



**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUÍMICA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL  
CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACÉUTICO  
RECIBIDO EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS  
DE LA AV. LOS TUSILAGOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO,  
SETIEMBRE- OCTUBRE, 2021.**

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

**AUTORES:**

Bach. VARGAS CHARA, KAREN YISELA  
<https://orcid.org/0000-0002-6004-2160>

Bach. YURIS HUAMÁN, VICTORIA  
<https://orcid.org/0000-0001-5841-9216>

**ASESOR:**

Mg. ACARO CHUQUICAÑA, FIDEL ERNESTO  
<https://orcid.org/0000-0003-1257-299X>

**LIMA – PERÚ**

**2021**

## **Dedicatoria**

A Dios por guiarnos en este largo camino para lograr la meta de ser Químico Farmacéutico y estar con nosotras en todo momento.

A nuestras familias por brindarnos su apoyo incondicional en todo momento y por ser principal motivo para continuar día a día y así poder concluir satisfactoriamente con este largo camino.

## **Agradecimiento**

A la Universidad María Auxiliadora, por ser nuestra al máter y permitir formarnos en sus aulas y laboratorios.

A nuestro asesor el Mg. Fidel Acaro, por brindarnos su orientación y profesionalismo ético para adquirir conocimientos y habilidades con las que damos por concluida con esta tesis.

A todos los docentes que nos han guiado en este camino que está concluyendo con la obtención del título profesional de Químico Farmacéutico.

## Índice general

RESUMEN .....	viii
ABSTRACT .....	ix
I. INTRODUCCIÓN .....	1
II. MATERIALES Y MÉTODOS .....	5
2.1 Enfoque y diseño de investigación.....	5
2.2 Población, muestra y muestreo.....	5
2.3 Variables de investigación .....	8
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos .....	9
2.5 Plan de recolección de datos .....	9
2.6 Métodos de análisis estadísticos.....	10
2.7 Aspectos éticos .....	10
III. RESULTADOS .....	12
IV. DISCUSIÓN.....	23
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS (25 A 30) .....	31
ANEXOS .....	34

## ÍNDICE DE TABLAS

<b>Tabla 1.</b> Datos informativos de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021 .....	12
<b>Tabla 2.</b> Prueba de hipótesis que evalúa la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente.....	14
<b>Tabla 3.</b> Calidad de atención de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021 .....	15
<b>Tabla 4.</b> Dimensiones de la calidad de atención los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021 .....	17
<b>Tabla 5.</b> Satisfacción del cliente en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021 .....	19
<b>Tabla 6.</b> Dimensiones de la satisfacción del cliente en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021 .....	21

## ÍNDICE DE FIGURAS

<b>Figura 1.</b> Datos informativos según el sexo de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021 .....	12
<b>Figura 2.</b> Datos informativos según el rango de edad de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021 .....	13
<b>Figura 3.</b> Calidad de atención de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021 .....	15
<b>Figura 4.</b> Dimensiones de la calidad de atención los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021 .....	18
<b>Figura 5.</b> Satisfacción del cliente en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021 .....	19
<b>Figura 6.</b> Dimensiones de la satisfacción del cliente en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021 .....	22

## ÍNDICE DE ANEXOS

Anexo A. Operacionalización de la variable o variables .....	35
Anexo B. Instrumentos de recolección de datos .....	36
Anexo C. Consentimiento informado.....	40
Anexo D. Fichas de validación .....	41
Anexo E. Registro fotográfico.....	47

## RESUMEN

**Objetivo.** Determinar la relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, en el distrito de San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021.

**Materiales y métodos.** El enfoque fue cuali-cuantitativo, de tipo correlacional y transversal, el diseño fue no experimental. La muestra fue de 200 clientes que acuden a los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, en el distrito de San Juan de Lurigancho, entre setiembre y octubre de 2021. Los instrumentos empleados fueron el cuestionario de calidad de atención y el cuestionario de satisfacción del cliente. Se utilizó estadísticos descriptivos y la prueba Chi cuadrado.

**Resultados.** Se encontró que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente ( $p < 0.05$ ) de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho; asimismo, la mayor parte de los evaluados consideró a la calidad de atención como excelente (49.0%), así como un grado de satisfacción de muy satisfecho (49.0%), además, la calidad de atención fue excelente en las dimensiones capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad y de muy satisfecho en todas las dimensiones de satisfacción del cliente.

**Conclusiones.** Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, asimismo, presentaron una calidad de atención excelente y un grado de satisfacción de muy satisfecho.

**Palabras clave:** Calidad de atención, cliente, San Juan de Lurigancho,  
Satisfacción del cliente.



## ABSTRACT

**Objective.** Determine the relationship between perceived quality of care and customer satisfaction with the pharmaceutical service received in pharmaceutical establishments on Av. Los Tusilagos, in the district of San Juan de Lurigancho, September-October, 2021.

**Materials and methods.** The approach was quantitative, correlational and cross-sectional, the design was non-experimental. The sample consisted of 200 clients who went to the pharmaceutical establishments on Av. Los Tusilagos, in the district of San Juan de Lurigancho, between September and October 2021. The instruments used were the quality of care questionnaire and the satisfaction questionnaire the client's. Descriptive statistics and the Chi square test were used.

**Results.** It was found that there is a relationship between the quality of care and customer satisfaction ( $p < 0.05$ ) of the pharmaceutical establishments on Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho; Likewise, most of those evaluated considered the quality of care as excellent (49.0%), as well as a degree of satisfaction of very satisfied (49.0%), in addition, the quality of care was excellent in the response capacity dimensions, security, empathy and tangibility and very satisfied in all dimensions of customer satisfaction.

**Conclusions.** There is a relationship between the quality of care and customer satisfaction at the pharmaceutical establishments on Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, also, they presented an excellent quality of care and a degree of satisfaction of very satisfied.

**Keywords:** Quality of service, customer, San Juan de Lurigancho,  
customer satisfaction.

## I. INTRODUCCIÓN

Según la Organización Mundial de la Salud (OMS), en referencia a los sistemas de salud, el 10.4% de los clientes se encuentran satisfechos con los servicios recibidos, estos datos se relacionan con la experiencia que viven al acudir a los establecimientos de salud y ser atendidos en sus diversos servicios, entre los que se encuentran las especialidades médicas, farmacéuticas, psicológicas, de nutrición, entre otros<sup>1</sup>.

Por su parte, la Organización Panamericana de la Salud (OPS), afirma que los servicios farmacéuticos realizan un conjunto de acciones que buscan garantizar la atención integral y continua sobre las problemáticas y necesidades de salud que presentan los clientes, esto se logra a través de la dispensación de medicamentos y otros productos farmacéuticos, y que al usarse de modo racional previenen que se generen problemas de Salud Pública<sup>2</sup>.

Es así que, es importante resaltar que durante los últimos años se han producido a nivel mundial y nacional, diversas transformaciones en los ámbitos sociales y económicos que han incidido en los sistemas de salud, que a su vez ha dado paso a la generación de políticas de salud que fomenten la promoción de servicios farmacéuticos de calidad y que intensifiquen su atención a los usuarios, clientes o pacientes, ya sean internos o externos, y de este modo puedan recibir una atención farmacéutica, ambulatoria, de urgencias y/o de emergencias de calidad<sup>3</sup>.

En el caso del Perú, se realizó una Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014, el que fue elaborado por el Instituto Nacional de Estadística e Informática – INEI, en una muestra de 3 mil 849 clientes que acudían a establecimientos farmacéuticos, hallando que la mayoría de los evaluados no había sido atendido en consulta médica previa, acudiendo por recomendación de un amigo o familiar, ya que ellos se sintieron satisfechos con la atención recibida, y por ello lo recomendaban<sup>4</sup>.

Por otro lado, diversas investigaciones efectuadas en el Perú, hallaron la existencia de varios problemas que se relacionaban a la calidad de atención, como eran la infraestructura de la botica o farmacia, la ubicación y visibilidad de los productos que venden, el nivel de capacitación y conocimientos del personal que labora en dichos establecimientos farmacéuticos, el horario de atención, el tiempo de espera, entre otros aspectos, que generan la satisfacción o insatisfacción de los clientes<sup>5</sup>.

