudio, a nivel teórico fue conocer la satisfacción manifestada por los usuarios de la Botica Rocío en relación a su percepción de la calidad de atención recibida por el personal químico farmacéutico; en el aspecto práctico permitió evaluar, a través de la percepción de los clientes, la calidad de la atención brindada, y de esta manera poder plantear el desarrollo de charlas de capacitación sobre atención al cliente en la labor de los establecimientos farmacéuticos; y a nivel metodológico se utilizó un instrumento de medición con el que se evaluó adecuadamente la calidad de atención percibida y la satisfacción del cliente con respecto a la atención recibida en los establecimientos farmacéuticos y así demostrar la validez y confiabilidad de dicho instrumento.

Se plantea como objetivo general del presente estudio el determinar la relación entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la Botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020.

Finalmente, se señala como hipótesis general que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención farmacéutica y la satisfacción del cliente en la Botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020.

II. MATERIALES Y MÉTODOS

2.1 Enfoque y diseño de investigación

El enfoque de la presente investigación es cuantitativo, debido a que se midió estadísticamente a las variables del estudio. Por su parte, la investigación es de tipo correlacional, y se empleó el diseño no experimental, que tuvo como fin recolectar información de una muestra con respecto a un fenómeno estudiado sin realizar experimentación alguna.¹⁶

2.2 Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por los clientes de la Botica Rocío, la cual se ubica en la avenida San Martín, en el distrito de San Juan de Lurigancho, y cuenta con un total de 400 clientes.

El muestreo fue probabilístico, aleatorio, en el que cada uno de los integrantes de la población tuvo la posibilidad de ser seleccionado, obteniéndose una muestra de 196 clientes, por medio de la siguiente fórmula¹⁶:

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2N + Z^2PQ}$$

Donde:

n = muestra representativa (n=196)

N = población (N=400)

Z = margen de seguridad 95% (Z=1.96)

E = Coeficiente de error máximo 5% (E=0,05)

p = Probabilidad del ámbito investigativo (p=0.5)

q = Probabilidad no factible para realizar la investigación (q=0.5)

Criterios de inclusión

- Clientes o pacientes mayores de 18 años que acudan a recibir la atención farmacéutica en la Botica Rocío.
- Clientes o pacientes que acepten participar de la investigación a través del consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Clientes o pacientes menores de 18 años que acudan a recibir la atención farmacéutica en la Botica Rocío.
- Clientes o pacientes mayores de 18 años que no acudan a recibir la atención farmacéutica en la Botica Rocío.
- Clientes o pacientes que no acepten participar de la investigación a través del consentimiento informado.

2.3 Variable de investigación

El presente estudio presenta a la Calidad de atención farmacéutica y la Satisfacción del cliente como variables de investigación.

Definición conceptual.

Variable independiente.

La calidad de atención farmacéutica, depende de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio recibido en un establecimiento farmacéutico, y si este logra satisfacer sus necesidades y expectativas, con lo que podrá calificarlo como un servicio de buena, regular o mala calidad.^{6, 7}

Variable dependiente.

La satisfacción del cliente, dependerá del servicio recibido y si este logra satisfacer las necesidades y expectativas del usuario, por lo que es labor del profesional del establecimiento farmacéutico brindar un servicio de calidad que permita satisfacer al usuario.^{6, 9}

Definición operacional.

Variable independiente

Es el nivel de atención farmacéutica brindada a los clientes, y que deben satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.

Variable dependiente

Es el grado de satisfacción que tienen los clientes, respecto al servicio recibido por parte de los trabajadores del establecimiento farmacéutico.

2.4 Técnica de instrumento de recolección de datos

La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos utilizados fueron los cuestionarios que tuvieron como objetivo obtener información sobre la Calidad de atención farmacéutica y la Satisfacción del cliente.

Los instrumentos fueron adaptados de la investigación realizada por Barrientos⁶; el primero, es el cuestionario de Calidad de atención farmacéutica, que consta de 20 ítems divididos en 5 dimensiones que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad; y el segundo, es el cuestionario de Satisfacción del cliente, que consta de 15 ítems divididos en 3 dimensiones que son humanística, tecnológica-científica y entorno.

