



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

**CALIDAD DE ATENCIÓN Y SATISFACCIÓN AL USUARIO EN LA BOTICA
PROFARMA EN TIEMPOS DE PANDEMIA, PUENTE PIEDRA - FEBRERO 2021**

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

AUTORES

BACH. MONTEZA NORIEGA, DANY MARCELA

BACH. SEGOVIA AYMARA, YENNY KATERIN

ASESOR:

MG. HERNANDEZ GUERRA, REYNA EMPERATRIZ

LIMA – PERÚ

2021

DEDICATORIA

A mis padres por ser mi motor y motivo, por todo su esfuerzo para poder realizarme profesionalmente. A mi hermana que siempre está contribuyendo para cumplir mis objetivos, y a la Virgencita de Guadalupe que me acompaña con su bendición a levantarme de cada tropiezo.

Dany Marcela Monteza Noriega

A mis padres por haberme forjado como la persona que soy en la actualidad; muchos de mis logros se los debo a ustedes entre los que se incluye este. Me formaron con principios y con el ejemplo, me motivaron constantemente para alcanzar mis anhelos. A nuestro creador Jehová Dios que nos dio la vida y nos permite seguir adelante a pesar de las circunstancias que atravesamos.

Yenny Katerin Segovia Aymara

AGRADECIMIENTO

Queremos agradecer primero a Dios porque nos dio el don de la perseverancia para alcanzar nuestra meta.

A la Universidad María Auxiliadora que nos abrió sus puertas para terminar de realizarnos profesionalmente.

A los catedráticos que con el pasar de los años se convirtieron en nuestro ejemplo a seguir.

A nuestros compañeros ya que con ellos vivimos los buenos y malos momentos que solo se viven en la Universidad y que con algunos más que compañeros fuimos verdaderamente amigos.

Índice general

	Páginas
Resumen	viii
Abstract	ix
I. INTRODUCCIÓN	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS	6
2.1 Enfoque y diseño de la investigación	6
2.2 Población, muestra y muestreo	6
2.3 Variables de investigación	6
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	7
2.5 Proceso de recolección de datos	7
2.6 Métodos de análisis estadístico	7
2.7 Aspectos éticos	8
III. RESULTADOS	9
IV. DISCUSIÓN	22
4.1 Discusión de resultados	22
4.2 Conclusiones	23
4.3 Recomendaciones	24
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS	25
ANEXOS	28

Índice de Tablas

Tabla 1. Valores asignados en la escala de Likert	7
Tabla 2. Rangos asignados para la satisfacción del usuario	8
Tabla 3. Rango etario de los usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	9
Tabla 4. Usuarios frecuentes y usuarios nuevos atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	10
Tabla 5. Género de los usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	11
Tabla 6. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	12
Tabla 7. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	14
Tabla 8. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	16
Tabla 9. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	18
Tabla 10. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra - febrero 2021	20

Índice de Figuras

Figura 1. % rango de edad de los usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	9
Figura 2. % de usuarios frecuentes y nuevos atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	10
Figura 3. % del género de los usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	11
Figura 4. Dimensión fiabilidad y la satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	12
Figura 5. Dimensión fiabilidad y el % de satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra - febrero 2021	13
Figura 6. Dimensión capacidad de respuesta y la satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	14
Figura 7. Dimensión capacidad de respuesta y el % de satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	14
Figura 8. Dimensión seguridad y la satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra - febrero 2021	16
Figura 9. Dimensión seguridad y el % de satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra - febrero 2021	17
Figura 10. Dimensión empatía y la satisfacción percibida por usuarios	18

atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra - febrero 2021	
Figura 11. Dimensión empatía y el % de satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra - febrero 2021	19
Figura 12. Dimensión elementos tangibles y la satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	20
Figura 13. Dimensión elementos tangibles y el % de satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021	21

Índice de Anexos

Anexo A. Operacionalización de la variable	28
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos	29
Anexo C. Evidencias fotográficas del trabajo de campo	32

RESUMEN

Objetivo: Determinar la calidad de atención y satisfacción al usuario atendido en la Botica Profarma en tiempos de pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

Material y método: El estudio es de enfoque no experimental, descriptivo y correlacional, agrupando a 300 usuarios entre 18 a 50 años, atendidos en la Botica Profarma, Puente Piedra. La técnica y el instrumento de recolección de datos fue la encuesta mediante el modelo de SERVQUAL, basado en 22 preguntas, comprendido en 5 dimensiones y medido por la escala de Likert.

Resultados: El grupo etario que predominó en las atenciones, estuvo comprendido entre 41 a 50 años (36.33%), con un rango mayor en el género femenino de 69.33%, y con 55.33% de usuarios nuevos. En cuanto a las dimensiones, la fiabilidad tuvo un porcentaje satisfactorio de 63.60%, la capacidad de respuesta superó la insatisfacción con 68.42% de usuarios satisfechos, mientras que la seguridad llevó un alto porcentaje de 81.92% de satisfacción. En la empatía se contó con un 64.47% de satisfacción contra un 35.53% de insatisfacción, y con la satisfacción de elementos tangibles se logró un 68.58% de satisfacción.

Conclusiones: La conclusión general del estudio nos lleva a determinar que influye considerablemente una atención de calidad sobre la satisfacción de los usuarios, siempre y cuando se maneje de manera adecuada todas las dimensiones que se investigó.

Palabras clave: Usuarios; calidad de atención; satisfacción.

ABSTRAC

Objective: Define the quality of the user attention in the “Profarma” drugstore in times of pandemic, Puente Piedra – february 2021.

Material and Method: The study is a non-experimental, descriptive and correlational approach, we group 300 people between 18 and 50 years, that were attended in the “Profarma” drugstore, Puente Piedra. We use a survey as our collection technique and instrument based on the SERVQUAL model; it had 22 questions, comprised of 5 dimensions and measured by the Likert scale.

Results: The age group that predominated in the care was between 41 to 50 years (36.33%), with a higher rank in the female gender with 69.33%, and 55.33% with new users. In terms of dimensions, the reliability had a satisfactory of 63.60%, and the answer’s capacity overcome the dissatisfaction with a 68.42% of satisfy users, meanwhile the security had a higher accomplishment of 81.92% of satisfaction. In empathy there was a 64.47% of satisfaction with a 35.53% of dissatisfaction, and with the tangible elements we match a 68.58% of satisfaction.

Conclusions: The general conclusión of the study leads us to determine that the variable quality of care has a considerable influence on user satisfaction, as long as all the dimensions considered in this research are adequately fulfilled.

Keywords: Users, quality user and satisfaction.

I. INTRODUCCIÓN

La Organización Mundial de la Salud (OMS), define calidad como un alto nivel de excelencia profesional, incluyendo valorablemente los recursos necesarios que signifiquen un riesgo mínimo para el usuario, garantizando calidad y satisfacción.¹

Uno de los rubros que tiene mayor incidencia económica a nivel mundial, y que está constantemente mejorando estrategias con el fin de garantizar resultados óptimos en la salud de los usuarios, es el servicio farmacéutico.

