



**FACULTAD DE CIENCIAS DE SALUD**  
**ESCUELA PROFESIONAL DE FARMACIA Y BIOQUIMICA**

**CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y**  
**SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA SOFIA,**  
**IMPERIAL - CAÑETE, JUNIO – 2021.**

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

**AUTORES:**

**Bach. HUAMAN ZAPATA, CESIA KERIN**  
<https://orcid.org/0000-0003-3258-3258>

**Bach. VALERIANO MANCO, LUZMILA NATALIA**  
<https://orcid.org/0000-0001-7524-7217>

**ASESOR:**

**Mg. LA SERNA LA ROSA, PABLO ANTONIO**  
<https://orcid.org/0000-0001-7065-012x>

**LIMA - PERÚ**

**2021**

## **DEDICATORIA**

A Dios y a mis padres por motivarme a seguir adelante apoyándome en todo el camino de formación para lograr una meta más en mi vida y darles lo que ellos se merecen. A nuestros docentes y químicos que nos brindaron su orientación en la formación universitaria. A mi familia y mi hijo que forme en el camino dándole todo el ejemplo a seguir y que ellos sean parte de todo este largo camino

.

**CESIA KERIN HUAMAN ZAPATA**

A Dios por permitirme tener salud y poder realizar uno de mis propósitos mi 2da carrea profesional Q.F. A mi madre que me ofreció lo mejor desde mi nacimiento trabajando duro sin importar su cansancio, mis logros se lo debo a ella por motivarme constantemente. A mi segunda Madre Leandra J. con sus palabras de aliento que cumpla con mi meta. A mi hijo Alexis R. Choccllo por ser mi fuente de motivación de luchar por un futuro mejor, a mi hermano Leonardo por su enseñanza hacia mi hijo en los momentos ausente por motivo de trabajo y estudio, A mis ángeles Mario y tío Alberto por apoyarme en el inicio de mi carrera ahora me cuidan desde el cielo. Agradezco a todos los docentes por compartir sus conocimientos logrando que este sueño se haga realidad.

**VALERIANO MANCO LUZMILA NATALIA**

## **AGRADECIMIENTO**

A la Universidad María Auxiliadora por ser  
Nuestra casa de estudios formándonos cada  
día para ser lo que somos en la actualidad  
con buenos docentes que nos inculcaron para  
el futuro y a nuestras familias en general por brindarnos  
todo su apoyo y principalmente a Dios porque  
sin él nada hubiera sido posible

## INDICE GENERAL

RESUMEN .....	6
ABSTRACT .....	7
I. INTRODUCCION .....	8
II. MATERIALES Y MÉTODOS.....	16
2.1. Enfoque y diseño de la investigación .....	16
2.2. Población, muestra y muestreo .....	16
2.3. Variables de investigación.....	17
2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos.....	19
2.5. Plan metodológico para la recolección de datos .....	20
2.6. Método de análisis estadístico.....	20
2.7 Aspectos éticos.....	20
III. RESULTADOS .....	21
IV. DISCUSION.....	27
4.1 Discusión de resultados.....	27
4.2 Conclusiones.....	29
4.3 Recomendaciones .....	29
REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA .....	31
ANEXOS .....	33
ANEXO B: Matriz de consistencia.....	37
ANEXO C: Operacionalización de las variables.....	38
ANEXO D: Consentimiento informado .....	41
ANEXO E: Documentos obtenidos para desarrollo de la investigación .....	42
ANEXO F: Evidencias fotográficas del trabajo de campo .....	43
Anexo G: Carta de aceptación.....	45

## ÍNDICE DE TABLAS

Tabla 1. Validez de instrumento a criterio de juicio de expertos .....	19
Tabla 2. Características sociodemográficas .....	21
Tabla 3. Calidad de atención farmacéutica .....	22
Tabla 4. Calidad de atención farmacéutica según dimensiones .....	22
Tabla 5. Satisfacción de los clientes .....	24
Tabla 6. Satisfacción de los clientes según dimensiones .....	25
Tabla 7. Calidad de atención farmacéutica respecto a la satisfacción de los clientes .....	26

## RESUMEN

La investigación “calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía, Imperial-Cañete, Junio 2021 se planteó como Objetivo general determinar la calidad atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía Imperial-Cañete, Junio 2021.

**MATERIALES Y MÉTODOS:** Enfoque cuantitativo y diseño descriptivo no experimental, la muestra fue de 269 clientes que acuden a la Botica Sofía, la técnica usada fue la encuesta, y el instrumento empleándose el cuestionario de Calidad de atención farmacéutica y el Cuestionario de Satisfacción al cliente.