Para la validación de los instrumentos de recolección de datos se sometió al criterio de jueces o expertos.

Este proceso comenzó con la entrega de los instrumentos de recolección de datos, ficha de calificación, y matriz de operacionalización de variables, por medio del siguiente procedimiento:

- Primero, los cuestionarios se validaron por criterio de jueces, quienes fueron profesionales que tienen conocimientos en relación a los temas evaluados en los instrumentos.
- Luego los expertos entregaron los resultados de la validez a las investigadoras que realizaron su análisis estadístico.

Tabla 1. Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Calidad de Atención Farmacéutica

Alfa de Cronbach	N
0,945	20

Tabla 2. Análisis de confiabilidad del Cuestionario de Satisfacción al Cliente

Alfa de Cronbach	N
0,939	15

Por otra parte, en la tabla 1, se evidencia el análisis de confiabilidad del Cuestionario de Calidad de Atención Farmacéutica y en la tabla 2, del Cuestionario de Satisfacción al Cliente, observándose un alfa de Cronbach de 0,945 y 0,939, respectivamente, lo que indica que existe una confiabilidad alta y aceptable.

2.5 Proceso de recolección de datos

Se coordinó con el representante o dueño de la Botica Rocío, el permiso para poder ingresar a su establecimiento farmacéutico y así las investigadoras puedan instalarse, para posteriormente aplicar los cuestionarios de recolección de datos.

Posteriormente, se solicitó a cada uno de los clientes mayores de 18 años, que acudieron a la Botica Rocío, poder aplicarles el cuestionario, para ello se les dio a conocer el objetivo del estudio y explicó la forma en que se desarrolla el cuestionario; además, se les pidió que puedan rellenar el consentimiento informado, con el cual dieron su permiso para que se les aplique los instrumentos de recolección de datos.

Asimismo, se les explicó que de forma voluntaria pueden participar del estudio y una vez que aceptaron procedieron a firmar el consentimiento informado. Por último, luego de completar el cuestionario se verificó que hayan respondido totalmente, y así se dio por concluida con su participación.

2.6 Métodos de análisis estadísticos

Para la comprobación de hipótesis, en un primer momento se aplicó la prueba de normalidad, con el que se conoció si las muestras presentan un puntaje aproximada a una distribución normal, por medio del siguiente estadístico¹⁶:

- a) Prueba de Bondad de Kolmogorov-Smirnov. Se empleó debido a que la muestra fue superior a los cincuenta casos, con el fin de establecer si los datos provienen de una población con distribución normal o no.¹⁶

$$D(n) = \max_{1 \leq i \leq n} |F_n(i) - F_0(x_{(i)})| \geq d(n; \alpha)$$

Tabla 3. Análisis de normalidad de los cuestionarios de Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción al cliente

	Estadístico	gl	p
Calidad de Atención Farmacéutica	0,100	196	0,00
Satisfacción al cliente	0,110	196	0,00

Como se observa en la tabla 3, los resultados de la prueba de normalidad del cuestionario de Calidad de atención farmacéutica (sig.=0,000) y del cuestionario de Satisfacción del cliente (sig.=0,000), muestran que no se aproximan a la curva normal por lo que se emplearon los estadísticos no paramétricos.

b) Estadísticos No Paramétricos: Se emplearon, ya que la prueba de normalidad evidenció una distribución de los datos de la muestra que no se aproximan a la distribución normal, y como la investigación es correlacional, se utilizó el siguiente estadístico¹⁶:

- Rho de Spearman. Es la versión no paramétrica del coeficiente de correlación de Pearson, el coeficiente indica la dirección de la relación y el valor absoluto del coeficiente de correlación que indica la fuerza de la relación entre las variables.

$$\rho = 1 - \frac{6 \sum D^2}{N(N^2 - 1)}$$

Se utilizó el programa estadístico SPSS 21.0 IBM para el análisis de los datos.