En relación a la definición de calidad de atención, en el ámbito de la salud, debe ser brindado de forma oportuna y eficaz, debido a que es un aspecto sensible que depende del servicio brindado por el profesional encargado, el cual debe brindarles seguridad<sup>6</sup>; asimismo, está conformado por un componente de tipo subjetivo que se encuentra presente en las características del consumidor, y uno objetivo, que surge del servicio o producto que se brinda al cliente<sup>7</sup>; además, los servicios brindados por los establecimientos farmacéuticos deben ser brindados por un profesional capacitado y que ofrezca un adecuado proceso de dispensación, y así asegurar que los clientes se sientan satisfechos con la atención brindada<sup>8</sup>.

Por otro lado, la satisfacción del cliente dependerá de la percepción que tengan los usuarios en relación a si sus necesidades fueron solucionadas, así como de recomendar el servicio recibido a sus amigos, familiares y conocidos en general, por lo que el encargado del proceso de dispensación tomará siempre en cuenta las variables internas (sexo, edad y nivel educativo), y externas (calidad afectiva, información brindada y tiempo de espera) a los clientes, y que le permite sentirse satisfecho o insatisfecho<sup>9</sup>. Asimismo, la satisfacción del cliente o usuario dependerá de las acciones que realicen los profesionales que atienden en los establecimientos farmacéuticos, por lo que debe ofrecer un servicio de calidad y que satisfaga las necesidades de los usuarios<sup>10</sup>.

En cuanto a los antecedentes nacionales, el estudio de Caruajulca y Vargas (2020), en Perú, tuvo como objetivo determinar relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario. El método fue cuantitativo y correlacional en 196 usuarios de una botica. Los resultados evidenciaron que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario ( $p=0.00$ ) además de una calidad de atención excelente

(59.7%) y satisfacción de muy satisfecho (59.2%). Los autores concluyeron que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario<sup>11</sup>. De forma semejante, Zapata (2019), en Perú, presentó como objetivo de su estudio analizar la calidad y satisfacción en la atención a los usuarios que acudieron a la farmacia de consulta externa en el Hospital Reátegui Delgado. El método fue descriptivo. Los resultados hallados evidencian que el 94% de usuarios se sintieron satisfechos con la atención recibida, y el 6% insatisfechos. El autor concluyó que en su mayoría los usuarios se sintieron satisfechos con la atención recibida de la farmacia<sup>12</sup>. Por otro lado, Barrientos (2018), en Perú, tuvo como objetivo de su estudio determinar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Caller. El método fue descriptivo y correlacional. Los resultados evidenciaron que el 45% percibe una calidad de atención buena, el 30% muy buena y el 18.3% regular; además el 43.3% de clientes se sintió muy satisfechos, el 40% satisfechos, y el 13.3% poco satisfechos. El autor concluyó que existe una relación directa entre la calidad de atención y la satisfacción del usuario<sup>10</sup>.

En el ámbito internacional, el investigador Toaquiza (2016), en Ecuador, planteó el objetivo de conocer el nivel de satisfacción de los usuarios externos de la farmacia Buen Samaritano Paul Martel. El método fue descriptivo. Los resultados hallados demostraron que el 40% de usuarios se encontraron satisfechos con la atención recibida, y el 33.5%, se presentaron insatisfechos. El autor concluyó que la satisfacción cumplida e insatisfacción baja y media fueron predominantes en el estudio<sup>13</sup>. De manera similar, Vidal (2016), en Colombia, tuvo como objetivo determinar la relación del regente de farmacia con el uso adecuado de medicamentos en un establecimiento farmacéutico de Villavicencio. El método fue descriptivo. Los resultados encontrados identificaron que el 36% de usuarios se sintieron totalmente satisfechos con la atención recibida, el 28% satisfechos, el 8% indiferente, el 7% insatisfechos, y el 21% totalmente insatisfechos. El autor concluye que los clientes se encontraron satisfechos con la atención recibida<sup>14</sup>. Finalmente, Sánchez, et al. (2015), en España, presentó como objetivo conocer el grado de satisfacción del cliente interno y externo de un Servicio de Farmacia. El método fue descriptivo y transversal. Los resultados hallados determinaron que el 39.3% se encontraron muy satisfechos y el 36.7% satisfechos con

la atención. Los autores concluyeron que la satisfacción fue fundamental para la determinación de la calidad del servicio de farmacia<sup>15</sup>.

La justificación de la investigación a nivel teórico permitió conocer que si bien existen estudios antecedentes sobre las variables de calidad de atención y satisfacción del cliente, se presenta una carencia a nivel local de estas investigaciones, por lo que los hallazgos encontrados permitirán llenar ese vacío de conocimientos; por su parte, a nivel práctico, a partir de los resultados hallados se podrán ejecutar actividades de capacitación para los profesionales encargados del proceso de dispensación y que a su vez atenderán a los clientes en los establecimientos farmacéuticos, en temas como medidas y técnicas que permitan mejorar la calidad de atención, además de campañas de salud que permitan que el personal brinde información necesaria a los clientes sobre el uso racional de medicamentos, entre otros; y además, a nivel metodológico, se emplearon instrumentos de recolección de datos que cuentan con una adecuada validez, para que puedan ser empleados en la presente investigación y en otros estudios que empleen las mismas variables.

El objetivo del estudio fue determinar la relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del cliente frente al servicio farmacéutico recibido en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, en el distrito de San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021.

La hipótesis de estudio es:

H1: Existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021.

H0: No existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021.

## **II. MATERIALES Y MÉTODOS**

### **2.1 Enfoque y diseño de investigación**

El enfoque de investigación es Cualitativo-cuantitativo, debido a que colectamos datos mediante preguntas, se midieron las variables empleando la estadística; asimismo, es de tipo correlacional porque buscó conocer la relación entre dos variables y es transversal puesto que se evaluó a las variables en un solo momento<sup>16</sup>.

Por otro lado, el diseño de investigación es no experimental debido a que el proceso de recolección de datos se realizó recogiendo información de la situación actual de las variables de estudio<sup>16</sup>.

### **2.2 Población, muestra y muestreo**

La población se encuentra conformada por 20 establecimientos farmacéuticos: Farmacia Andahuaylas, Ricinos, Maxpharma, D&F dermatología, Boticas; Inkafarma, PuebloFarma, Klarifarma, Bio&saludfarma, Vegafarma, salud total, salud &hogar, FarmaPerú, Marinofarma, Solidario, MâsSalud, Saniplus, Estrella azul, Gemma, Melchorita, cuyo 418 clientes que acudieron según aforo por las restricciones de la pandemia entre los meses del 1ro setiembre -1ro octubre de 2021 logramos encuestar 10 usuarios por establecimiento que se encuentran ubicadas en la Av. Los Tusilagos, del distrito de San Juan de Lurigancho.

#### Criterios de inclusión

- Clientes o usuarios mayores de 18 años que acuden a los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, del distrito de San Juan de Lurigancho.
- Clientes o usuarios que aceptaron participar de la investigación, mediante el consentimiento informado.

#### Criterios de exclusión

- Clientes o usuarios menores de 18 años, o que no acuden a los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, del distrito de San Juan de Lurigancho.
- Clientes o usuarios que no aceptaron participar de la investigación.

La muestra calculada fue de 200 clientes que se determinaron por medio de la siguiente fórmula<sup>16</sup>.

$$n = \frac{NZ^2PQ}{E^2(N-1)+Z^2P.Q}$$

**Donde:**

n = muestra representativa (n=200)

N = población (N=418)

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)

**Reemplazando:**

$$n = \frac{418 \times 1.96^2 \times 0.5 \times 0.5}{(0.05)^2(418 - 1) + 1.96^2 \times (0.5)(0.5)} = 200$$

El tipo muestreo fue no probabilístico, de tipo intencional, puesto que todos los clientes que formaron parte de la muestra se seleccionaron de modo deliberado con el fin de que cumplan con los criterios de inclusión señalados<sup>16</sup>.



## **2.3 Variables de investigación**

El presente estudio tuvo como variables de investigación a la calidad de atención percibida y la satisfacción del cliente.