**RESULTADOS:** Los resultados muestran que la calidad de atención farmacéutica es favorable de la mayoría los clientes que acuden a la botica Sofía presentando (72,5%), y en Satisfacción al Cliente se muestran insatisfechos (85.5%), en relación a las dimensiones de la Calidad de atención farmacéutica, en su mayoría presenta una calidad favorable de acuerdo a las dimensiones de tangibilidad (56.5%), fiabilidad (52.4%) , capacidad de respuesta (50.2%), y una calidad favorable en las dimensiones de empatía (66.5%) y en la Satisfacción al cliente, están insatisfechos en las dimensiones Humanística (59.1%), Tecnológica-Científica (100%) y Entorno (68%).

**CONCLUSIONES:** En la mayoría de los clientes que acuden a la botica Sofía, presentan una calidad de Atención farmacéutica favorable y una Satisfacción al cliente, insatisfecho por la insuficiente implementación de nueva tecnología.

**PALABRAS CLAVE:** calidad de atención farmacéutica, satisfacción del cliente, dimensiones, fiabilidad y tangibilidad.

## ABSTRACT

The investigation “quality of pharmaceutical care and customer satisfaction at the Sofía pharmacy, Imperial-Cañete, June 2021, proposed as a general objective to determine the quality of pharmaceutical care and customer satisfaction at the Sofía Imperial-Cañete pharmacy, June 2021.

**MATERIALS AND METHODS:** Quantitative approach, non-experimental and descriptive non-experimental design, the sample was of 269 clients who come to Botica Sofía, the technique used was the survey, and the instrument using the Pharmaceutical Care Quality questionnaire and the Questionnaire Customer Satisfaction.

**RESULTS:** The results show that the quality of pharmaceutical care is favorable for the majority of customers who come to the Sofia pharmacy presenting (72.5%), and in Customer Satisfaction they are dissatisfied (85.5%), in relation to the dimensions of the Quality of pharmaceutical care, the majority presents a favorable quality according to the dimensions of tangibility (56.5%), reliability (52.4%), response capacity (50.2%), and a favorable quality in the dimensions of empathy ( 66.5%) and in Customer Satisfaction, they are dissatisfied in the Humanistic (59.1%), Technological-Scientific (100%) and Environment (68%) dimensions.

**CONCLUSIONS:** In the majority of the clients who come to the Sofía pharmacy, they present a favorable quality of pharmaceutical care and customer satisfaction, dissatisfied by the insufficient implementation of new technology.

**KEY WORDS:** quality of pharmaceutical care, customer satisfaction, size, reliability and tangibility.

## I. INTRODUCCION

En los últimos tiempos se han visto cambios relacionados a la salud tanto en el nivel social y económico en la primera relacionándonos y teniendo buen trato con las personas y lo último garantizando una buena entrada económica en cualquier organización de la salud

La atención farmacéutica es la relación del profesional de la salud con el paciente garantizando el buen servicio y trato sin presentar ninguna discriminación hacia ellos, todo lo contrario, ganarse la confianza y para eso debemos brindarle información a los pacientes sobre la medicación que van a utilizar.

La satisfacción del cliente es el resultado del buen servicio de atención, por tanto, se debe lograr todas las expectativas que el paciente desea, satisfacer todas sus necesidades y lo más importante cumplir con todo lo mencionado para eso se debe tener en cuenta lo siguiente: Variedades de productos y de buena calidad.

Con la atención farmacéutica y la satisfacción de los clientes debemos tener una buena calidad de servicio en ambas variables para eso vamos a utilizar las siguientes dimensiones cada una de ellas: de acuerdo con la calidad se evalúa la capacidad de respuesta, la fiabilidad también seguridad, tangibilidad y empatía de igual manera se evaluará la satisfacción del paciente según sus dimensiones: humanística, tecnología-científica y entorno.

La calidad de la atención farmacéutica se basa en prestar buen servicio que sea intachable y no haya discriminación, con un buen saludo y estado de ánimo del profesional de la salud, orientación en la medicación y tratamiento etc.



Cumplir con toda lo mencionado nos llevara a una muy buena satisfacción al cliente logrando la seguridad de cada paciente.

La botica SOFIA está de acuerdo con lograr los cambios produciendo una mejor calidad y satisfacción de los usuarios que acuden al establecimiento brindando una información clara y sencilla a todos los clientes sobre los medicamentos pre escritos y de esa forma brindarle el trato amable servicial y así mejoraremos la salud del cliente.