2.7 Aspectos éticos

De acuerdo a Mora¹⁷, se presentó el principio ético de Autonomía, por el cual las personas participantes de la investigación fueron autónomas de hacerlo y desarrollar los cuestionarios de acuerdo a sus propias formas de pensar, asimismo, el principio de Beneficencia, por el cual se promovió el bienestar de los participantes del estudio y su cuidado; también el principio de No-maleficencia, con el que se aseguró que no se produce ningún daño a las personas participantes de la investigación; y el principio de Justicia, ya que se actuó con ética en el procedimiento de recolección de datos y no se discriminó a los participantes del estudio por ningún motivo, salvo aquellos que no cumplieron con los criterios de inclusión señalados.

III. RESULTADOS

Tabla 4. Correlación entre la Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción al cliente

		Satisfacción al cliente	
Rho de	Calidad de atención	Coefficiente de correlación	0,572
Spearman	farmacéutica	Sig.	0,000
		N	196

Fuente: Clientes de la botica Rocío, 2020

En referencia a la relación entre la Calidad de atención farmacéutica y la Satisfacción al cliente, se observa en la tabla 4, que si existe relación entre ambas variables ($p=0,00$), además el coeficiente de correlación es de 0,572, lo que indica que la relación es estadísticamente significativa.

Tabla 5. Distribución de la muestra según la Calidad de atención farmacéutica

Calidad de atención farmacéutica	n	%
Calidad excelente	117	59,7
Calidad buena	74	37,8
Calidad regular	4	2,0
Calidad mala	1	0,5
Total	196	100,0

Fuente: Clientes de la botica Rocío, 2020

Se aprecia en la tabla 5, la distribución de la muestra según la Calidad de atención farmacéutica, observándose que en su mayoría los clientes de la botica Rocío presentan una calidad de atención farmacéutica excelente (59,7%), seguido de una calidad buena (37,8%), luego una calidad regular (2,0%), y finalmente una calidad mala (0,5%).

Tabla 6. Distribución de la muestra según la Satisfacción al Cliente

Satisfacción al Cliente	n	%
Muy satisfecho	116	59,2
Satisfecho	76	38,8
Poco satisfecho	2	1,0
No satisfecho	2	1,0
Total	196	100,0

Fuente: Clientes de la botica Rocío, 2020

Se observa en la tabla 6, la distribución de la muestra según la Satisfacción al Cliente, apreciándose que en su mayor parte los clientes de la botica Rocío presentan una satisfacción al cliente muy satisfechos (59,2%), seguido de satisfechos (38,8%), luego poco satisfechos (1,0%), y finalmente no satisfechos (1,0%).

Tabla 7. Distribución de la muestra según las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica

Dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	N	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Calidad excelente	93	47,5	91	46,5	96	49,0	98	50,0	98	50,0
Calidad buena	99	50,5	94	48,0	91	46,4	93	47,4	93	47,4
Calidad regular	2	1,0	10	5,1	7	3,6	3	1,6	3	1,6
Calidad mala	2	1,0	1	0,5	2	1,0	2	1,0	2	1,0
Total	196	100,0	196	100,0	196	100,0	196	100,0	196	100,0

Fuente: Clientes de la botica Rocío, 2020

En la tabla 7, se aprecia la distribución de la muestra según las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica, observándose que en su mayoría los clientes de la botica Rocío presentan una calidad excelente en las dimensiones de Seguridad (49,0%), Empatía (50,0%) y Tangibilidad (50,0%), y una calidad buena en las dimensiones de Fiabilidad (50,5%) y Capacidad de respuesta (48,0%).

Tabla 8. Distribución de la muestra según las dimensiones de la Satisfacción al cliente

Dimensiones de la Satisfacción al Cliente	Humanística		Tecnológica-Científica		Entorno	
	n	%	n	%	n	%
Muy satisfecho	108	55,2	106	54,1	121	61,7
Satisfecho	82	41,8	85	43,4	70	35,7
Poco satisfecho	4	2,0	3	1,5	4	2,1
No satisfecho	2	1,0	2	1,0	1	0,5
Total	196	100,0	196	100,0	196	100,0

Fuente: Clientes de la botica Rocío, 2020

Se aprecia en la tabla 8, la distribución de la muestra según las dimensiones de la Satisfacción al cliente, observándose que en su mayor parte los clientes de la botica Rocío se presentan muy satisfechos en las dimensiones Humanística (55,2%), Tecnológica-Científica (54,1%) y Entorno (61,7%).