### **Variable 1. Calidad de atención percibida.**

Definición conceptual. Es la percepción que presentan los clientes en referencia al servicio recibido de forma oportuna y eficaz en una botica o farmacia, y que lo califica como bueno, regular o malo<sup>17</sup>.

Definición operacional. Es el nivel de atención brindada a los usuarios en una botica o farmacia, y que deben enfocarse en satisfacer las necesidades y expectativas del cliente.

### **Variable 2. Satisfacción del cliente.**

Definición conceptual. Es aquella respuesta que presentan los clientes en referencia a un bien o servicio recibido, calificándolo en función de si satisface o no sus expectativas, sintiéndose satisfechos, indiferentes o insatisfechos<sup>18</sup>.

Definición operacional. Es el grado de satisfacción que presentan los usuarios o clientes en relación al servicio recibido por parte de los trabajadores del establecimiento farmacéutico.

## **2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos**

La técnica empleada fue la encuesta y los instrumentos de recolección de datos utilizados fueron el Cuestionario de calidad de atención percibida y el Cuestionario de satisfacción del cliente.

Dichos instrumentos fueron adaptados del estudio realizado por Barrientos<sup>10</sup>, el Cuestionario de calidad de atención percibida posee 20 ítems, divididos en 5 dimensiones, las que son fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad; por su parte, el cuestionario de satisfacción del cliente se encuentra conformada por 15 ítems, divididos en 3 dimensiones que son humanística, tecnológica-científica y entorno.

Por otro lado, la validación de los cuestionarios de recolección de datos se realizó a través de la validez de contenido, que se efectuó mediante la apreciación de expertos o jueces, quienes fueron 3 profesionales con conocimientos sobre las variables de estudio quienes evaluaron los instrumentos, de esta manera se entregó a cada uno de ellos los cuestionarios, fichas de calificación y Operacionalización de variables, y una vez calificados los instrumentos fueron aprobados y entregados a las investigadoras para que realicen el proceso de recolección de datos mediante la aplicación de los cuestionarios.

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

- No solicitamos la emisión de una carta de presentación a la Dirección de Escuela de Farmacia y Bioquímica de la Universidad María Auxiliadora, los encuestados fueron clientes de los establecimientos farmacéuticos captados al salir buscamos opinión imparcial.
- Posterior a ello se solicitó a los usuarios de los establecimientos farmacéuticos que permitan ser encuestados mediante la aplicación de los cuestionarios de recolección de datos, durante los meses de setiembre y octubre de 2021.
- Una vez que se captaba la atención de los usuarios a los establecimientos farmacéuticos se procedió a dar a conocer el objetivo de investigación a cada

cliente, así como la explicación del desarrollo de los cuestionarios de recolección de datos y el consentimiento informado y de participar del estudio se les entregó ambos instrumentos para que puedan completarlos.

- Después de haber concluido con el desarrollo de los cuestionarios se comprobó que estos hayan sido llenados correctamente y de ese modo se dio por concluida su participación.
- Con la información obtenida de los clientes evaluados se procedió a elaborar la base de datos, para posteriormente efectuar el análisis estadístico.

## **2.6 Métodos de análisis estadísticos**

Para determinar la relación entre las variables se empleó la prueba de Chi Cuadrado con un nivel de significancia de 0.05, asimismo, se utilizó los estadísticos descriptivos para realizar las tablas de resultados.

Asimismo, se utilizó el programa Excel para la elaboración de la base de datos y el programa estadístico SPSS 24.0, para el análisis de la información recolectada.

## **2.7 Aspectos éticos**

Se utilizó el consentimiento informado y el respeto por las personas, que permitió asegurar la confidencialidad de la información proporcionada por los participantes<sup>19</sup>.

En relación a los aspectos éticos se emplearon los siguientes principios éticos<sup>20</sup>.

*Principio de autonomía*, permitió que los clientes brinden su consentimiento firmado para poder ser evaluados(as) y formar parte del estudio.

*Principio de beneficencia*, permitió que el presente estudio no cause molestias ni dañe a los participantes, manteniendo su bienestar físico y mental.

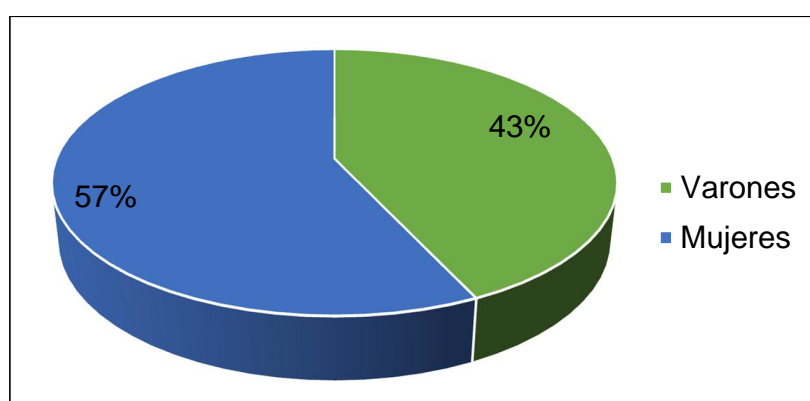
*Principio de no-maleficencia*, permitió dar la confianza a los participantes de no presentar ningún malestar físico ni mental, puesto que se utilizaron instrumentos de recolección de datos no invasivos.

*Principio de justicia*, permitió que se trate a todos los participantes por igual, asimismo, se logró mantener la confidencialidad de la información de datos sociodemográficos e información que proporcionaron.

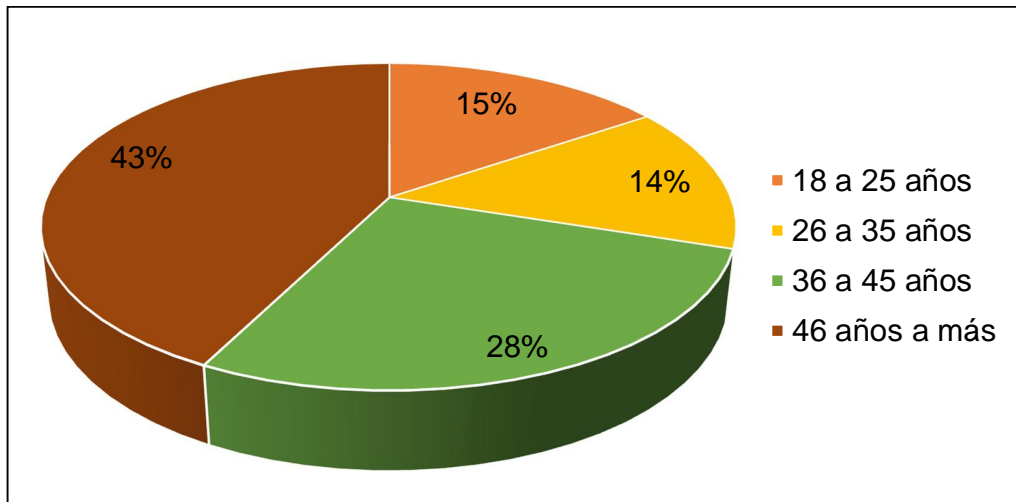
### III. RESULTADOS

**Tabla 1.** Datos informativos de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021

Datos informativos	N	%
Total	200	100.0
Sexo		
Mujer	114	57.0
Varón	86	43.0
Rango de edad		
18 a 25 años	31	15.5
26 a 35 años	29	14.5
36 a 45 años	55	27.5
46 años a más	85	42.5



**Figura 1.** Datos informativos según el sexo de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021



**Figura 2.** Datos informativos según el rango de edad de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021

En la Tabla 1, Figura 1 y Figura 2, se presenta los datos informativos de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021, fueron un total de 200 clientes. En cuanto al sexo de los participantes, 114 de los evaluados fueron mujeres (57.0%) y 86 de los clientes fueron varones (43.0%). En cuanto, en relación al rango de edad, 31 de los clientes presentaron de 18 a 25 años de edad (15.5%), asimismo, 29 de los evaluados tienen de 26 a 35 años de edad (14.5%), 55 clientes presentan 36 a 45 años de edad (27.5%), y 85 encuestados presentan 46 años de edad a más (42.5%).