La Organización Mundial de la Salud (OMS/Europa), en el marco de reducir riesgos de transmisión, ha publicado una guía técnica dirigida a las farmacias con el fin de destacar la labor de los Químicos Farmacéuticos y favorecer la salud pública.²

Durante años el sector farmacéutico viene creciendo considerablemente, ya que es de vital importancia en la salud humana, y al igual que la industria alimentaria son un factor necesario e indispensable de consumo. Las organizaciones farmacéuticas como plan de captar mayores usuarios no solo buscan lugares estratégicos para su establecimiento, sino que en la actualidad ofrecen distintos servicios ajenos al rubro farmacéutico, con el fin de mantener una organización competitiva.

Puerto Piedra en la actualidad constituye un distrito de expansión urbana, generando en el proceso un desarrollo en el sector empresarial y por ende alta tasa de competitividad en las organizaciones, valiéndose de diferentes factores y con el fin de captar la atención de los clientes para convertirse en el proveedor favorito. Por otro lado, está el cliente que cada día se vuelve más exigente y apunta a recibir un producto o servicio de calidad.

Según la norma ISO 9001, la empresa debe medir la satisfacción de los clientes, utilizando encuestas de satisfacción con el fin de medir el grado de éste, y evaluar si se cumplen con los requerimientos del cliente.³

Ante la crisis actual, una de la principal duda es si el usuario recibe una adecuada atención, esto incluye no solo garantizar el abastecimiento de medicamentos, sino

que los trabajadores del establecimiento farmacéutico estén capacitados ante la eventual situación de pandemia, y la atención no esté enfocado solo a negocio, sino también al cuidado de la salud pública, pues el Químico farmacéutico por su profesión tiene el papel idóneo para promover la salud, informando adecuadamente a los usuarios como prevenir la propagación de la infección que estamos viviendo.

La botica Profarma se encuentra ubicado en un punto estratégico de ventas donde existe alta demanda de usuarios, pero se desconoce el nivel de atención al usuario, por lo mismo el grado de satisfacción que se encuentra dentro de ello, es por esta situación que hemos formulado el siguiente problema de Investigación: ¿Cuál será la calidad de atención al usuario en la Botica Profarma en tiempo de pandemia, Puente Piedra 2021?

Para facilitar la comprensión y respaldar del estudio, mostraremos los fundamentos teóricos a continuación:

Calidad y los servicios de atención Salud

Los conceptos a través del tiempo han logrado definir la calidad en salud, basados en sus servicios. La OMS define calidad como la obtención de la máxima satisfacción del paciente, es decir que brinde tales servicios debe tener en cuenta factores como producto, conocimiento profesional y/o del cliente, y garantizar mínimos riesgos para la salud del paciente.⁴

La Calidad de atención en las Boticas según la DIGEMID, miden la calidad de servicio que brindan las oficinas farmacéuticas a sus clientes. El servicio farmacéutico tiene un amplio campo de ejercicio de la profesión, una de ellas son las boticas que están destinadas al suministro de medicamentos y/o productos destinados a garantizar y promover la salud del consumidor.⁵

Según la revista Scielo, describe la satisfacción como un impacto positivo que recibe el usuario por parte de las organizaciones que ofrecen productos o servicios.⁶

Un método para medir la satisfacción de los usuarios ante la calidad de atención de un establecimiento es el método SERVQUAL. Este método utiliza escalas basadas en cuestionarios dirigidos directamente a los usuarios, recolectando aspectos cuantitativos y cualitativos, presenta 5 dimensiones dando un total de 22 declaraciones.⁷

Las dimensiones consideradas para este método son las siguientes:

- **Fiabilidad**
Capacidad de brindar un servicio de manera fiable y cuidadosa.
- **Seguridad**
Credibilidad y confianza en los servicios que se brindan al usuario.
- **Empatía**
Capacidad de comprender las emociones que puedan sentir los usuarios.
- **Capacidad de respuesta**
Disposición de manera rápida de proveer un servicio al usuario.
- **Aspectos tangibles**
Apariencia física que logra percibir e identificar el usuario dentro del establecimiento de atención.⁸

Por lo mismo los antecedentes relacionados al presente estudio se muestran a continuación:

Barrientos, J. (2018), llevó a cabo su estudio en la Farmacia del Centro de Salud Laura Caller en el distrito de los Olivos, con el fin de determinar relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario con un diseño no experimental, descriptivo y correlacional, utilizando como medio una encuesta.⁹

Aliaga, J. (2017), en su estudio determinó la calidad enfocada en las atenciones usuarios-clientes, mediante una encuesta tanto para los propietarios como para los clientes. Usó un diseño cuantitativo descriptivo, elaborando una serie de preguntas dirigido a la Botica de Manantay mediante el programa SPSS con tablas y gráficos simples.¹⁰

Magallanes, S. (2015), en un estudio descriptivo y correlacional, determinó el nivel de calidad de atención con el grado de satisfacción del usuario, se llevó a cabo en el Hospital Regional de Loreto y se utilizó un cuestionario Donabedian, midiendo el grado de satisfacción con la eficacia, accesibilidad, integralidad y trabajo en equipo.¹¹

Aguilera, N. Saavedra, C. (2017), usaron un cuestionario con cinco dimensiones, trabajaron los resultados con 2 software: Microsoft Office Excel 2007 e IBM SPSS Statistics 21, y así sacaron los resultados para determinar si las expectativas del usuario quedaban realmente satisfechas con la atención brindada en la Farmacia de Chillán.¹²

Bofill, A. López, R. Murguido, Y. (2016), en su estudio descriptivo y correlacional, con una muestra de 150 usuarios de la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas, mediante indicadores se les permitió a los usuarios evaluar la calidad del servicio que brinda la farmacia.¹³

León, J. (2016) con enfoque descriptivo y cuantitativo evaluó el servicio brindado por la cadena Farmaclip, con tres formularios de preguntas cerradas con el fin de proponer estrategias para establecer una cultura de calidad.¹⁴

Sujetos a la problemática planteada y a los antecedentes descritos, el tema requiere mayor atención, no sólo por parte de las organizaciones de Salud sino por los propietarios de las Boticas y/o farmacias. Basados en esta situación, justificamos nuestro trabajo de investigación:

El presente estudio de investigación nos ayudará a reconocer las deficiencias que presenta la Botica Profarma, con el fin de mejorar la calidad de atención y marcar positivamente las expectativas de los usuarios.

De forma práctica la investigación realizada ayudará a la presente oficina farmacéutica Pro Farma, ya que podrá tener una visión más clara de la percepción y las expectativas que tienen los clientes respecto a la calidad de atención farmacéutica y así mismo también manifestando las carencias y puntos críticos en los que debe mejorar, de esta manera se podrá iniciar las acciones de mejora continua en la calidad de atención la cual compartiremos con la Botica Profarma.

La publicación de los resultados servirá para que las demás oficinas farmacéuticas tomen conciencia y mediante una organización planeada mejoren no solo las estrategias de venta, sino garantizar que sus productos y la atención que brinden a los usuarios, tenga un impacto positivo. Por tal razón nos hemos planteado los siguientes objetivos:

Objetivo principal

Determinar la calidad de atención al usuario atendido en la Botica Profarma en tiempos de pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

MATERIALES Y MÉTODOS

1.1. Enfoque y diseño de la investigación

El presente estudio tuvo enfoque no experimental, descriptivo y correlacional.