El servicio de calidad se basa en ofrecer un servicio o producto cumpliendo la necesidad del cliente que acude por prestación de servicio y se mide de acuerdo con sus expectativas del cliente.

En algunos hogares hay familia que cuentan medicamentos caducados por lo tanto debemos informar al cliente sobre posibles reacciones que podrían provocar los medicamentos vencidos y si el cliente necesita se le debe brindar una orientación clara y sencilla sobre sus medicamentos que cuenta en su botiquín o en stock en su domicilio y así mejoraremos la información que necesita el cliente (2).

Cuando un paciente se siente satisfecho le observas las facies de alegría de querer volver a comprar y cumple con la adherencia al tratamiento se siente entusiasmado, vuelve a comprar en la botica, comunica a otros sobre sus experiencias positivas con el producto comprado o servicio.

Siempre la satisfacción del cliente será de acuerdo con lo percibido del comprador y el desempeño si es superior a las expectativas estará muy satisfecho e incluso encantado. Por tanto, la botica obtiene como beneficio una difusión gratuita que el cliente satisfecho comunica a sus familiares, amistades, conocidos y deja de lado a la competencia (3).

"El nivel del estado de ánimo de una persona que resulta de comparar el rendimiento percibido de un producto o servicio con sus expectativas"

**La Atención Farmacéutica** de todo químico farmacéutico es de forma proactiva que mejora la calidad de vida del paciente cuando realiza la dispensación de medicamentos y el seguimiento terapéutico (4).

El estar activo proporciona buena salud y previene múltiples enfermedades nos ayuda conseguir resultados que mejoren la calidad de vida del paciente.

De igual manera también se encuentra la atención Farmacéutica: farmacia comunitaria, atención primaria y farmacia hospitalaria. En cualquiera de ellos contribuye a disminuir significativamente los problemas relacionados con los medicamentos.

El profesional farmacéutico es idóneo para desarrollar el área asistencial a través de su conocimiento y con la formación universitaria será como experto en medicamentos, a la vez mejorara la accesibilidad de los clientes es una figura fundamental en la asistencia sanitaria al paciente, dentro de ello.

Consiste en:

- El profesional farmacéutico con buena actitud realiza la Dispensación de medicamentos.
- Una indicación Farmacéutica, mejora al paciente en la correcta toma de decisiones sobre su salud y autocuidado.
- Seguimiento Farmacoterapéutico, se considera la monitorización y se registra sobre su tratamiento y posibles reacciones de la terapia del paciente (4).

De acuerdo a las dimensiones de la satisfacción del cliente son los siguientes:

**Dimensión Humana:** Esta dimensión es muy importante porque generaliza la relación que tiene el profesional de salud con su paciente o

también llamado una relación “interpersonal”, por lo tanto, se debe tener un buen comportamiento, respeto, solidaridad, estado de ánimo, etc. con todos los pacientes, todo esto está basado en la ética moral y social.

Esto se debe respetar todas las opiniones, cliente o paciente sin importar de qué índole sea, por eso se debe tener mucha comunicación que es lo que realmente desea el cliente y satisfacer sus necesidades como también se debe de guardar mucha privacidad con los usuarios y darle confidencialidad profesional (5).

**Dimensión del Entorno:** Esta dimensión se basa en mantener en buenas condiciones todo lo que está a nuestro alrededor, tener un espacio con mucha comodidad para todos los usuarios por tanto halla buena interacción entre el profesional de salud y el paciente.

Algunos de estos ejemplos son: zona ventilada, iluminación, espacio privado para los pacientes que los requiera, limpieza, orden y otros factores.

**Dimensión Tecnológico-Científico:** Esta dimensión está basada en la capacidad de conocimiento que debe tener todo el personal en un establecimiento como lo es en caso del director técnico, personal farmacéutico, el Gerente, Propietario y el personal de limpieza, todos ellos deben tener su conocimiento teórico y práctico para brindar una atención eficaz y rápida como el paciente o cliente lo requiere (5).