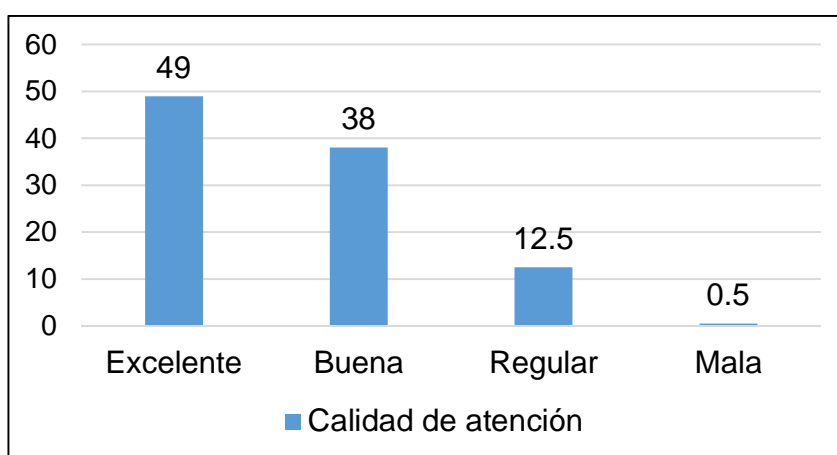
**Tabla 2.** Prueba de hipótesis que evalúa la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente

		Satisfacción del cliente				X <sup>2</sup>	Valor p
		Insatisfecho	Poco satisfecho	Satisfecho	Muy satisfecho		
Calidad de atención	Mala	0	1	0	0	195.080	0,00
	Regular	3	18	4	0		
	Buena	0	9	53	14		
	Excelente	0	0	14	84		

En cuanto a la Tabla 2, se observa el análisis correlacional, empleando chi cuadrado, para hallar la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente. Se halló que el nivel de significancia es de  $p < 0.05$  ( $p = 0.00$ ), por lo que es significativo, de este modo se acepta la hipótesis, por lo que se puede señalar que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021.

**Tabla 3.** Calidad de atención de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021

Calidad de atención	n	%
Excelente	98	49.0
Buena	76	38.0
Regular	25	12.5
Mala	1	0.5
Total	200	100.0



**Figura 3.** Calidad de atención de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021

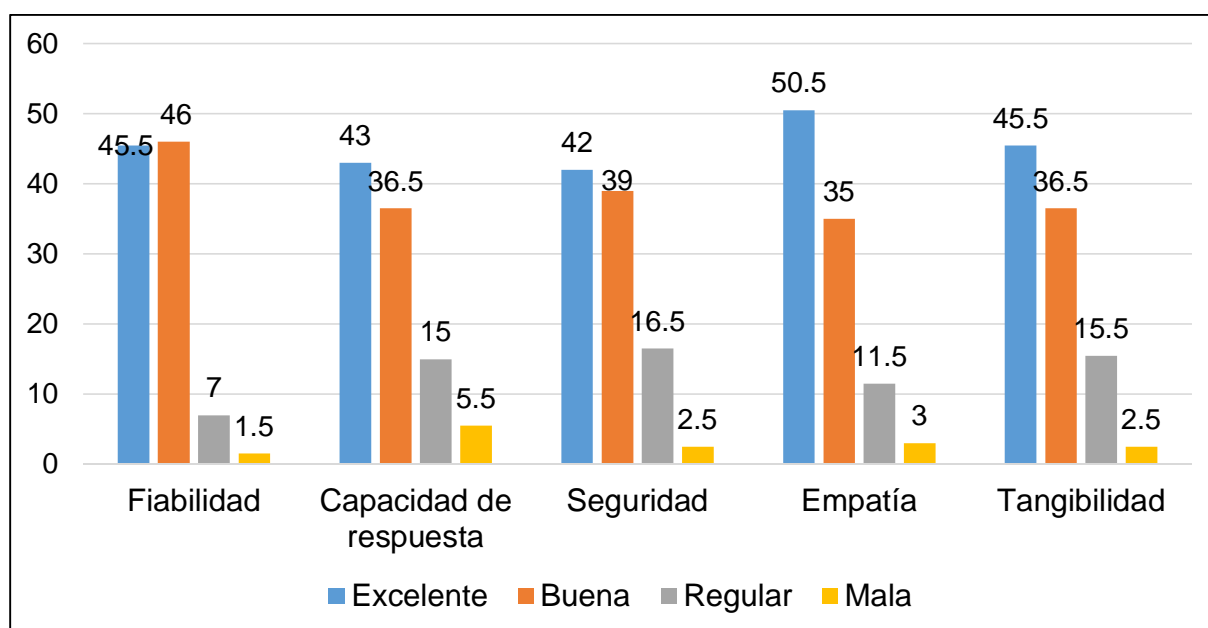
En referencia a la Tabla 3 y Figura 3, se observa la calidad de atención de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021. Encontrando que en su mayoría dichos establecimientos farmacéuticos brindan una calidad de atención excelente (49.0%), seguida de una



calidad de atención buena (38.0%), y en porcentajes menores una calidad de atención regular (12.5%) y una calidad de atención mala (0.5%).

**Tabla 4.** Dimensiones de la calidad de atención los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021

Calidad de atención	Dimensiones de la calidad de atención									
	Fiabilidad		Capacidad de respuesta		Seguridad		Empatía		Tangibilidad	
	n	%	n	%	n	%	n	%	n	%
Excelente	91	45.5	86	43.0	84	42.0	101	50.5	91	45.5
Buena	92	46.0	73	36.5	78	39.0	70	35.0	73	36.5
Regular	14	7.0	30	15.0	33	16.5	23	11.5	31	15.5
Mala	3	1.5	11	5.5	5	2.5	6	3.0	5	2.5
Total	200	100.0	200	100.0	200	100.0	200	100.0	200	100.0

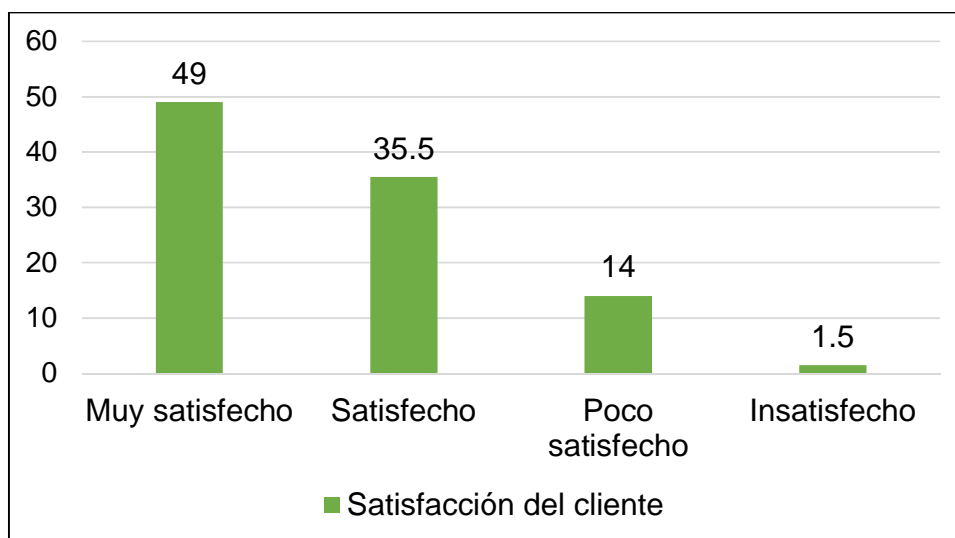


**Figura 4.** Dimensiones de la calidad de atención los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021

En la Tabla 4 y Figura 4, se aprecian las dimensiones de la calidad de atención de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos. Hallando que en la dimensión fiabilidad la mayoría de los clientes presenta una calidad de atención buena (46.0%), seguida de excelente (45.5%), regular (7.0%) y mala (1.5%). En la dimensión capacidad de respuesta la mayor parte de los clientes tiene una calidad de atención excelente (43.0%), seguida de buena (36.5%), regular (15.0%) y mala (5.5%). En cuanto a la dimensión seguridad la mayor parte de los clientes presenta una calidad de atención excelente (42.0%), seguida de buena (39.0%), regular (16.5%) y mala (2.5%). En la dimensión empatía la mayoría de los clientes tiene una calidad de atención excelente (50.5%), seguida de buena (35.0%), regular (11.5%) y mala (3.0%). Además, en la dimensión tangibilidad la mayor parte de los clientes presenta una calidad de atención excelente (45.5%), seguida de buena (36.5%), regular (15.5%) y mala (2.5%).