No experimental porque la variable dependiente no puede ser manipulada.

Descriptivo - Correlacional porque mide el grado de satisfacción del usuario en relación con la atención que brinda la botica.

1.2. Población, muestra y muestreo

La población estuvo conformada por los usuarios, que acuden a la Botica Profarma, durante el mes de febrero del presente año en la actual crisis de pandemia, y fueron seleccionados de manera aleatoria teniendo en cuenta los criterios de inclusión, que fueron personas entre 18 y 50 años. El tamaño de la muestra fue de 300 usuarios y en cuanto a la exclusión se hizo a personas que manifestaban discapacidad física o mental.

1.3. Variables de investigación

La investigación presenta las siguientes variables:

V1: Calidad de atención

Definición conceptual: Son las actividades de servicio que brinda el personal al usuario, desde un enfoque técnico.

Definición operacional: Son los parámetros de medición para medir la calidad de atención definida por fiabilidad, tangibilidad

V2: Satisfacción de usuario

Definición conceptual: El grado de cubrir con las necesidades del usuario desde su perspectiva.

Definición operacional: Es el enfoque subjetivo del usuario respecto a la calidad de atención del personal.

1.4. Técnica e instrumentos de recolección de datos

La técnica que se utilizó es una encuesta basada en el modelo de SERVQUAL adaptado y validado, que recolecta la información por medio de preguntas organizadas en un cuestionario impreso. El cuestionario contiene 22 preguntas relacionadas con la percepción y las expectativas que presentan los usuarios frente a la Botica Profarma, y si se sienten satisfechos con dicha atención. Para medir la satisfacción se utilizó la escala de Likert dentro de la encuesta.

1.5. Proceso de recolección de datos

Se llevó a cabo tomando las medidas necesarias de bioseguridad por la pandemia causada por el COVID-19.

Se evaluó a cada paciente según los criterios de exclusión e inclusión descritos anteriormente, respetando los derechos, la privacidad y salud de cada uno de ellos, teniendo en cuenta que el llenado de la encuesta era según la forma de pensar de cada usuario.

El tiempo en que se recolectó los datos fueron durante las cuatro semanas del mes de febrero, distribuyendo el tiempo según el horario de más demanda de usuarios.

1.6. Métodos de análisis estadístico

Para la evaluación del estudio y validar los datos arrojados por la encuesta hecha a los usuarios atendidos en la Botica Profarma, se utilizó el programa de Excel con gráficos de barra y tipo pastel para representar los porcentajes de los resultados. Como se utilizó la escala de Likert en las siguientes alternativas:

Tabla 1. Valores asignados en la escala de Likert

Escala de Likert	Valor
Totalmente en desacuerdo	1
Bastante en desacuerdo	2

En desacuerdo	3
Ni de acuerdo ni en desacuerdo	4
De acuerdo	5
Bastante de acuerdo	6
Totalmente de acuerdo	7

Se determinó el nivel de satisfacción de los usuarios de manera general en la botica Profarma, utilizando el porcentaje de la siguiente manera:

Tabla 2. Rangos asignados para la satisfacción del usuario

Nivel de satisfacción	Rango promedio
Insatisfecho	1 - 4
Satisfecho	5 - 7

1.7. Aspectos éticos

Nuestra investigación se elaboró considerando las medidas de seguridad, dictadas por el estado peruano frente a la emergencia nacional causada por el COVID-19, que se vive actualmente a nivel mundial.

II. RESULTADOS

Tabla 3. Rango de edad de los usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

RANGO EDAD		%
18 A 30 AÑOS	94	31.33%
31 A 40 AÑOS	97	32.33%
41 A 50 AÑOS	109	36.33%
	300	100.00%

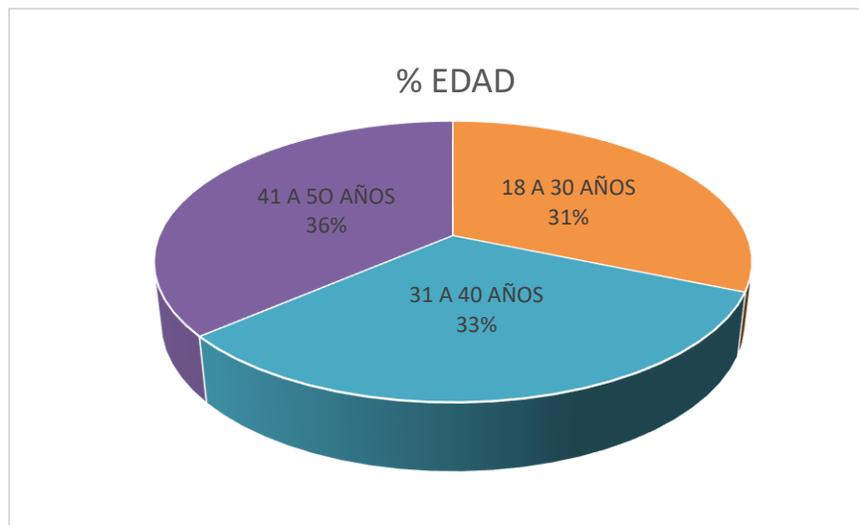


Figura 1. % rango de edad de los usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

Un total de 300 personas mayores de edad atendidos en la Botica Profarma, han participado voluntariamente previo a una pequeña explicación de nuestra investigación. Como se muestra en la tabla y el gráfico N° 1 el grupo etario de usuarios más frecuente tiene edades entre 41 a 50 años, haciendo un porcentaje mayor de 36.33 %.

Tabla 4. Usuarios frecuentes y usuarios nuevos atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

USUARIO FRECUENTE O NUEVO		
FRECUENTE	134	44.67%
NUEVO	166	55.33%
	300	100.00%

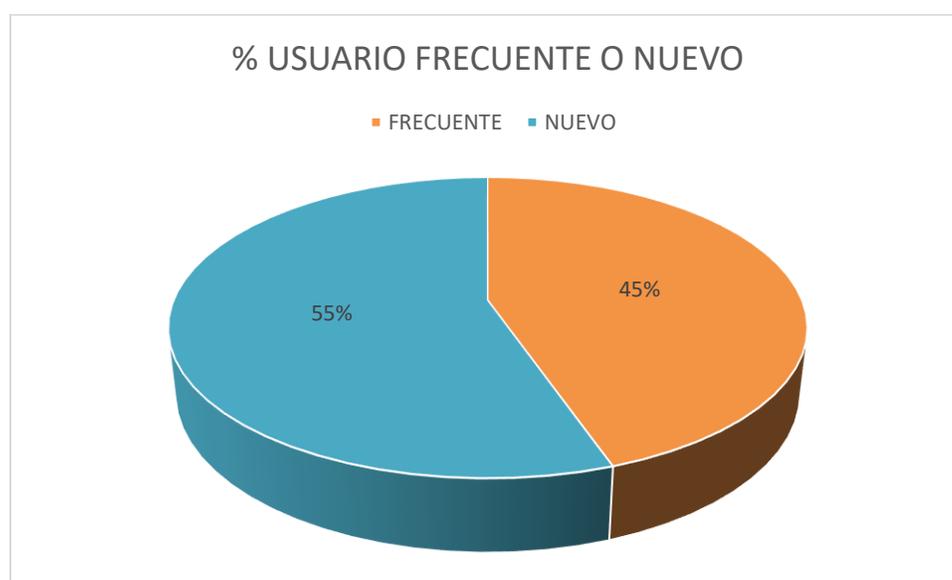


Figura 2. % de usuarios frecuentes y nuevos atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

En la tabla N° 4 se observa que la gran mayoría de personas encuestadas, son usuarios que por primera vez eran atendidos en la Botica Profarma, con un porcentaje de 55.33 %, llevando una diferencia de 32 personas por encima de los usuarios frecuentes.