Esta dimensión es fundamental para el personal farmacéutico porque ellos deben estar capacitados con el tema de los medicamentos en cuanto a la farmacología, farmacocinética, seguimiento terapéutico y las ciencias farmacéuticas, dentro de sus características de todas ellas son:

- Tratamiento según el diagnóstico del paciente
- Seguimiento terapéutico
- Acción farmacológica
- Indicaciones

- Acción farmacocinética
- Dosis según sea el medicamento
- Composición
- Contra indicación
- RAM
- Interacción Medicamentosa

**El modelo Servqual:** Este modelo es muy conocido para las investigaciones por su buena medición de calidad al servicio, por primera vez se publicó en el año 1988 y resultó buenas para los investigadores desde su publicación mostrando mejoras y numerosas investigaciones empleando este tipo de modelos.

Esta técnica de investigación es muy comercial por que logra medir la calidad de servicio del paciente o cliente con su empresa u organizaciones, permitiéndonos ver la expectativa de cada cliente y estén agradecidos con el buen servicio brindado.

Este modelo nos permite evaluar las opiniones de cada cliente con respecto al servicio que le están brindando, dando buenos o malos comentarios de la empresa u organización de donde recibe servicio, puede ser sugerencia, impresiones, molestias, todo según la expectativa del cliente o usuarios.

Es un buen instrumento para emplear en diversos tipos de investigaciones ya sea en universidades, empresas u otros.

Por lo tanto, nos brinda 5 tipos de dimensiones:

- **Tangibilidad:** se basa en lo que tenemos a nuestro alrededor como el personal, los equipamientos, el sistema empleado y toda la infraestructura del establecimiento.

- **Fiabilidad:** Se basa en la confianza que nos da los usuarios por lo tanto debemos ser cuidadosos y ser fiables con cada uno de ellos cumpliendo todo lo que prometemos por tanto el establecimiento debe mostrar soluciones.
- **Sensibilidad:** Esta dimensión se basa en estar atento en los deseos del paciente o cliente en cuanto a sus dudas o quejas que quieren presentar y nosotros brindarles una solución a sus problemas por lo tanto requiere una atención adecuada y con respeto, se basa en ayudar en todo lo que necesiten.
- **Seguridad:** Es la habilidad de todo el personal del establecimiento para lograr la confianza y mostrar seguridad con la atención que recibe.
- **Empatía:** Se basa en que de parte del personal se debe mostrar simpatía y transmitirles toda la alegría y la energía a los clientes y darle un servicio personalizado (6).

**Chávez L. (2019)** realizó una investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario, realizando todo el estudio de campo se llegó a formar como participantes unos 1123 usuarios por lo tanto se logró reclutar como muestra a 286 usuarios y se obtuvo buenos resultados de acuerdo a sus dimensiones y se logró calificar la fiabilidad en un 40.1%, la capacidad de respuesta 43.0%, seguridad califico con 42.3%, la empatía califico con un 51.7%,y por último la tangibilidad logro un porcentaje de 40.6%, todos estos porcentajes antes mencionados fueron por usuarios que lograron ser satisfecho según cada dimensión (7).

**Montenegro L. (2018)** realizó la investigación que tiene como objetivo transcribir las opiniones de satisfacción de usuarios que acuden a farmacias y boticas de Chiclayo. Se llegó a las conclusiones, de acuerdo con el estudio de campo obteniendo a 420 clientes de establecimiento

farmacéuticos lo cual se aplicó el instrumento validado por el experto en el tema “desarrollo y validación de cuestionarios de satisfacción de pacientes con los servicios esenciales de atención farmacéutica en farmacias comunitarias”. Se concluyó que los establecimientos farmacéuticos tienen un gran nivel de satisfacción (8).

**Guadalupe F, et al (2019).** El objetivo que llevó a esta investigación fue determinar el nivel de satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia. Se evidenciaron los resultados: 59.5% de acuerdo con los aspectos modernos de equipamiento, lo cual se contrapone al 9.9% que únicamente considera está de acuerdo que los elementos tangibles son atractivos y cómodos. Además, el 39.2% consideran que no se cumplen con las promesas ofrecidas, el 38.7% percibe que no se interesan en resolver los problemas. Se concluyó que los pacientes no están contentos con la mayoría de las dimensiones estudiadas (9).

**Boza R, et al (2017).** Esta investigación se realizó en el Hospital Nacional del Niño en el área de la Unidad de Cuidados Intensivos con el Dr. Carlos Saenz Herrera, realizando su estudio “Percepción de la calidad logrando obtener la intervención de todos los usuarios para su atención que brinda el Hospital todo esto fue realizado en el año 2016. Tuvo como objetivo lograr el nivel de la satisfacción según los usuarios encuestados. En el estudio de campo se logró hallar una población 176 usuarios obteniendo una muestra de 121 personas, el investigador tomó como instrumento el modelo de Sevqual. Llegando a la conclusión de que en todo el establecimiento del área de UCI se obtuvo una buena calidad en referencia con todos los clientes. Hubo un apartado con los padres que no estuvieron de acuerdo en el aspecto de la empatía (10).