**Tabla 5.** Satisfacción del cliente en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021

Satisfacción del cliente	n	%
Muy satisfecho	98	49.0
Satisfecho	71	35.5
Poco satisfecho	28	14.0
Insatisfecho	3	1.5
Total	200	100.0



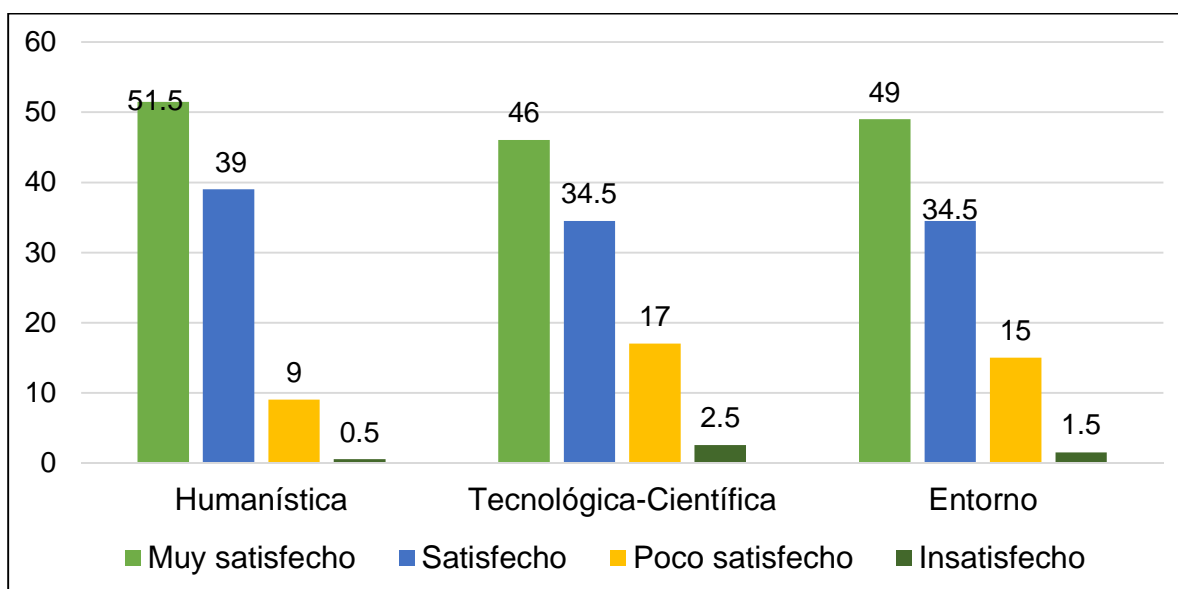
**Figura 5.** Satisfacción del cliente en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021

En relación a la Tabla 5 y Figura 5, se observa la satisfacción de los clientes en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021. Encontrando que en su mayoría los clientes que acuden a dichos establecimientos farmacéuticos refieren sentirse muy satisfechos con la

atención recibida (49.0%), seguida de satisfechos (35.5%), y en porcentajes menores poco satisfechos (14.0%) e insatisfechos (1.5%).

**Tabla 6.** Dimensiones de la satisfacción del cliente en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021

Dimensiones de la satisfacción del cliente						
Grado de satisfacción	Humanística		Tecnológica-Científica		Entorno	
	n	%	n	%	n	%
Muy satisfecho	103	51.5	92	46.0	98	49.0
Satisfecho	78	39.0	69	34.5	69	34.5
Poco satisfecho	18	9.0	34	17.0	30	15.0
Insatisfecho	1	0.5	5	2.5	3	1.5
Total	200	100.0	200	100.0	200	100.0



**Figura 6.** Dimensiones de la satisfacción del cliente en los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021

En cuanto a la Tabla 6 y Figura 6, se aprecian las dimensiones de la satisfacción de los clientes. Hallando que en su mayor parte los clientes al acudir a los establecimientos farmacéuticos de la Av. Los Tusilagos, San Juan de Lurigancho, setiembre-octubre, 2021. Encontrando en la dimensión humanística que la mayor parte de los clientes se siente muy satisfecho (51.5%), seguida de satisfecho (39.0%), poco satisfecho (9.0%) e insatisfecho (0.5%). En relación a la dimensión tecnológica-científica la mayoría de los clientes se siente muy satisfecho (46.0%), seguida de satisfecho (34.5%), poco satisfecho (17.0%) e insatisfecho (2.5%). Asimismo, en la dimensión entorno, la mayor parte de los clientes se siente muy satisfecho (49.0%), seguido de satisfecho (34.5%), poco satisfecho (15.0%) e insatisfecho (1.5%).

## IV. DISCUSIÓN

### 4.1. Discusión.

El presente estudio se realizó con el propósito de conocer si existe relación entre la calidad de atención percibida y la satisfacción del cliente que tienen los usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos de la Av. Tusilagos del distrito de San Juan de Lurigancho, debido a que existe carencia de estudios a nivel local que relacionen las variables señaladas, es así que los resultados encontrados permiten llenar de algún modo este vacío de conocimientos.

En cuanto a la relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de usuarios que acuden a los establecimientos farmacéuticos de la Av. Tusilagos del distrito de San Juan de Lurigancho, se encontró en la presente investigación que existe relación entre las variables ( $p < 0.05$ ).

Estos hallazgos son similares a los encontrados en los estudios antecedentes de Caruajulca y Vargas, quienes hallaron en su investigación que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de una botica ( $p = 0.00$ )<sup>11</sup>; asimismo, Barrientos, encontró en su estudio que existe una relación estadísticamente significativa entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente en usuario de un servicio de farmacia ( $p = 0.00$ )<sup>10</sup>; por su parte, Barzola y Moncada mencionan en su investigación que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de farmacia externa de un hospital ( $p < 0.05$ )<sup>21</sup>; además, Samame afirma que en su estudio en pacientes de un servicio de farmacia de un hospital existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción de los clientes ( $p < 0.05$ )<sup>22</sup>.



Es así que, de acuerdo a los resultados encontrados en la presente investigación y los estudios antecedentes, se afirma que los trabajadores que laboran en los distintos establecimientos farmacéuticos evaluados en las diversas investigaciones, en general brindan una calidad de atención que es percibida por los clientes como excelente o adecuada y que esta a su vez genera que dichos usuarios se encuentren muy satisfechos con la atención recibida, lo que demuestra que la labor realizada por los profesionales químico farmacéutico y los técnicos en farmacia en los establecimientos farmacéuticos es adecuada para los clientes que acuden a realizar la compra de sus medicamentos y productos farmacéuticos.

En relación a la calidad de atención, los resultados obtenidos en la presente investigación permiten afirmar que la mayoría de los clientes perciben dicha atención como excelente (49.0%), seguida de buena (38.0%), regular (12.5%) y mala (0.5%).

Estos resultados son similares a los hallados en el estudio de Barrientos quien determinó una calidad de atención excelente (30.0%) y buena (45.0%) en usuarios de una farmacia<sup>10</sup>, asimismo, Caruajulca y Vargas encontraron en su investigación realizada en 196 usuarios de una botica que perciben la calidad de atención como excelente (59.7%) y buena (37.8%)<sup>11</sup>, en cuanto al estudio de Zapata halló que los usuarios de una farmacia de consulta externa de un hospital perciben a la calidad de atención recibida como adecuada (51.6%)<sup>12</sup>; además, Caballero, et al., determinaron en su investigación realizada en pacientes atendidos en el servicio de farmacia externa de tres hospitales que en su mayoría consideran que la atención recibida es buena (48.0%)<sup>23</sup>.