Tabla 5. Género de los usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

GÉNERO		
FEMENINO	208	69.33%
MASCULINO	92	30.67%
	300	100.00%

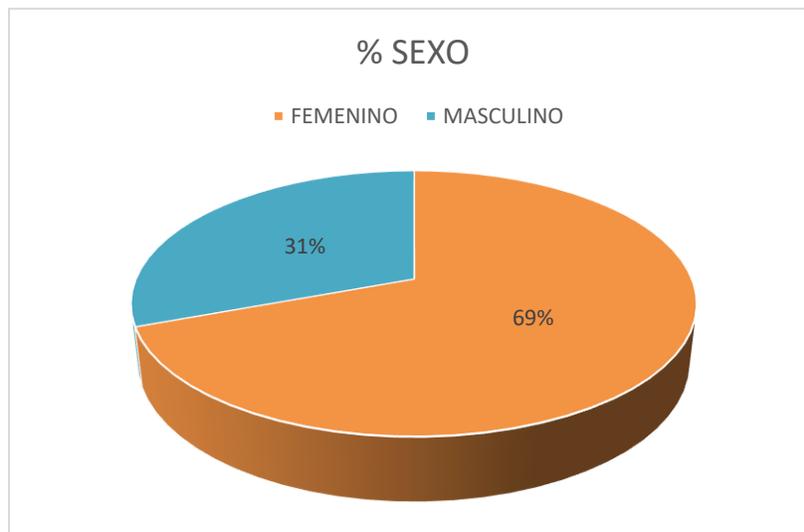


Figura 3. % del género de los usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

De la tabla 5 y el gráfico N° 3 podemos observar que en su gran mayoría de usuarios atendidos en la Botica Profarma son mujeres, con un total de 208 usuarios (69.33%), y solo el 30.67% el género masculino.

Tabla 6. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

Dimensión de Fiabilidad	I	S	% I	% S
P1. Cuando el personal promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.	161	139	53.67%	46.33%
P2. Cuando tienes un problema, el personal de farmacia o Botica muestra sincero interés en solucionarlo.	92	208	30.67%	69.33%
P3. El personal de la Botica realiza bien el servicio desde el momento que empieza la atención.	97	203	32.33%	67.67%
P4. El personal de la Botica de trabajo concluye su servicio en el tiempo preciso.	75	225	25%	75%
P5. El personal de Farmacia-Botica brinda servicio sin equivocarse.	121	179	40.33%	59.67%

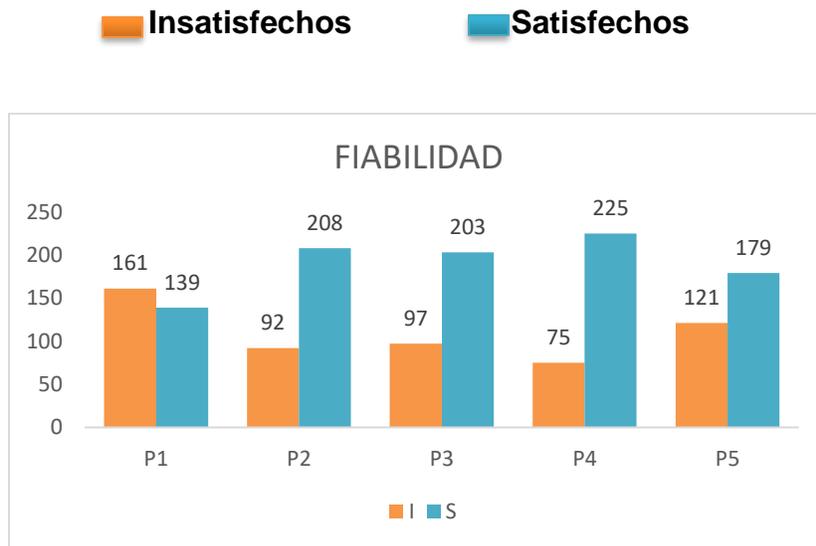


Figura 4. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

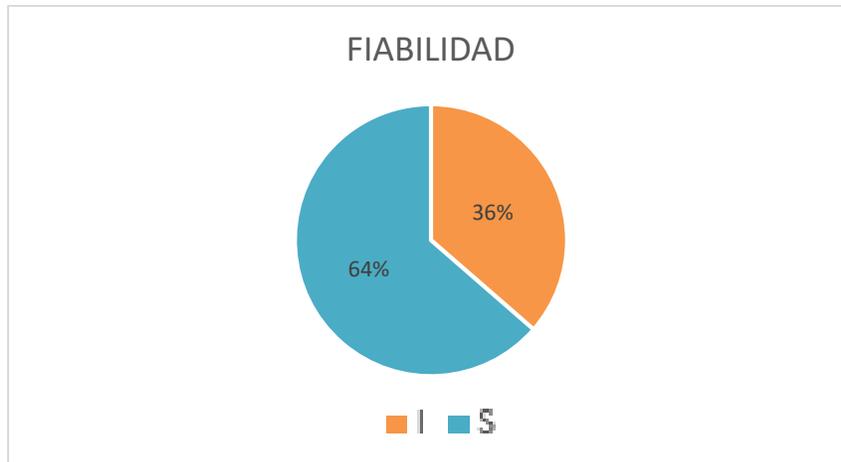


Figura 5. % de satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

En la dimensión Fiabilidad, se observa que la gran mayoría de usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de pandemia, se encuentran satisfechos respecto a la atención en la rapidez por parte del personal. Siendo un porcentaje aprobatorio de 63.60% de usuarios satisfechos con la atención, con una cantidad de 208 personas en que perciben el interés por parte del personal en intentar solucionar sus problemas.