**Vera J, et al (2018).** Esta investigación arroja como efecto importante la satisfacción de clientes y usuarios sobre la calidad de la prestación de los

galenos, así como calidad en la dispensación del área de farmacia de productos farmacéuticos, son las que dan mayor impresión para medir la insatisfacción del paciente, la calidad de la prestación del profesional de laboratorio y la calidad de la infraestructura obtuvieron impresiones significativas. En cambio, el servicio brindado por el personal de enfermería y farmacia no tuvo un efecto significativo (11).

**Caruajulca R, et al (2020).** Su objetivo según el estudio es lograr como objetivo la relación que tiene la calidad de la atención Farmacéutica con la prestación de servicios que requiere los usuarios para la satisfacción de los clientes de la botica Rocío en San Juan de Lurigancho.

En este estudio todos los usuarios que recibieron atención se consideraron en el estudio formada con una población de 400 clientes, así obteniendo un muestreo probabilístico de 196 clientes según la fórmula planteada en el estudio se concluyó con los siguientes resultados en cuanto a la calidad se obtuvo un resultado de (59.7%) considerando la satisfacción del cliente muy satisfecho (59.2%). Concluyendo con el estudio estadístico se mostró una relación en cuanto a la calidad y la satisfacción de todos los usuarios que presentaron servicios de dicha botica. Todos ellos mostraron una complacencia muy satisfecha (12).

Por lo tanto, el **objetivo principal** de nuestra investigación es determinar la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía, Imperial- cañete, Junio 2021,

## II. MATERIALES Y MÉTODOS

### 2.1. Enfoque y diseño de la investigación

La presente investigación es de enfoque cuantitativo, debido a que las variables del estudio son medidas estadísticamente para poder obtener resultados.

En cuanto al diseño metodológico es una investigación descriptiva no experimental. La investigación descriptiva define las preguntas, las personas encuestadas y el método de análisis antes de comenzar la recopilación de datos.

En un estudio de tipo transversal que analiza datos de variables recopiladas en un periodo de tiempo sobre la muestra de una población.

### 2.2. Población, muestra y muestreo

Este estudio estuvo integrado por los usuarios mayores a 18 años que acuden a la botica Sofía durante el mes de Junio del 2021, la cual se encuentra ubicada en el Mercado Virgen del Carmen, en el Distrito de Imperial, provincia de Cañete. Y cuenta con un total de 900 clientes.

La muestra obtenida en esta investigación fue de 269 usuarios que acudieron a la botica Sofía durante el mes de Junio del 2021, se obtuvo de la siguiente formula:

$$n = \frac{NZ2PQ}{E^2 * (N - 1) + Z2PQ}$$

$$n = \frac{900 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 * (900 - 1) + 1.96^2 * 0.5 * 0.5}$$



$$n = 269$$

n: tamaño de la muestra

N: muestra obtenida de la población (900)

P: porcentaje de probabilidad (0.5)

Z: criterio de seguridad en porcentaje 1,96(95%)

E: porcentaje máximo por un error del 5%. 0.05

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

El muestreo de este estudio de investigación es de manera probabilístico-aleatoria, donde cada uno de los usuarios que acudieron a la botica Sofía durante el mes de junio tuvo la oportunidad de ser seleccionado para el estudio.

***Criterios de inclusión:***

- Usuarios que recibieron prestación de servicio de la botica Sofía; siendo mayores de 18 años.
- Usuarios de ambos sexos

***Criterios de exclusión:***

- Todos los usuarios menores de 18 años.
- Todos los usuarios que no desean participar en la investigación.

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

***Variable independiente:*** Calidad de atención farmacéutica

*Definición conceptual:* La calidad de atención farmacéutica depende de la percepción que tiene el usuario respecto al servicio recibido en un establecimiento farmacéutico, y si este logra satisfacer sus necesidades y

expectativas, con lo que podrá calificarlo como un servicio de buena, regular o mala calidad

La operacionalización: desarrolla la investigación, es el instrumento llamado cuestionario y se midió según sus dimensiones

- Tangibilidad
- Fiabilidad
- Capacidad de respuesta
- Seguridad
- Empatía

**Variable dependiente:** Satisfacción de los clientes

Definición conceptual: La satisfacción del cliente se estima que se consigue a través de conceptos como los deseos del cliente, sus necesidades y expectativas. Estos conceptos surgen de la Teoría de la Elección del Consumidor. Esta teoría dice que una de las características principales de los consumidores es que su capital disponible para comprar productos y servicios no es ilimitado, por lo que, cuando los consumidores compran productos o servicios consideran sus precios y compran una cantidad de estos que dados los recursos de los consumidores satisfacen sus deseos y necesidades de la mejor forma posible (2).