De esta manera, se observa que los hallazgos encontrados tanto en el presente estudio como en las investigaciones antecedentes son semejantes, por lo que se evidencia que la calidad de atención del personal de los establecimientos farmacéuticos, no depende de que tan conocida o grande sea dicho establecimiento farmacéutico, sino que puede depender de la formación

profesional que han tenido los trabajadores, así como de las diversas capacitaciones y actualizaciones que hayan tenido para poder brindar un atención de calidad a los diversos clientes que acuden a adquirir medicamentos y productos farmacéuticos.

Con respecto a las dimensiones de la calidad de atención, en el presente estudio se identificó que los clientes perciben en su mayoría una calidad de atención excelente en las dimensiones de capacidad de respuesta (43.0%), seguridad (42.0%), empatía (50.5%) y tangibilidad (45.5%), y buena en la dimensión de fiabilidad (45.5%).

En cuanto a los estudios antecedentes demuestran en sus hallazgos resultados similares a los encontrados en la presente investigación, es así que Caruajulca y Vargas hallaron en su estudio en usuarios de una botica independiente una calidad de atención excelente en las dimensiones de seguridad (49.0%), empatía (50.0%) y tangibilidad (50.0%), y buena en las dimensiones de fiabilidad (50.5%) y capacidad de respuesta (48.0%)<sup>11</sup>; asimismo, en la investigación de Toaquiza realizada en usuarios externos de una farmacia permitió que hallara que los evaluados presentan una calidad de atención adecuada en todas las dimensiones tanto en fiabilidad (42.2%), capacidad de respuesta 40.0%), seguridad (43.4%), empatía (38.8%) y tangibilidad (37.4%)<sup>13</sup>.

Por otro lado, el estudio de Barzola y Moncada realizado en usuarios de una farmacia de consulta externa de un hospital señalan resultados diferentes a los encontrados en la presente investigación, ya que mencionan que en general existe una calidad de atención regular en las dimensiones de información al usuario (62.9%), horario de atención (57.9%) e instalaciones de la farmacia (53.0%)<sup>21</sup>.

Es así que de acuerdo a los resultados encontrados en el presente estudio y las investigaciones antecedentes, se aprecia y afirma que la mayoría de las dimensiones de la calidad de atención son percibidas por los diversos clientes o usuarios de establecimientos farmacéuticos como adecuadas, resaltando con un hallazgo de excelente las de seguridad y empatía, siendo la primera aquella que

permite que los clientes se sientan seguros con la atención que recibirán y que serán atendidos correctamente, además, la empatía permite a los trabajadores entablar confianza con el cliente para brindarle orientación y consejos al instante en el que lo atienden.

En relación a la satisfacción del cliente de los usuarios se identificó que la mayor parte de los clientes se sienten muy satisfechos con la atención recibida en los establecimientos farmacéuticos (49.0%), seguida de satisfecho (35.5%), poco satisfecho (14.0%) e insatisfecho (1.5%).

En relación a los estudios antecedentes, estos demuestran resultados semejantes a los hallados en la presente investigación, de este modo Barrientos encontró en su estudio realizado en usuarios de una farmacia independiente que se sienten satisfechos con la atención recibida (43.3%)<sup>10</sup>, así como, Caruajulca y Vargas quienes encontraron en su investigación en usuarios de una botica independiente que se sintieron muy satisfechos con la atención que recibieron (59.2%)<sup>11</sup>, asimismo, Toaquiza desarrolló un estudio en usuarios externos de una farmacia quienes se sintieron satisfechos con la atención recibida (40.0%)<sup>13</sup>, en el caso de Sánchez, et al., realizaron su investigación en clientes externos e internos de una farmacia encontrando que se sintieron satisfechos con la atención que recibieron (70.0%)<sup>15</sup>; por su parte, Choque, et al., desarrollaron un estudio en clientes internos y externos de farmacias comunitarias hallando que en general los usuarios evaluados se encuentran satisfechos con la atención recibida (52.78%)<sup>24</sup>.

De este modo y de acuerdo a los hallazgos encontrados tanto en el presente estudio como en las investigaciones antecedentes se puede afirmar que el grado de satisfacción que presentan los clientes, es de satisfecho y muy satisfecho, dicha variación depende tanto de la atención que reciben de los trabajadores, pero también de la calidad de los productos que se dispensan, del stock con el que se cuentan, de los avisos y promociones que se tengan, entre otros, que otorgarán más herramientas para que los trabajadores encargados de la

dispensación puedan atender de una mejor manera a los clientes y brindarles información importante sobre su compra.

En cuanto a las dimensiones de la satisfacción del cliente, los usuarios que evaluados en el presente estudio se encuentran en su mayoría muy satisfechos con la atención recibida en las diversas dimensiones de la satisfacción del cliente, tanto en la dimensión humanística (51.5%), como tecnológica-científica (46.0%) y de entorno (49.0%).

En relación a los estudios antecedentes, los resultados hallados son semejantes a los encontrados en la presente investigación, de este modo Caruajulca y Vargas evaluaron a usuarios de una botica hallando que se sintieron muy satisfechos en todas las dimensiones de la satisfacción del cliente tanto en la dimensión humanística (55.2%), tecnológica-científica (54.1%) y entorno (61.7%)<sup>11</sup>; asimismo, Vidal encontró en su investigación en usuarios de una farmacia que se sintieron muy satisfechos con la atención recibida en la dimensión humanística (35.5%) y satisfechos en las dimensiones tecnológica-científica (32.6%) y entorno (35.5%)<sup>14</sup>; además, Izquierdo, et al., realizaron un estudio en pacientes de una farmacia encontrando que los usuarios se sintieron satisfechos en las dimensiones de zona de espera (52.2%), horario de atención (53.4%), tiempo de espera (68.9%), cantidad de medicación que se le dispensa (71.5%) y confidencialidad (58.6%)<sup>25</sup>.

De esta manera y de acuerdo a los resultados hallados tanto en la presente investigación como en los estudios antecedentes, se puede afirmar que todas las dimensiones de la satisfacción del cliente permiten que los usuarios se encuentren satisfechos o muy satisfechos, pero entre ellas resalta la dimensión humanística, la cual ocasiona que los clientes de diversos establecimientos farmacéuticos se sientan muy satisfechos con la atención recibida, lo cual se puede deber a que los usuarios encuentran en dichos establecimientos farmacéuticos que el trato de los trabajadores es humano y empático, debido a que se preocupan por ellos, demuestran profesionalismo ético, mantienen la

confidencialidad de los datos de los clientes y los medicamentos que dispensan, entre otros aspectos.

Sopesando lo complicado que fue la recolección de datos en tiempos de emergencia sanitaria por la Covid-19; cuarentenas, inmovilización, aforos reducidos, alertas ante una posible tercera ola, por lo cual se evidencia que sobresalió la vocación de servicio, empatía y profesionalismo.

## **4.2. Conclusiones.**

1. Los hallazgos permiten confirmar que existe relación entre la calidad de atención y la satisfacción del cliente de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Tusilagos, San Juan de Lurigancho.
2. La mayoría de los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Tusilagos, San Juan de Lurigancho, refieren haber recibido una calidad de atención excelente.
3. Los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Tusilagos, San Juan de Lurigancho, refieren en su mayoría haber recibido una calidad de atención excelente en las dimensiones de capacidad de respuesta, seguridad, empatía y tangibilidad, y una calidad de atención buena en la dimensión de fiabilidad.
4. La mayor parte de clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Tusilagos, San Juan de Lurigancho, se sienten muy satisfechos con la atención recibida.
5. Los clientes de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Tusilagos, San Juan de Lurigancho, se sienten muy satisfechos en las dimensiones humanística, tecnológico-científica y entorno.