Tabla 7. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

Dimensión Capacidad de respuesta	I	S	% I	%S
P6. La Botica tiene un horario conveniente para usted.	103	197	34.33%	65.67%
P7. Los trabajadores le brindan un servicio rápido.	145	155	48.33%	51.67%
P8. Los trabajadores de la Botica están dispuestos apoyarlos.	67	233	22.33%	77.67%
P9. Los trabajadores de la Botica tienen un tiempo siempre para poder apoyarlos.	64	236	21.33%	78.67%

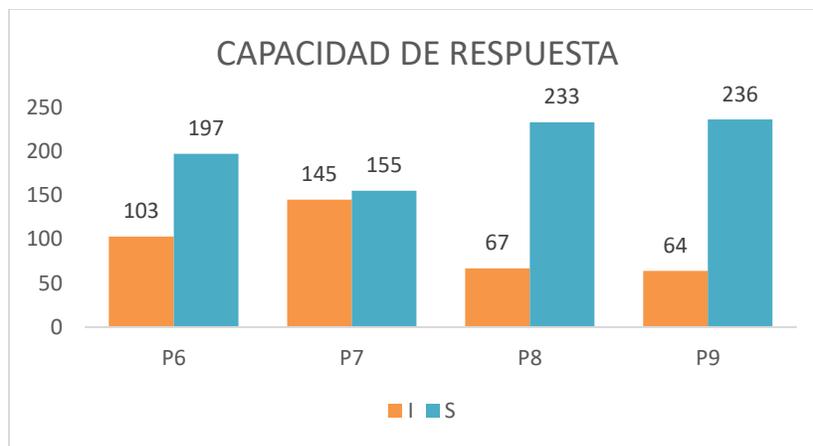


Figura 6. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

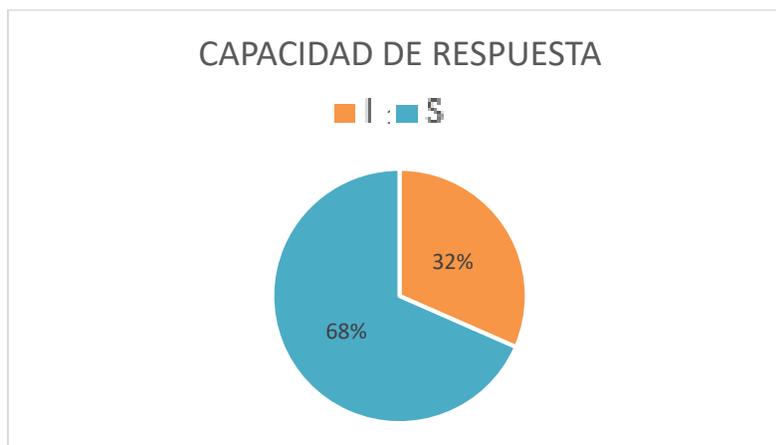


Figura 7. % de satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

La tabla N° 7 nos muestra que los usuarios atendidos en la Botica Profarma en el mes de febrero durante la pandemia se encuentran con un 68.42% de satisfacción con respecto a la capacidad de respuesta del personal, demostrando en los gráficos que entre 236 usuarios perciben el apoyo.

Tabla 8. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

Dimensión Seguridad	I	S	% I	%S
P10. Los trabajadores de la Botica Profarma le inspiran confianza.	46	254	15.33%	84.67%
P11. Se siente usted seguro cuando compra o hace alguna transacción en la Botica Profarma.	55	245	18.33%	81.67%
P12. Los trabajadores de la Botica Profarma tienen un trato cortes con usted.	35	265	11.67%	88.33%
P13. Los trabajadores de la Botica Profarma tienen suficiente conocimiento para responder a sus preguntas.	81	219	27.00%	73.00%

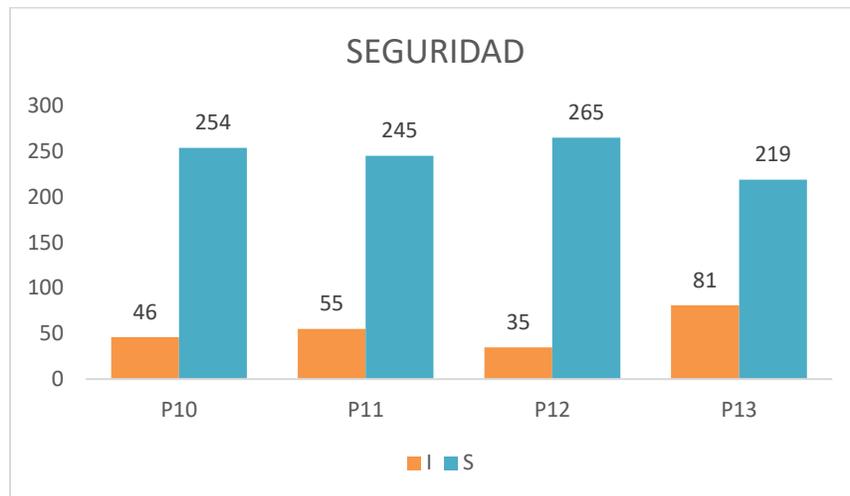


Figura 8. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

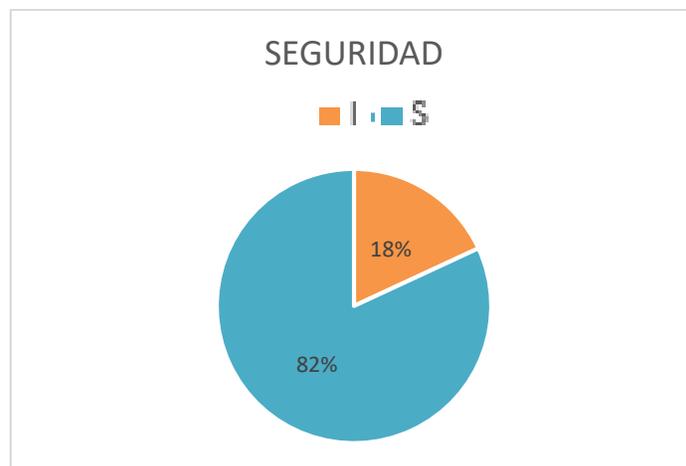


Figura 9. % de satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

La figura N° 9 demuestra un alto elevado porcentaje de satisfacción por parte de los usuarios atendidos en la Botica Profarma, con una diferencia 64%, los usuarios satisfechos han promediado un 81.92%, resaltando sobre todo el buen trato por parte del personal, con una suma de 265 usuarios satisfechos.

Tabla 9. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

Dimensión Empatía	I	S	%I	%S
P14. Los trabajadores de la Botica Profarma le ofrecen atención individualizada.	109	191	36.33%	63.67%
P15. La Botica Profarma le ofrece atención personalizada.	109	191	36.33%	63.67%
P16. La Botica Profarma se preocupa por sus intereses.	133	167	44.33%	55.67%
P17. La Botica Profarma entiende sus necesidades específicas.	117	183	39.00%	61.00%
P18. La Botica Profarma tiene horarios convenientes para usted.	65	235	21.67%	78.33%