IV. DISCUSIÓN

4.1. Discusión.

Con respecto a la relación entre la Calidad de atención farmacéutica y la Satisfacción al cliente, se indica que si existe relación entre ambas variables ($p=0,00$) en los clientes que acuden a la botica Rocío. Estos resultados se asemejan a los encontrados por Barrientos⁶, quien menciona en su estudio que existe una relación directa y significativa entre la calidad de atención y satisfacción al cliente ($p=0,00$) en clientes de una farmacia; por su parte Arica y Flores¹⁴, afirman en su investigación que existe una correlación entre la calidad de atención y satisfacción al cliente ($p=0,00$) en clientes de una farmacia. De esta manera, se aprecia que los resultados encontrados en el presente estudio tienen resultados parecidos a los estudios encontrados en los antecedentes, debido a que en general, se puede afirmar que el personal de las boticas y farmacias estudiadas brindan una buena calidad de atención, que a su vez genera que los clientes se encuentren muy satisfechos, lo que evidencia que la labor profesional ejercida por el personal de la botica Rocío es adecuada para los clientes.

En relación a la Calidad de atención farmacéutica, los clientes que acuden a la botica Rocío, presentan en su mayoría una calidad de atención farmacéutica excelente (59,7%), seguida de buena (37,8%), regular (2,0%) y mala (0,5). Estos resultados se asemejan a los encontrados por Toaquiza¹¹, quien encontró una calidad de atención farmacéutica excelente (40,0%), así como Vidal¹², quien halló una calidad de atención farmacéutica totalmente satisfechos (36,0%), y Barrientos⁶, quien encontró una calidad de atención farmacéutica buena (45,0%); asimismo, se diferencia a los estudios hallados por Arica y Flores¹⁴, quienes encontraron una calidad de atención farmacéutica regular (54,6%), y Paredes y Reyes¹⁵, quienes hallaron una calidad de servicio farmacéutico media. Es así que

se puede apreciar que los resultados encontrados en la presente investigación tienen semejanza con algunos de los antecedentes y difieren con otros, lo que evidencia que la calidad de atención farmacéutica que se brinda en los diversos establecimientos farmacéuticos es diferente, y depende tanto de la formación profesional recibida por los empleados de dichos centros laborales, como de la capacitación que reciben en los establecimientos farmacéuticos en relación a atención que deben brindar a los clientes.

Con respecto a la Satisfacción al cliente, los usuarios que acuden a la botica Rocío, se encuentran en su mayor parte, muy satisfechos (59,2%), seguido de satisfechos (38,8%), poco satisfechos (1,0%) y no satisfechos (1,0%). Dichos resultados se asemejan a los encontrados por Sánchez y colaboradores¹³, quienes hallaron que los clientes se encuentran muy satisfechos con la atención recibida (70,0%), así como los resultados encontrados por Barrientos⁶, quien encontró que los usuarios de la farmacia se encuentran muy satisfechos con el servicio recibido (43,3%); además, se diferencia al estudio hallado por Arica y Flores¹⁴, quienes encontraron que los clientes de farmacia se encuentran regularmente satisfechos con el servicio recibido (55,2%). De esta manera se aprecia que los resultados encontrados en el presente estudio con el de los antecedentes, presentan semejanzas y diferencias, lo cual evidencia que la satisfacción de los clientes varía dependiendo de la atención que reciban los usuarios en los diversos establecimientos farmacéuticos, así como los avisos, promociones, señalizaciones y todo lo externo a la labor brindada directamente por el personal de los establecimientos farmacéuticos.