### **4.3. Recomendaciones**

- A los dueños o encargados de los establecimientos farmacéuticos de la Av. Tusilagos, San Juan de Lurigancho se les recomienda el desarrollo de un programa de incentivos para los trabajadores encargados de la atención a los clientes, con el propósito de que se mejore la calidad de atención.
- Se recomienda a los dueños o encargados de los establecimientos farmacéuticos evaluadas que implementen un programa de capacitaciones para los trabajadores encargados de la atención de los clientes, ya que ello permitirá que incrementen sus conocimientos para ofrecer una mejor calidad de atención y por ende clientes muy satisfechos.
- Al personal encargado de la atención al cliente en los establecimientos farmacéuticos evaluadas, se les recomienda que se encuentren constantemente capacitado en temas vinculados a las buenas prácticas de dispensación y todo lo que ello conlleva como la calidad de atención hacia los clientes.
- Por último, a los investigadores que estén interesados en desarrollar estudios en el que relacionen la calidad de atención y la satisfacción del cliente, se les recomienda que puedan realizarlo en establecimientos farmacéuticos de otros distritos de Lima Metropolitana o en otras regiones del país, puesto que así se podrán comparar los resultados que encuentren con los hallados en este estudio.

## REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Bleich SN, Özaltın E, Murray C. Relación entre la satisfacción con el sistema de atención sanitaria y la experiencia personal de los pacientes. *Boletín de la Organización Mundial de la Salud*. 2009; 87: 245-324.
2. Organización Panamericana de Salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. Documento de posición de la OPS/OMS. 2013.
3. 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*. 2008; 34(4).
4. Instituto Nacional de Estadística e Informática. Encuesta Nacional de Satisfacción de Usuarios del Aseguramiento Universal en Salud 2014. 2014.
5. Mendieta LC. Nivel de satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Melvin Jones, distrito el Porvenir-Junio 2020 [tesis de Maestría en Gestión de los Servicios de la Salud]. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020.
6. Instituto Universitario Veracruzano. Importancia de la calidad en la atención en los Servicios de Salud. Mayo de 2018.
7. Duque D. Revisión del concepto de calidad del servicio y sus modelos de medición. *Revista de Ciencias Administrativas y Sociales*. 2005; 15 (25): 64-80.
8. Gómez A, Ramírez L Lahera M. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud. *Rev Médica Multimed*. 2017; 16 (2).
9. 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*. 2008; 32(2): 71-6.
10. 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.



11. Caruajulca RJ, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la Botica Rocio, San Juan de Lurigancho, 2020 [tesis de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020.
12. Zapata JA. Calidad y satisfacción en usuarios de farmacia de consulta externa hospital Reátegui Delgado Piura 2018 [tesis de Químico Farmacéutico]. Piura: Universidad San Pedro; 2019.
13. Toaquiza NC. 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.
14. Vidal LM. Relación del regente de farmacia con el uso adecuado de medicamentos en un establecimiento farmacéutico de Villavicencio [tesis de Enfermería]. Colombia: Universidad de Los Llanos; 2016.
15. 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. 2015; 25 (3): 137-44.
16. Hernández R, Fernández C, Baptista P. Metodología de la Investigación. 6ta edición. México: Mc Graw Hill; 2014.
17. Organización Mundial de la Salud. Servicios sanitarios de calidad. 11 de agosto de 2020.
18. Da Silva D. Guía de satisfacción del cliente: conceptos, tips y técnicas. 18 de febrero de 2021.
19. Morales J A, Nava G, Esquivel J, Díaz L E. Principios de ética, bioética y conocimiento del hombre. México: Universidad Autónoma del Estado de Hidalgo; 2011.
20. Mora L. Los principios éticos y bioéticos aplicados a la calidad de la atención en enfermería. Revista Cubana Oftalmol. 2015; 28 (2).
21. Barzola ML, Moncada R. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del Hospital III de Emergencias de Grau EsSalud. Julio – Setiembre 2018 [tesis de Químico Farmacéutico]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2019.

22. Samame YP. Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del usuario del Hospital Nacional Hipólito Unanue, Lima-Perú 2015 [tesis de Maestría en Gerencia de Servicios de Salud]. Lima: Universidad Inca Garcilaso de la Vega; 2015.
23. Caballero MJ, Meléndez JS, Sotomayor GJ. Evaluación de la calidad en la atención en el área de farmacia de los hospitales: “Antonio Lenin Fonseca”, “Bertha Calderón Roque” y “Psicosocial José Dolores Fletes”, septiembre – noviembre 2016 [tesis de Licenciado en Química – Farmacéutica]. Nicaragua: Universidad Nacional Autónoma de Nicaragua, Managua; 2017.
24. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. *Bio Scientia*. 2019; 2(4): 19-29.
25. Izquierdo E, Fernández A, Campo M, Ferrari JM, Herreros A. Satisfacción percibida por los pacientes y por el personal auxiliar de farmacia del área de atención a pacientes externos como método de mejora de la calidad. *Revista de Calidad Asistencial*. 2011; 26(3): 161-7.

## ANEXOS

## Anexo A. Operacionalización de la variable o variables

VARIABLES	DEFINICION CONCEPTUAL	DEFINICION OPERACIONAL	DIMENSIONES	INDICADORES	ÍTEMS	VALOR FINAL
<b>Variable independiente</b>  Calidad de atención	La calidad de atención en salud, depende de la percepción que presentan los clientes en referencia al servicio recibido de forma oportuna y eficaz en un establecimiento farmacéutico, y que lo califica como bueno, regular o malo. <sup>6, 7</sup>	La satisfacción del cliente, es una respuesta que tiene el usuario en relación a un bien o servicio recibido, calificándolo en función de si satisface o no sus expectativas, sintiéndose satisfecho, indiferente o insatisfecho. <sup>10</sup>	a. Fiabilidad	– Atención correcta y sin errores – Atención según el horario establecido – Atención según el orden de llegada – Atención sin discriminación	1-4	Calidad de atención mala
			b. Capacidad de Respuesta	– Atención rápida – Solución inmediata a su problema o dificultad – Ofrecimiento de alternativas adecuadas y eficaces – Permanencia constante del personal en su servicio	5-8	Calidad de atención regular
			c. Seguridad	– Confianza hacia el personal que le atendió – Conocimientos sólidos del personal que le atendió – Tiempo suficiente para responder las dudas o preguntas de los usuarios – Respeto por la confidencialidad y discreción en la atención	9-12	Calidad de atención buena
			d. Empatía	– 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	13-16	Calidad de atención excelente
			e. Tangibilidad	– Impacto visual del servicio de farmacia – Señalización adecuada para ubicar el servicio – Espacios disponibles y limpios – Sala de espera adecuada y cómoda	17-20	
<b>Variable dependiente</b>  Satisfacción del cliente	La satisfacción del cliente, es aquella respuesta que presentan los clientes en referencia a un bien o servicio recibido, calificándolo en función de si satisface o no sus expectativas, sintiéndose satisfechos, indiferentes o insatisfechos. <sup>10</sup>	Es el grado de satisfacción que presentan los usuarios o clientes, en relación al servicio recibido por parte de los trabajadores del establecimiento farmacéutico.	a. Humanística	– Atención con cuidado y precaución – Trata amable y cortés – Respeto por la privacidad y confidencialidad – Respeto por el orden de llegada de los pacientes – Personal correctamente uniformado y aseado	1-5	Insatisfecho
			b. Tecnológica-Científica	– Eficacia en el servicio – Orientación en el servicio – Ofrecimiento de charlas educativas – Seguridad y dominio de la farmacoterapia – Ofrecimiento de alternativas al tratamiento	6-10	Poco satisfecho
			c. Entorno	– Limpieza y orden en la farmacia – Iluminación y ventilación adecuada en la farmacia – Señalización adecuada de la farmacia – Seguridad de la farmacia – Abastecimiento y disponibilidad de los productos	11-15	Muy Satisfecho

## Anexo B. Instrumentos de recolección de datos

### CUESTIONARIO DE CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA

#### FICHA DE DATOS

##### DATOS DEMOGRÁFICOS

1. Sexo: Varón ( )      Mujer ( )

2. Edad: \_\_\_\_\_

#### INSTRUCCIONES:

*A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención, 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
<b>FIABILIDAD</b>				
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 llego 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?				
<b>CAPACIDAD DE RESPUESTA</b>				
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?				
<b>SEGURIDAD</b>				
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?				
<b>EMPATÍA</b>				
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?				
<b>TANGIBILIDAD</b>				
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 satisfacción del 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 del Cliente.