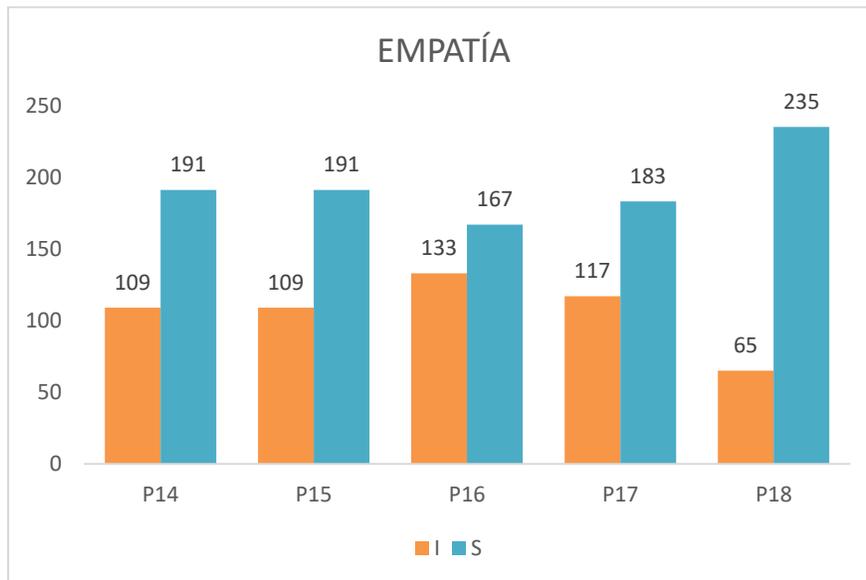


Figura 10. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

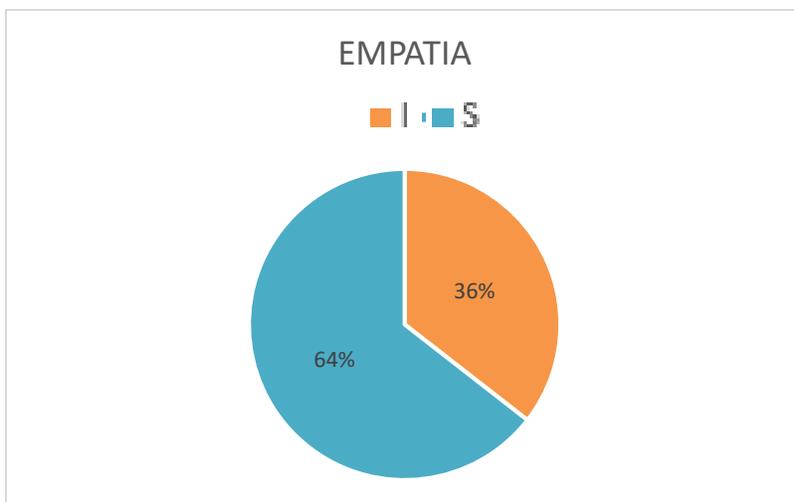


Figura 11. % de satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

En la dimensión de empatía observamos un 35.53% de insatisfacción, con respecto a la satisfacción de los usuarios en un 64.47%, resaltando que se maneja un horario conveniente, con un total de 235 personas contentas con el servicio.

Tabla 10. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

Dimensión Elementos tangibles	I	S	%I	%S
P19. La Botica Profarma cuenta con muebles de aspecto moderno.	116	184	38.67%	61.33%
P20. Las instalaciones físicas de la Botica Profarma son visualmente atractivas.	101	199	33.67%	66.33%
P21. Los trabajadores de la Botica Profarma tienen apariencia pulcra.	51	249	17.00%	83.00%
P22. Los materiales de la Botica Profarma son visualmente atractivos.	109	191	36.33%	63.67%

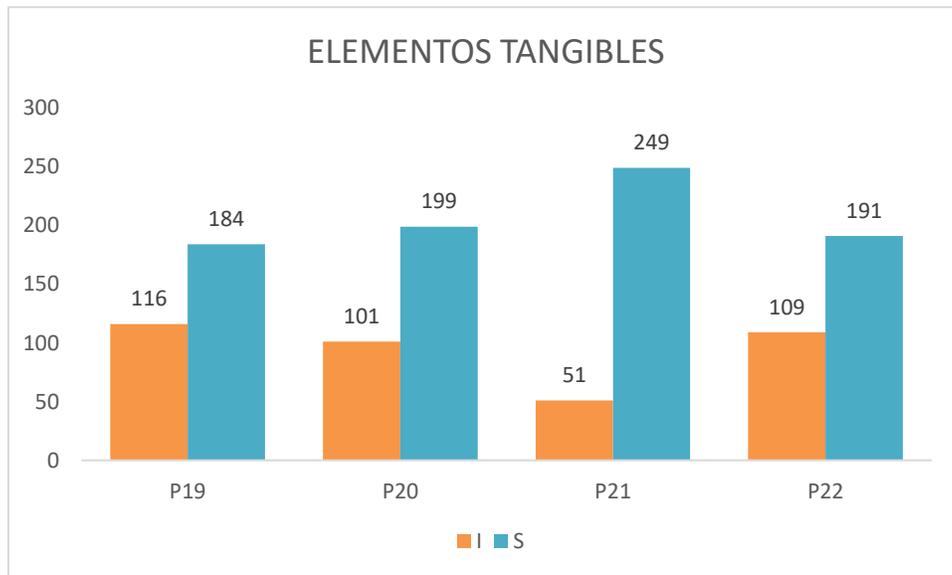


Figura 12. Satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

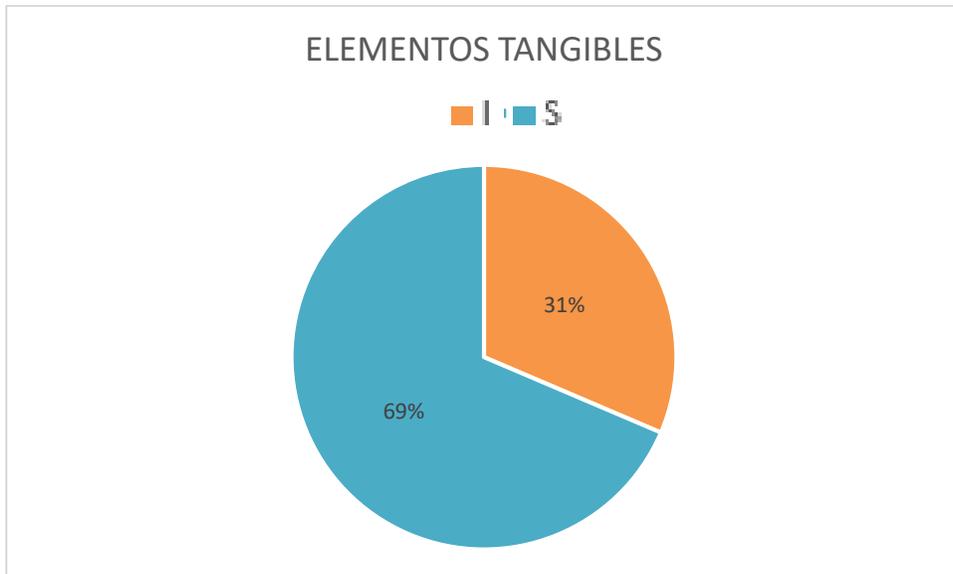


Figura 13. % de satisfacción percibida por usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de Pandemia, Puente Piedra – febrero 2021.

En la tabla N°10 observamos que los usuarios están satisfechos con la apariencia de los trabajadores de la Botica Profarma, con un total de 249 usuarios satisfechos, y con 68.58% de aprobación para el aspecto físico de la Botica.

III. DISCUSIÓN

3.1. Discusión de resultados

La investigación realizada nos permitió relacionar la calidad de atención brindada con la satisfacción de los usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de pandemia, Puente Piedra - febrero 2021, a nivel del objetivo general se puede verificar que el porcentaje de satisfacción de los usuarios en forma global es por encima del 50% en forma positiva, demostrando que este capítulo de discusión está acorde con otros estudios de investigación, como es el caso de Barrientos Valdez⁹ donde el trabajo es muy parecido pero utiliza otra metodología estadística, por lo tanto es un dato confiable y es un resultado que sí nos permite controlar que ciertos parámetros determinan la calidad dentro de la atención farmacéutica.