En relación a las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica, los clientes que acuden a la botica Rocío, presentan en su mayoría una calidad de atención farmacéutica excelente en las dimensiones de Seguridad (49,0%), Empatía (50,0%) y Tangibilidad (50,0%), y una calidad de atención farmacéutica buena en las dimensiones de Fiabilidad (50,5%) y Capacidad de respuesta (48,0%). En

relación a los resultados de los antecedentes, Toaquiza¹¹, halló que las dimensiones de la calidad de atención farmacéutica son excelentes, tanto en Fiabilidad (42,2%), Capacidad de respuesta (40,0%), Seguridad (43,4%), Empatía (38,8%) y Tangibilidad (37,4%); por su parte Paredes y Reyes¹⁵, encontraron una calidad de atención farmacéutica alta en la dimensión de Seguridad, y calidad media en las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Tangibilidad. Es así que se puede argumentar que la dimensión de la calidad de atención farmacéutica que presenta una calidad excelente es la de Seguridad, debido a que brindan una atención que genera confianza en los clientes, demuestran conocimientos sólidos sobre su atención, dedican el tiempo suficiente para absolver las dudas y presentan respeto por la confidencialidad y discreción en la atención brindada; en relación a las dimensiones de Fiabilidad, Capacidad de respuesta, Empatía y Tangibilidad se encuentran en un nivel de calidad medio.

Con respecto a las dimensiones de la Satisfacción al cliente, los clientes que acuden a la botica Rocío, se encuentran en su mayor parte, muy satisfechos en las dimensiones Humanística (55,2%), Tecnológica-Científica (54,1%) y Entorno (61,7%). Por su parte, en relación a los antecedentes, Vidal¹², encontró en su investigación, que con respecto a las dimensiones de la Satisfacción al cliente, en la dimensión Humanística los clientes se encuentran muy satisfechos (35,51%), en la dimensión Tecnológica-Científica, se encuentran totalmente satisfechos (32,61%), y en la dimensión Entorno, se encuentran totalmente satisfechos (35,51%). De esta manera, se puede apreciar que las diversas dimensiones de la Satisfacción al cliente en los establecimientos farmacéuticos se encuentran muy satisfechos, sobre todo en la dimensión Entorno, debido a que los clientes encuentran la botica o farmacia limpia y ordenada, con una adecuada iluminación y ventilación, con señalizaciones y seguridad adecuada, y con el abastecimiento y disponibilidad de los productos.

4.2. Conclusiones.

- Existe una relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención farmacéutica y la Satisfacción al cliente, en los clientes que se atienden en la botica Rocío.
- En su mayoría, los clientes que acuden a la botica Rocío, manifiestan una calidad de atención farmacéutica excelente.
- La mayor parte de los clientes que acuden a la botica Rocío, presentan una Satisfacción al cliente muy satisfecho.
- En su mayoría, los clientes que acuden a la botica Rocío, manifiestan una calidad de atención farmacéutica excelente en las dimensiones de Seguridad, Empatía y Tangibilidad.
- La mayor parte de los clientes que acuden a la botica Rocío, presentan una Satisfacción al cliente muy satisfechos en las dimensiones Humanística, Tecnológica-Científica y Entorno.

4.3. Recomendaciones.

- Proponer al dueño de la botica Rocío el desarrollo de un programa de capacitación para los empleados, y así fortalecer la calidad de atención farmacéutica.
- Proponer al dueño de la botica Rocío la ejecución de un programa de incentivos para los empleados, y mejorar la calidad de atención farmacéutica.
- Proponer al dueño de la botica Rocío la mejora en la señalización y avisos de ofertas y servicios brindados para los clientes, y de esa manera mejorar la satisfacción de los clientes.
- Desarrollar investigaciones en otras boticas del distrito y otros distritos para estudiar la relación entre la Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción al cliente, y así compararlas con los resultados del presente estudio.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Massip C, Ortiz R M, Llantá M C, Peña M, Infante I. La evaluación de la satisfacción en salud: un reto a la calidad. Rev Cubana Salud Pública [revista en internet]. 2008; 34(4). [Acceso 10 de setiembre de 2020]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-34662008000400013#:~:text=Se%20habla%20de%20calidad%20en,del%20usuario%20con%20la%20atenci%C3%B3n
2. Gómez A, Ramírez L Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. Rev Médica Multimed [revista en internet]. 2017; 16(2): [Acceso 10 de setiembre de 2020]. Disponible en: <http://www.revmultimed.sld.cu/index.php/mtm/article/view/587/939#:~:text=La%20Organizaci%C3%B3n%20Mundial%20de%20la,%2C%20los%20comportamientos%2C%20los%20compromisos%2C>
3. Organización Panamericana de Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS [internet]. 2013. [Acceso 10 de setiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.paho.org/hq/dmdocuments/2013/SerieRAPSANo6-2013.pdf>
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014 [internet]. 2014. [Acceso 10 de setiembre de 2020]. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf
5. Márquez J F, Pérez C. Evaluación de la satisfacción y de la insatisfacción de pacientes atendidos en la unidad de atención farmacéutica a pacientes externos. Farm Hosp [revista en internet]. 2008; 32(2): 71-6. [Acceso 10 de setiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.elsevier.es/es-revista-farmacia-hospitalaria-121-pdf-S1130634308728174>
6. Barrientos J D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos, 2018 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Lima: Universidad César Vallejo; 2018. [Acceso 12 de setiembre de 2020]. Disponible en:

http://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1

7. Duque D. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. Bogotá; 2006.
8. Drake A. El Marketing como arma competitiva: Madrid: Mc Graw-Hill; 2009.
9. Cantú J. Desarrollo de una cultura de calidad. México: Mc Graw Hill; 2001.
10. Dueñas A. Dimensiones de la Calidad en los Servicios de Salud. Bogotá; 2006.
11. Toaquiza N C. Nivel de Satisfacción del usuario externo en la farmacia de la fundación internacional Buen Samaritano Paul Martel [tesis de Maestría en Gerencia de Institución de Salud]. Ecuador: Universidad Técnica de Ambato; 2016. [Acceso 14 de setiembre de 2020]. Disponible en: <https://repositorio.uta.edu.ec/bitstream/123456789/24304/1/23%20GIS.pdf>
12. Vidal L M. Relación del regente de farmacia con el uso adecuado de medicamentos en un establecimiento farmacéutico de Villavicencio [tesis de Enfermera]. Colombia: Universidad de Los Llanos; 2016. [Acceso 14 de setiembre de 2020]. Disponible en: <https://repositorio.unillanos.edu.co/bitstream/001/678/1/RUNILLANOS%20ENF%200813%20RELACION%20DEL%20REGENTE%20DE%20FARMACIA%20CON%20EL%20USO%20ADECUADO%20DE%20MEDICAMENTOS%20EN%20UN%20ESTABLECIMIENTO%20FARMAC%20UTICO%20DE%20VILLAVICENCIO>
13. Sánchez J, Martí C, Recuero L, Mejía M, Gómez M, Barreda D. Satisfacción percibida del Servicio de Farmacia: medición, análisis y mejora. Rev. O.F.I.L. [revista en internet]. 2015; 3: 137-44. [Acceso 14 de setiembre de 2020]. Disponible en: <https://www.revistadelaofil.org/wp-content/uploads/2015/08/Original-1.pdf>
14. Arica M P, Flores F L. El servicio de atención del personal y su influencia en la satisfacción de los clientes de farmacia del Hospital Regional Docente de Trujillo primer semestre 2018 [tesis de Licenciado en Administración]. Trujillo: Universidad Privada Antenor Orrego; 2018. [Acceso 15 de setiembre de 2020]. Disponible en: http://repositorio.upao.edu.pe/bitstream/upaorep/4315/1/RE_ADMI_MERCEDES.ARICA_FLOR.FLORES_ATENCI%20N.DEL.PERSONAL_DATOS.PDF

15. Paredes E J R, Reyes J A. Nivel de satisfacción de los usuarios del servicio de farmacia del Centro Materno Infantil “Juan Pablo II”, Villa el Salvador, durante el mes de julio del año 2017 [tesis de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Privada Norbert Wiener; 2017. [Acceso 15 de setiembre de 2020]. Disponible en: <http://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/123456789/923/TITULO%20-%20Reyes%20Paucarima%2C%20Javier%20Arturo.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
16. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 5ta edición. México: Mc Graw Hill; 2010
17. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana Oftalmol [revista en internet], 2015; 28(2). [Acceso 20 de agosto de 2020]. Disponible en: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-21762015000200009

ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	ESCALA DE MEDICIÓN	VALOR
Variable independiente Calidad de atención farmacéutica	La calidad de atención farmacéutica, depende de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio recibido en un establecimiento farmacéutico, y si este logra satisfacer sus necesidades y expectativa, con lo que podrá calificarlo como un servicio de buena, regular o mala calidad. ^{6, 7}	Es el nivel de atención farmacéutica brindada a los clientes, y que deben satisfacer las necesidades y expectativas del usuario.	a. Fiabilidad	-Atención correcta y sin errores	1	Malo	1
				-Atención según el horario establecido	2	Regular	2
				-Atención según el orden de llegada	3	Bueno	3
				-Atención sin discriminación	4	Excelente	4
			b. Capacidad de Respuesta	-Atención rápida	5	Malo	1
				-Solución inmediata a su problema o dificultad		Regular	2
				-Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces		Bueno	3
				-Permanencia constante del personal en su servicio		Excelente	4
			c. Seguridad	-Confianza hacia el personal que le atendió	9	Malo	1
				-Conocimientos solidos del personal que le atendió		Regular	2
				-Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios		Bueno	3
				-Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención		Excelente	4

			d. Empatía	<ul style="list-style-type: none"> –Trato afable y respetuoso al usuario –Comprensión del usuario sobre la medicación que está recibiendo –Capacidad del personal para respetar sus ideas o puntos de vista –El personal entiende su estado de salud, y es comprensivo con su enfermedad 	13 14 15 16	Malo Regular Bueno Excelente	1 2 3 4
			e. Tangibilidad	<ul style="list-style-type: none"> –Impacto visual del servicio de farmacia –Señalización adecuada para ubicar el servicio –Espacios disponibles y limpios –Sala de espera adecuada y cómoda 	17 18 19 20	Malo Regular Bueno Excelente	1 2 3 4
Variable dependiente Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente, dependerá del servicio recibido y si este logra satisfacer sus necesidades y	Es el grado de satisfacción que tienen los clientes, respecto al servicio recibido por	a. Humanística	<ul style="list-style-type: none"> –Atención con cuidado y precaución –Trata amable y cortes –Respeto por la privacidad y confidencialidad –Respeto por el orden de llegada de los pacientes –Personal correctamente uniformado y aseado 	1 2 3 4 5	Insatisfecho Poco satisfecho Satisfecho Muy satisfecho	1 2 3 4

	expectativas, por lo que es labor del profesional del establecimiento farmacéutico brindar un servicio de calidad que permita satisfacer al usuario.6, 9	parte de los trabajadores del establecimiento o farmacéutico.	b. Tecnológica-Científica	-Eficacia en el servicio	6	Insatisfecho	1		
				-Orientación en el servicio	7			Poco satisfecho	2
				-Ofrecimiento de charlas educativas	8			Satisfecho	3
				-Seguridad y dominio de la farmacoterapia	9			Muy satisfecho	4
				-Ofrecimiento de alternativas al tratamiento	10				
		c. Entorno	-Limpieza y orden en la farmacia	11	Insatisfecho	1			
			-Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia	12			Poco satisfecho	2	
			-Señalización adecuada de la farmacia	13			Satisfecho	3	
			-Seguridad de la farmacia	14			Muy satisfecho	4	
			-Abastecimiento y disponibilidad de los productos	15					

Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA

FICHA DE DATOS

DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Sexo: Varón () Mujer ()
2. Edad: _____

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención farmacéutica, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es **Malo**, marcar el número “1”

Si tu respuesta es **Regular**, marcar el número “2”

Si tu respuesta es **Bueno**, marcar el número “3”

Si tu respuesta es **Excelente**, marcar el número “4”

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación te presentamos el Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica.

	1	2	3	4
FIABILIDAD				
1. Desde el inicio hasta el final de su atención, ¿la calidad de atención fue correcta en el servicio recibido?				
2. ¿Le atendieron de acuerdo al turno en el que llegó a la botica?				
3. ¿La atención recibida fue ordenada de acuerdo a su turno?				
4. ¿La atención que recibió, se realizó sin discriminación y/o diferenciación, con respecto a otros clientes?				