La operacionalización: desarrolla la investigación es con el instrumento llamado cuestionario se midió según sus dimensiones:

- Humanística
- Tecnológica \_ científica
- Entorno

## 2.4 Técnica e instrumentos de recolección de datos

En la presente investigación se utilizó la técnica de la encuesta y como instrumento el cuestionario donde se encuentran preguntas abiertas para evaluar la calidad de atención y satisfacción de los clientes y así recolectar los datos necesarios para el estudio.

Los instrumentos para esta investigación son similares al modelo Servqual. El primer cuestionario es de calidad de atención farmacéutica, basada en 5 dimensiones que son tangibilidad, fiabilidad, capacidad de respuesta, seguridad y empatía y consta de 20 ítems y el segundo cuestionario tiene 10 ítems basada en 3 dimensiones que son: humanística, tecnología-científica y entorno

Para validar nuestro instrumento de recolección de datos para nuestro estudio de investigación antes de aplicarlo en el campo fueron evaluados por los expertos en el tema.

Para seguir el siguiente proceso tuvimos que entregar nuestro instrumento solicitando validación a los jueces o expertos conjuntamente con una ficha de evaluación y nuestra matriz de operacionalización.

Por lo tanto, esperamos y los jueces o expertos entregaron nuestros instrumentos ya validados y firmados para aplicar en el campo de estudio de la investigación y realizar los datos estadísticos.

**Tabla 1. Validez de instrumento a criterio de juicio de expertos**

Validador	Resultado
Dra. Reyna Hernández Guerra	Aplicable
Dr. Edgard Luis Costilla García	Aplicable
Dr. Enrique Montánchez Mercado	Aplicable

**Tabla 1** Podemos apreciar a los expertos que validaron nuestro instrumento además en la investigación usamos el indicador alfa de Cronbach para medir la confiabilidad, por lo tanto, se usó una prueba piloto de 30 usuarios para las 2 variables, en la calidad de atención farmacéutica

nos muestra que la confiabilidad es de 0.85 lo que nos indica que el coeficiente alfa de Cronbach es excelente.

Y en la satisfacción a los clientes nos muestra una confiabilidad de 0.70 lo que nos indica que el coeficiente alfa de Cronbach es muy confiable

## **2.5. Plan metodológico para la recolección de datos**

A cada paciente, después de haber recibido atención, se le realizó la encuesta, pero antes de eso se les explicó en que consiste el cuestionario y el objetivo de la investigación, además se les pidió rellenar el consentimiento informado, pero se explicó que es de forma voluntaria y se respetará la decisión de los pacientes de su participación en el estudio, por tanto si aceptan tienen que proceder a firmar el consentimiento informado para que den su permiso de aplicarles los instrumentos de recolección de datos.

Terminando el cuestionario se verificó que todo haya salido bien y se agradeció a cada paciente por su participación en el estudio.

Se tuvo en cuenta los criterios de inclusión y exclusión

## **2.6. Método de análisis estadístico**

Para el análisis de datos se utilizó la estadística descriptiva, la metodología se basa usando los criterios de inclusión y exclusión que corresponden a los usuarios mayores de 18 años siendo de ambos sexos y en la exclusión a los usuarios menores de 18 años y los que no quisieron participar en la investigación, por lo tanto, se utilizara en programa de SPSS.

## **2.7 Aspectos éticos**

Durante todo el estudio de la investigación se mostró ética y profesionalismo de parte de las investigadoras para mantener la privacidad y mantener los datos estrictamente confidenciales en el desarrollo del cuestionario, tampoco se identificó el nombre del personal técnico o farmacéutico, por tanto, no hubo ninguna falta de respeto ni

discriminación hacia ninguno de ellos y se procedió a la recolección de datos con mucha satisfacción.