Los resultados obtenidos dentro del nivel de fiabilidad evidencian que existe correlación positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios atendidos en la Botica Profarma en tiempos de pandemia, Puente Piedra - febrero 2021, la satisfacción es de 63.60%, es el menor porcentaje entre las otras dimensiones, siendo tema de discusión el tiempo de espera por el usuario desde el ingreso para su atención, el cual no aplicaría comparación con otras investigaciones, pues el tema actual de emergencia sanitaria repercute en dicho aspecto.

Así mismo en la dimensión capacidad de respuesta queda demostrado con un 68.42% que el usuario se encuentra satisfecho con la atención en la Botica Profarma, dejando una brecha positiva de que el personal a pesar de la problemática actual busca el tiempo adecuado para la atención. La cual difiere a los resultados del trabajo de investigación de Bofill, A. López, R. Murguido, Y. (2016)¹³, en donde la capacidad de respuesta fue una de las más bajas, indicándonos que es una dimensión subjetiva y que su percepción es relativa dependiendo de la calidad de atención del personal hacia el usuario.

En cuanto a la dimensión Seguridad se muestra un valor muy alto en cuanto al trato cortes por parte de los trabajadores de la Botica Profarma, con un porcentaje de 88.33%, indicando de esta manera que existe relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios, existiendo semejanza con la investigación de Magallanes Flores y Quevedo Mori en la Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto-Punchana-2015¹¹, siendo un trabajo parecido y con diferente metodología, manifiesta con un 52.5% que los usuarios están satisfechos con el trato amable por parte del personal de farmacia.

De igual manera, resulta positivo para la dimensión empatía, donde una vez más con 78.33% resalta la satisfacción de los usuarios con el horario de atención de la Botica Profarma, siendo comparado con el trabajo de Barrientos Valdez, se demuestra que sigue existiendo una conexión directa y positiva entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.

Los resultados obtenidos en los elementos tangibles, con 68.58% el estudio demuestra un porcentaje relativamente alto en cuanto al aspecto físico de la Botica y el aspecto de sus trabajadores, resaltando este último con un porcentaje sumamente elevado de 83%, demostrando que la Botica Profarma se preocupa por mantener a su personal debidamente uniformados y un aspecto visualmente atractivo de sus instalaciones.

3.2. Conclusiones

Después de la recolección de datos y los resultados, llegamos a las siguientes conclusiones:

- Con respecto a la Fiabilidad existe un flujo de atención relativamente rápido en la Botica Profarma, determinado que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios.
- Según los resultados en la capacidad de respuesta en la Botica Profarma, se determina que, a mayor rapidez de respuesta, mejor será la satisfacción del

usuario.

- Existe relación directa en cuanto a la calidad de atención de la Seguridad que brinda las atenciones de la Botica Profarma con la satisfacción de sus usuarios, demostrando confianza y lealtad de sus usuarios.
- Los usuarios están satisfechos porque la Botica Profarma se preocupa por sus intereses y lo demuestran en la dimensión empatía con un porcentaje muy por encima del 50%.
- En los elementos tangibles se determinó que influye el aspecto físico de la Botica Profarma y el aspecto pulcro de los trabajadores con la calidad de atención, quedando los usuarios altamente satisfechos.
- El rango de edad que mayor resalta entre las atenciones en la Botica Profarma, oscila entre los 41 a 50 años edad.
- El género que predomina en las atenciones en la Botica Profarma es el sexo femenino, con 208 usuarios mujeres muy por encima de los varones con solo 92 usuarios.
- Hubo más usuarios nuevos atendidos en la Botica Profarma.

3.3. Recomendaciones

- Se recomienda realizar investigaciones más profundas acerca de este tipo de estudios, con la finalidad de comparar y corroborar si las asistencias que se dan en las diferentes oficinas farmacéuticas están impactando de manera positiva en sus usuarios, pese al estado de emergencia actual.
- Realizar actividades de capacitación en cuanto a la problemática actual, y las atenciones en bioseguridad que deben seguir las oficinas farmacéuticas, con el fin de garantizar la salud del usuario y trabajador.
- Tomar en cuenta las opiniones de los usuarios e implementar estrategias y/o estudios internos, que garanticen una atención de calidad.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Instituto Nacional de Estadística e Informática: *encuesta nacional de satisfacción de usuarios del aseguramiento universal en salud 2014*. Disponible en: https://www.inei.gob.pe/media/MenuRecursivo/publicaciones_digitales/Est/Lib1192/libro.pdf. [Consultado 09 de enero de 2021].
2. Almirall, S.A.: *La Organización Mundial de la Salud destaca el papel de los farmacéuticos comunitarios en la crisis del Covid-19*. Disponible en: <https://www.clubdelafarmacia.com/para-estar-al-dia/noticias/la-organizacion-mundial-de-la-salud-destaca-el-papel-de-los-farmaceuticos-comunitarios-en-la-tesis-del-covid-19/>. [Consultado el 10 de enero de 2021].
3. Escuela Europea de Excelencia: *Satisfacción del cliente en la norma ISO 9001*. Disponible en: <https://www.escuelaeuropeaexcelencia.com/2016/05/satisfaccion-del-cliente-en-la-norma-iso-9001-2015/> [Consultado el 07 de enero de 2021].
4. Escuela Superior de Administración y Negocios (ESAN): *Los diferentes conceptos de calidad en salud*. Disponible en: <http://repositorio.unfv.edu.pe/bitstream/handle/UNFV/3825/GARATE%20ARIAS%20SILVIA%20ROCIO%20-%20MAESTRIA.pdf?sequence=1&isAllowed=y> [Consultado el 17 de enero de 2021].
5. DIGEMID. International Pharmaceutical Federation: *Normas para la calidad de los servicios farmacéuticos*. Disponible en: http://www.digemid.minsa.gob.pe/Upload/Uploaded/PDF/database_file2.pdf [Consultado el 17 de enero de 2021]
6. Pérez V, Maciá L, González V. Satisfacción de los usuarios en el sistema de salud español: análisis de tendencias. 2019;53. Disponible en: https://www.scielo.br/scielo.php?pid=S0034-89102019000100277&script=sci_arttext&tlng=es [Consultado el 17 de enero de 2021]
7. Ganga F, Alarcón N, Pedraja L. Medición de calidad de servicio mediante el

modelo SERVQUAL: el caso del Juzgado de Garantía de la ciudad de Puerto Montt-Chile.2019;27. Disponible en: https://scielo.conicyt.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0718-33052019000400668 [Consultado el 17 de enero de 2021]