	1	2	3	4
<b>HUMANÍSTICA</b>				
1. El personal de la botica o farmacia, ¿le brinda una atención con cuidado y precaución?				
2. El personal de la botica o farmacia, ¿tiene un trato amable y cortes?				
3. El personal de la botica o farmacia, ¿respeto la confidencialidad de lo que Ud. compra, y actúa con discreción?				
4. El personal de la botica o farmacia, ¿suele respetar el orden de llegada de los clientes o usuarios?				
5. El personal de la botica o farmacia, ¿se encuentre correctamente uniformado y con las medidas de bioseguridad adecuadas?				
<b>TECNOLÓGICA-CIENTÍFICA</b>				
6. El personal de la botica o farmacia, ¿le brindo correctamente todos los productos o medicamentos prescritos en su receta médica?				
7. El personal de la botica o farmacia, ¿le orientó sobre las indicaciones de los medicamentos que le brindó?				

8. El personal de la botica o farmacia, ¿le brinda alguna información adicional sobre el medicamento o la enfermedad y/o infección que presenta al momento de ser atendido(a)?				
9. El personal de la botica o farmacia, ¿demuestra seguridad y dominio, con respecto a la medicación que se le está brindando?				
10. El personal de la botica o farmacia, ¿le ofrece alternativas al tratamiento prescrito e información preventiva, nutricional y/o socioeconómica?				
<b>ENTORNO</b>				
11. ¿Ud. considera que la botica o farmacia está limpia y ordenada?				
12. ¿Ud. considera que la botica o farmacia se encuentra adecuadamente iluminada y ventilada para prevenir contagios?				
13. ¿Ud. considera que la botica o farmacia presenta letreros, avisos u otros que facilitan su ubicación y/o información hacia los clientes del servicio?				
14. ¿Ud. considera que la botica o farmacia, se encuentra ubicada en una zona que transmite seguridad y confianza para los clientes?				
15. ¿Ud. considera que la botica o farmacia presenta adecuado abastecimiento y distribución de los productos para los clientes?				

*Asegúrese de haber contestado todas las preguntas. Muchas gracias.*



### Anexo C. Consentimiento informado

Yo \_\_\_\_\_ identificado(a) con DNI \_\_\_\_\_, estoy de acuerdo en participar del proyecto de investigación titulado “**CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACÉUTICO RECIBIDO EN LOS ESTABLECIMIENTOS FARMACÉUTICOS DE LA AV. LOS TUSILAGOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, SETIEMBRE-OCTUBRE, 2021**”.

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 percibida y el Cuestionario de 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. Vargas Chara, Karen Yisela

Bach. Yauris Huamán, Victoria

## **Anexo D. Fichas de validación**

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario de Calidad de atención percibida	- Bach. Vargas Chara, Karen Yisela - Bach. Yauris Huamán, Victoria
<b>Título de investigación:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACÉUTICO RECIBIDO EN LAS BOTICAS Y FARMACIAS DE LA AV. LOS TUSILAGOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**II. SUGERENCIAS**

1. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

.....  
.....

2. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

.....  
.....

3. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

.....  
.....

Fecha: 03 - 09 - 2021

Validado por: Mg. Leonardo J. Giraldo Bardalama

Firma: 

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario de Satisfacción del cliente	- Bach. Vargas Chara, Karen Yisela - Bach. Yauris Huamán, Victoria
<b>Título de investigación:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACÉUTICO RECIBIDO EN LAS BOTICAS Y FARMACIAS DE LA AV. LOS TUSILAGOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021	

**III. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**IV. SUGERENCIAS**

4. ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

.....  
.....

5. ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

.....  
.....

6. ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?

.....  
.....

Fecha: 03 - 09 - 2021

Validado por: Mg. Leonardo J. Giraldo Bardalama

Firma: 

UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario de Calidad de atención percibida	- Bach. Vargas Chara, Karen Yisela - Bach. Yauris Huamán, Victoria
<b>Título de investigación:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACÉUTICO RECIBIDO EN LAS BOTICAS Y FARMACIAS DE LA AV. LOS TUSILAGOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**II. SUGERENCIAS**

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?  
-----
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?  
-----
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?  
-----

Fecha: 25 de julio de 2021

Validado por: Mg. Victor Humberto Chero Pacheco

Firma:





UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del instrumento de evaluación	Autores del instrumento
Cuestionario de Satisfacción del cliente	- Bach. Vargas Chara, Karen Yisela - Bach. Yauris Huamán, Victoria
<b>Título de investigación:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACÉUTICO RECIBIDO EN LAS BOTICAS Y FARMACIAS DE LA AV. LOS TUSILAGOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	( )	( )	(X)
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	( )	(X)	( )

**II. SUGERENCIAS**

- ¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?  
\_\_\_\_\_
- ¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?  
\_\_\_\_\_
- ¿Qué ítems considera usted que deberían reformularse o precisarse mejor?  
\_\_\_\_\_

Fecha: 25 de julio de 2021

Validado por: Mg. Victor Humberto Chero Pacheco

Firma:



UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA  
FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD  
Escuela Profesional de Farmacia y Bioquímica

**FICHA DE VALIDACIÓN**

Nombre del Instrumento de evaluación	Autores del Instrumento
Cuestionario de calidad de atención percibida y el Cuestionario de satisfacción del cliente.	- Vargas Chara Karen Yisela. - Yauris Huamán Victoria.
<b>Título de investigación:</b> CALIDAD DE ATENCIÓN PERCIBIDA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE FRENTE AL SERVICIO FARMACÉUTICO RECIBIDO EN LAS BOTICAS Y FARMACIAS DE LA AV. LOS TUSILAGOS, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2021.	

**I. ASPECTOS DE VALIDACIÓN**

Después de revisado el instrumento, es valiosa su opinión acerca de lo siguiente:

	Menos de 50	50	60	70	80	90	100
1. ¿En qué porcentaje estima usted que con esta prueba se logrará el objetivo propuesto?	( )	( )	( )	( )	(X)	( )	( )
2. ¿En qué porcentaje considera que los ítems están referidos a los conceptos del tema?	( )	( )	( )	( )	(X)	( )	( )
3. ¿Qué porcentaje de los ítems planteados son suficientes para lograr los objetivos?	( )	( )	( )	( )	(X)	( )	( )
4. ¿En qué porcentaje, los ítems de la prueba son de fácil comprensión?	( )	( )	( )	( )	(X)	( )	( )
5. ¿En qué porcentaje los ítems siguen una secuencia lógica?	( )	( )	( )	( )	(X)	( )	( )
6. ¿En qué porcentaje valora usted que con esta prueba se obtendrán datos similares en otras muestras?	( )	( )	( )	( )	(X)	( )	( )

**SUGERENCIAS**

¿Qué ítems considera usted que deberían agregarse?

Ninguno

¿Qué ítems considera usted que podrían eliminarse?

Ninguno

¿Qué ítems considera usted que debería reformularse o precisarse mejor?

Ninguno

Fecha: 05/09/2021

Validado por: M. Sc. Leslie Diana Velarde Apaza

Firma:



## Anexo E. Registro fotográfico

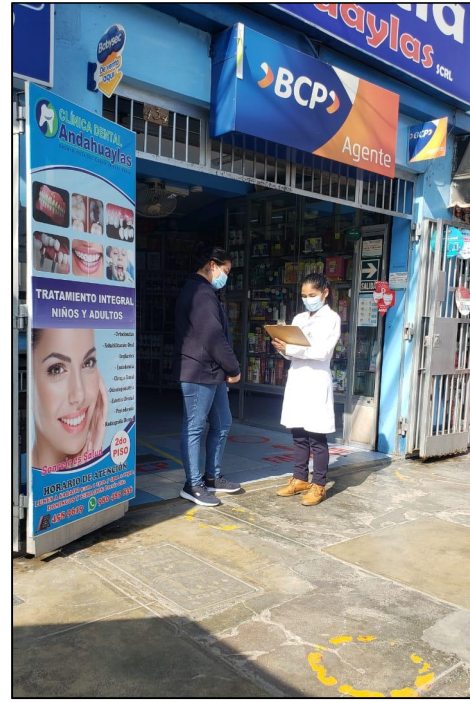


Foto 1. Investigadora encuestando al personal adulto



Foto 2. Investigadora encuestando a la población objetivo