### III. RESULTADOS

**Tabla 2. Características sociodemográficas**

INFORMACIÓN DE LOS PARTICIPANTES	TOTAL=269 participantes	
	Nº	%
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100%</b>
<b>Edad</b>		
26 - 50 años	147	54.6
18 - 25 años	62	23.0
Mayor de 50 años	60	22.3
<b>Género</b>		
Femenino	145	53.9
Masculino	124	46.1
<b>Estado civil</b>		
Casado	107	39.8
Conviviente	85	31.6
Soltero	64	23.8
Viudo	8	3.0
Divorciado	5	1.9
<b>Grado de instrucción</b>		
Nivel secundario	117	43.5
Estudios técnicos	77	28.6
Estudios universitarios	43	16.0
Nivel primario	32	11.9

En la **Tabla 2** nos indica que las características Sociodemográficas de todos los encuestados según la edad la gran mayoría son personas de los 26 a 50 años

de edad en un porcentaje de 54.6%, seguido del género en un 53.9% son femeninos, según el estado civil el 39.8% son casados, finalmente el grado de instrucción es un 43.5% siendo el de secundaria.

**Tabla 3. Calidad de atención farmacéutica**

	N°	%
Opinión favorable	195	72.5
Opinión desfavorable	74	27.5
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100</b>

**En la tabla 3** se aprecia la calidad de atención farmacéutica, observamos en la mayoría de los clientes que reciben servicio de parte del personal técnico de la Botica Sofía presentan una calidad de atención farmacéutica favorable con un 72.5%, finalmente la opinión desfavorable es del 27.5%.

**Tabla 4. Calidad de atención farmacéutica según dimensiones**

DIMENSIONES	TOTAL=269 participantes	
	Nº	%
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100</b>
<b>Tangibilidad</b>		
Opinión desfavorable	152	56,5
Opinión favorable	117	43,5
<b>Fiabilidad</b>		
Opinión favorable	141	52,4
Opinión desfavorable	128	47,6
<b>Capacidad de respuesta</b>		
Opinión favorable	135	50,2
Opinión desfavorable	134	49,8
<b>Seguridad</b>		
Opinión favorable	155	57,6
Opinión desfavorable	114	42,4
<b>Empatía</b>		
Opinión favorable	179	66,5
Opinión desfavorable	90	33,5

En la tabla 4 se aprecia el porcentaje según las dimensiones de calidad de atención farmacéutica, mostrando en la gran mayoría de los clientes de la Botica Sofía se encuentran satisfecho, en la dimensión de Tangibilidad en un 43.5%, Fiabilidad 52.4%, Capacidad de respuesta 50.2%, Seguridad 57.6% y Empatía en un 66.5%.

**Tabla 5. Satisfacción de los clientes**

	<b>N°</b>	<b>%</b>
<b>Orientación hacia la insatisfacción</b>	230	85.5
<b>Orientación hacia la satisfacción</b>	39	14.5
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100</b>

En la **Tabla 5** nos indica que la gran mayoría de los encuestados están en una orientación hacia la insatisfacción con un 85.5%, finalmente solo el 14.5% de ellos están satisfechos.



**Tabla 6. Satisfacción de los clientes según dimensiones**

DIMENSIONES	TOTAL=269 participantes	
	Nº	%
<b>Total</b>	<b>269</b>	<b>100</b>
<b>Humanística</b>		
Orientación hacia la insatisfacción	159	59.1
Orientación hacia la satisfacción	110	40.9
<b>Técnica científica</b>		
Orientación hacia la insatisfacción	269	100
Orientación hacia la satisfacción	0	0.0
<b>Entorno</b>		
Orientación hacia la satisfacción	183	68.0
Orientación hacia la insatisfacción	86	32.0

En la **Tabla 6** se aprecia en porcentaje según las dimensiones de la satisfacción al cliente, observando en la gran mayoría que los clientes de la Botica Sofía presentan una insatisfacción, observando en la parte humanística el 59.1% se encuentran insatisfecho, seguido de la dimensión del entorno el 68% se encuentran satisfecho y finalmente la totalidad de los encuestados están insatisfecho con un 100% en la dimensión de Técnica científica.