8. GJ CASTILLO MORENO Diagnóstico de la dimensión del modelo SERVQUAL más importante para la satisfacción del usuario externo de la Cooperativa de Ahorro y Crédito Nuestra Señora del Rosario, año 2015. En línea, fecha de acceso 19 de enero, disponible en URL: <http://repositorio.unc.edu.pe/bitstream/handle/UNC/931/TESIS%20GLADYS%20JHOSELYNE%20CASTILLO%20MORENO.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
9. JD BARRIENTOS VALDEZ Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller-Los Olivos,2018. En línea, fecha de acceso 19 de enero, disponible en URL: https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/30674/Barrientos_VJD.pdf?sequence=1
10. JE ALIAGA GARRIDO Gestión de Calidad bajo en enfoque de Atención al Cliente de las mypes del sector comercio, rubro Boticas del Distrito de Manantay,2017.En línea, fecha de acceso 20 de enero, disponible en URL:http://repositorio.uladech.edu.pe/bitstream/handle/123456789/4947/GESTION_DE_CALIDAD_ATENCION_AL_CLIENTE_ALIAGA_GARRIDO_JE_SUS_EULER.pdf?sequence=4&isAllowed=y
11. SA MAGALLANES FLORES, C QUEVEDO MORI Calidad de la atención y el grado de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Hospital Regional de Loreto-Punchana-2015. En línea, fecha de acceso 20 de enero, disponible en URL: https://repositorio.unapiquitos.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12737/4675/Sara_Tesis_Maestria_2015.pdf?sequence=1&isAllowed=y
12. NN AGUILERA ORTEGA, CA SAAVEDRA SOTO Expectativas y satisfacción de los usuarios de las farmacias en la ciudad de Chillán. En línea, fecha de

acceso 21 de enero, disponible en URL:
<http://repobib.ubiobio.cl/jspui/bitstream/123456789/249/1/Aguielera%20Ortega,%20Natalie.pdf>

13. Bofill-Placeres A, López-Fernández R, Muurguido-Santisteban Y. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. **Medisur** [revista en internet]. 2016. [Citado 2021 feb 22]; 14(3): [aprox.8 p.]. Disponible en:<http://www.medisur.sld.cu/index.php/medisur/article/view/3324>
14. JC LEÓN LEÓN Estrategias para establecer una cultura de calidad de servicio al cliente en la farmacia Farmaclip C.A. En línea. Fecha de acceso 21 de enero, disponible en URL:
http://saber.ucv.ve/bitstream/123456789/16013/1/T026800016818-0-leoncandelario_finaldefensa.pdf-000.pdf

ANEXOS

Anexo A: Operacionalización de las variables.

OPERACIONALIZACIÓN DE LA VARIABLE								
VARIABLE	Tipo de variable según su naturaleza y escala de medición	DEFINICIÓN CONCEPTUAL	DEFINICIÓN OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	N° DE ÍTEMS	VALOR FINAL	CRITERIOS PARA ASIGNAR VALORES
V1 Calidad de atención	Cuantitativa 1-7	Son las actividades de servicio que brinda el personal al usuario, desde un enfoque técnico.	Son los parámetros de medición para medir la calidad de atención definida por fiabilidad, tangibilidad	fiabilidad	Atención de confianza.	6 ítems		Ordinal
				tangibilidad	Apariencia física de la infraestructura.	4 ítems		
V2 Satisfacción del usuario	Cuantitativa 1-7	El grado de cubrir con las necesidades del usuario desde su perspectiva	Es el enfoque subjetivo del usuario respecto a la calidad de atención del personal	Seguridad	Atención con credibilidad.	4 ítems		Dicotómico Satisfecho Insatisfecho
				Empatía	Capacidad para comprender emociones.	5 ítems		
				Capacidad de respuesta	Respuesta rápida de atención.	4 ítems		

Anexo B: Instrumentos de recolección de datos.

ENCUESTA

El siguiente grupo de preguntas refiere a lo que usted piensa o percibe sobre la Botica Profarma. Por cada pregunta señale por favor, hasta qué punto considera usted que la Botica Profarma posee o cumple con las características descritas en cada declaración. En caso de trazar con una X en la casilla N° 1, significa que usted está totalmente en desacuerdo con que la Botica Profarma tiene esa característica, y al marcar con una X en la casilla del N° 7, significa que usted está totalmente de acuerdo en que la Botica Profarma sí posee esa característica. No existen respuestas correctas e incorrectas, solo se está midiendo la percepción que usted tiene de la Botica Profarma.

N°	ITEMS	Escala de calificación						
	Variable 1: Calidad de atención	1	2	3	4	5	6	7
	Dimensión: Fiabilidad							
1	Cuando el personal promete hacer algo en cierto tiempo, lo cumple.							
2	Cuando tienes un problema, el personal de la Farmacia o Botica muestra sincero interés en solucionarlo.							
3	El personal de la Botica realiza bien el servicio desde el momento que empieza la atención.							
4	El personal de la Botica de trabajo concluye su servicio en el tiempo preciso.							
5	El personal de la farmacia-Botica brinda un servicio sin equivocarse.							
	Dimensión: Capacidad de respuesta							
6	La Botica tiene un horario conveniente para usted.							
7	Los trabajadores le brindan un servicio rápido.							

8	Los trabajadores de la Botica están dispuestos a apoyarlos.							
9	Los trabajadores de la Botica tienen un tiempo siempre para poder apoyarlos.							
	Dimensión: Seguridad	1	2	3	4	5	6	7
10	Los trabajadores de la Botica Profarma le inspiran confianza.							
11	Se siente usted seguro cuando compra o hace alguna transacción en la Botica Profarma.							
12	Los trabajadores de la Botica Profarma tienen un trato cortes con usted.							
13	Los trabajadores de la Botica Profarma tienen suficiente conocimiento para responder a sus preguntas.							
	Dimensión: Empatía	1	2	3	4	5	6	7
14	Los trabajadores de la Botica Profarma le ofrecen atención individualizada.							
15	La Botica Profarma le ofrece atención personalizada.							
16	La Botica Profarma se preocupa por sus intereses.							
17	La Botica Profarma entiende sus necesidades específicas.							
18	La Botica Profarma tiene horarios convenientes para usted.							
	Dimensión: Elementos Tangibles	1	2	3	4	5	6	7
19	La Botica Profarma cuenta con muebles de aspecto moderno.							
20	Las instalaciones físicas de la Botica Profarma son visualmente atractivas.							

21	Los trabajadores de la Botica Profarma tienen apariencia pulcra.							
22	Los materiales de la Botica Profarma son visualmente atractivos.							

Anexo C: Evidencia fotográfica del trabajo de campo



Foto 1. Encuestando a los clientes



Foto 2. Encuestando a los clientes



Foto 3. Encuestando a los clientes

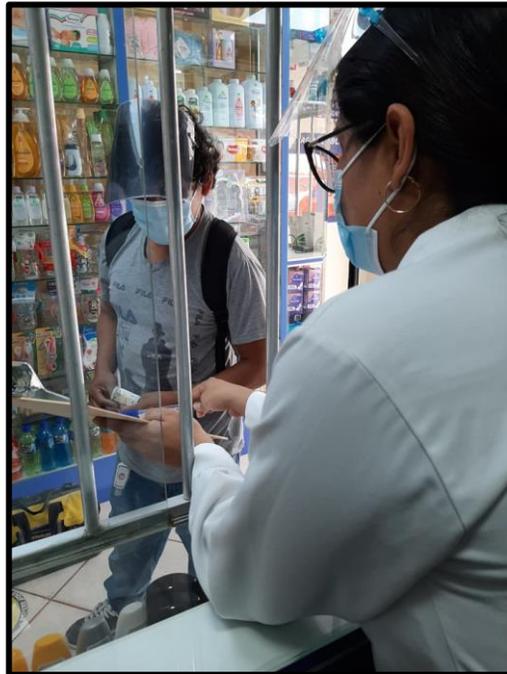


Foto 4. Encuestando a los clientes



Foto 5. Encuestando a los clientes