CAPACIDAD DE RESPUESTA				
5. ¿La atención recibida en la botica fue rápida y eficaz?				
6. Si presentó algún inconveniente en su atención, ¿el personal que le atendió lo resolvió inmediatamente?				
7. En caso de ausencia de un producto, ¿el personal que le atención le ofreció otras alternativas de productos oportunamente?				
8. ¿El personal permanece en su servicio, y no se ausenta por mucho tiempo?				
SEGURIDAD				
9. El personal de la botica que le atendió, ¿le inspiró confianza?				
10. El personal de la botica que le atendió, ¿tiene conocimientos suficientes para responder a las preguntas de los clientes?				
11. El personal de farmacia que le atendió, ¿le brindó el tiempo suficiente para contestar sus dudas o preguntas?				
12. ¿Durante su atención en la farmacia se respetó la confidencialidad de los productos que Ud. adquirió?				
EMPATÍA				
13. El personal de la botica que le atendió, ¿le trató con amabilidad, respeto y paciencia?				
14. ¿Usted comprendió, la explicación que el personal de la botica, le brindó sobre el tratamiento que recibirá y los cuidados para su salud?				
15. El personal de la botica, ¿es tolerante, y es capaz de respetar distintos puntos de vista del cliente?				
16. El personal de la botica, ¿es comprensivo con su enfermedad y estado de salud?				
TANGIBILIDAD				
17. ¿Las instalaciones físicas de la botica son visualmente atractivas?				
18. ¿Los avisos, letreros, carteles, señalizaciones de la botica, fueron adecuados para orientar a los clientes o pacientes en su atención?				
19. ¿El establecimiento de salud (botica), cuenta con un ambiente limpio y ordenado para los pacientes?				
20. ¿La botica, se encontró limpia, y cuenta con un ambiente cómodo para la atención de los clientes?				

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

CUESTIONARIO DE CALIDAD DE SATISFACCIÓN AL CLIENTE

INSTRUCCIONES:

A continuación encontrará una serie de afirmaciones sobre la Satisfacción al cliente, agradecemos las responda con sinceridad, para ello debe marcar con un aspa (X) la columna enumerada, según su criterio.

Si tu respuesta es **No satisfecho (a)**, marcar el número “1”

Si tu respuesta es **Poco satisfecho (a)**, marcar el número “2”

Si tu respuesta es **Satisfecho (a)**, marcar el número “3”

Si tu respuesta es **Muy satisfecho (a)**, marcar el número “4”

Recuerda que no existe respuesta buena ni mala, solo nos interesa tu sinceridad para contestar. A continuación te presentamos el Cuestionario de Satisfacción al Cliente.

	1	2	3	4
HUMANÍSTICA				
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 de lo que Ud. compra, y actúa con discreción?				
4. El personal de la botica, ¿respeta el orden de llegada de los clientes?				
5. El personal de la botica, ¿se encuentre correctamente uniformado y aseado?				
TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA				
6. El personal de la botica, ¿le otorgo correctamente todos los productos prescritos en su receta médica?				
7. El personal de la botica, ¿le orientó sobre los medicamentos que va a usar?				
8. El personal de la botica, ¿le brinda alguna charla educativa mientras es atendido(a)?				
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?				
ENTORNO				
11. ¿Ud. considera que la botica está limpia y ordenada?				
12. ¿Ud. considera que la botica esta adecuadamente iluminada y ventilada?				
13. ¿Ud. considera que la botica presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes del servicio?				
14. ¿Ud. considera que la botica, se encuentra ubicada en una zona que transmita seguridad para los clientes?				
15. ¿Ud. considera que la botica presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?				

Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.

Anexo C. Consentimiento informado

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo _____
identificado(a) con DNI _____, estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado **“CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA ROCIO, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020”**.

Certifico que he sido informado(a) con claridad y veracidad con debido respeto, según las características de la investigación, brindando consentimiento para que se considere la información brindada por mi persona en el **Cuestionario de Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción del cliente**

Mi participación es voluntaria y libre, por lo cual y para que así conste firmo este consentimiento informado junto al profesional que está recaudando dicha información.

A los _____ días del mes de _____ del año _____.

Firma del participante

Bach. CARUAJULCA VARGAS, ROCIO JACKELINE

Bach. VARGAS QUINTO, RAYDA