**Tabla 7. Calidad de atención farmacéutica respecto a la satisfacción de los clientes**

			Satisfacción del cliente		
			Orientación hacia la insatisfacción	Orientación hacia la satisfacción	Total
<b>Calidad de atención farmacéutica</b>	Opinión	Recuento	73	1	74
	desfavorable	%	27,1	0,4	27,5
	Opinión	Recuento	157	38	195
	favorable	%	58,4	14,1	72,5
Total		Recuento	230	39	269
		%	85,5	14,5%	100,0

En la tabla 7 se aprecia la contingencia de la calidad de la atención por la satisfacción de los clientes, por tanto se observa mayor porcentaje con el 58,4 % con una opinión favorable en la calidad pero con una orientación hacia la insatisfacción, seguido de un 27,1% en una opinión desfavorable para la calidad y también insatisfacción, luego el 14,1% son encuestados con una orientación hacia la satisfacción y una opinión favorable en la calidad, finalmente el 0,4% tiene una opinión desfavorable y una orientación hacia la satisfacción

## IV. DISCUSION

### 4.1 Discusión de resultados

En esta investigación se procede a establecer la discusión en base a los resultados establecidos. A lo largo del tiempo, se han realizado distintas investigaciones en este tema a nivel nacional e internacional. El servicio farmacéutico debe preocuparse por las necesidades y expectativas de los pacientes.

El objetivo general es determinar la calidad de la atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la “Botica Sofía “Imperial- Cañete-junio, 2021.

Los resultados indican que la variable “Calidad de Atención farmacéutica” predomina un resultado favorable (72.5%) demostrando que hay una buena calidad, siendo similar a los estudios hallados en **Boza R** en el Hospital Nacional del Niño en el área de la Unidad de Cuidados Intensivo con el Dr. Carlos Sáenz Herrera (2016) en Costa Rica, Llegando a la conclusión de que en todo el establecimiento del área de UCI se obtuvo una buena calidad en referencia con todos los clientes; así mismo en el estudio de **Vera J** en las instituciones públicas de salud( 2018) en México la calidad de la prestación del profesional de laboratorio y la calidad de la infraestructura obtuvieron impresiones significativas.

Los resultados indican que la variable satisfacción de los clientes nos orientan a una insatisfacción del 85,5% siendo muy distintas a las investigaciones estudiadas como el de **Chávez L.**(2018) realizó una investigación sobre la calidad de servicio y satisfacción del usuario en Trujillo, obtuvo buenos resultados de acuerdo a sus dimensiones lograron ser satisfecho según cada dimensión. De la misma manera con **Montenegro L. (2018)** en las farmacia y boticas de Chiclayo realizó la investigación que tiene como objetivo transcribir las opiniones de satisfacción se concluyó que los establecimientos farmacéuticos tienen un gran nivel de satisfacción; **Caruajulca R (2020)** en Lima. Su objetivo según el estudio es lograr la relación que tiene la calidad de la atención Farmacéutica con la prestación de servicios Concluyendo con el estudio estadístico se mostró una relación en cuanto a la calidad y la satisfacción de

todos los usuarios que presentaron servicios de dicha botica. Todos ellos mostraron una complacencia muy satisfecha a diferencia de nuestro estudio.

Con respecto a la relación entre la Calidad de atención farmacéutica y la Satisfacción al cliente, se indica que no existe una relación entre ambas variables ya que la satisfacción en los clientes que acuden a la botica Sofía tienen una orientación hacia la insatisfacción con un 85.5%

Dentro de las Características sociodemográficas: los encuestados según la edad la gran mayoría son clientes entre las edades de 26 a 50 años 54.6%, de acuerdo al género femenino 53.9%, según el estado civil casado 39.8% y en grado de instrucción secundario 43.5%.

Con respecto a la relación de Satisfacción de los clientes según sus dimensiones los clientes que acuden a la botica Sofía, en su mayor parte se encuentran insatisfechos en las siguientes dimensiones Humanística (59,1%), Tecnológica-Científica (100%) y Entorno (68%). De esta manera, se puede apreciar que la Satisfacción al cliente en la botica Sofía se encuentran insatisfechos, sobre todo en la dimensión tecnología -científica, debido a la implementación de nueva tecnología (computadora) para la atención al cliente, falta publicidad mediante las redes sociales, no cuentan con el servicio deliveri y en el humanístico- la falta de uniforme e identificación (fotoshek) del personal que labora, en la dimensión de entorno se muestra un ambiente apreciable limpio, iluminada y ventilada.

En calidad de atención farmacéutica, observamos en la mayoría de los clientes que reciben servicio de parte del personal que labora en la botica Sofía presentan una calidad de atención farmacéutica favorable con un 72.5%, y opinión desfavorable es del 27.5%.

En relación Calidad de atención farmacéutica respecto a la satisfacción de los clientes: se observa con mayor porcentaje el 58.4% con una opinión favorable, en la calidad, pero con una orientación hacia la insatisfacción, 27.1% en una opinión desfavorable para la calidad y también insatisfacción luego el 14,1% son encuestados con una orientación hacia la satisfacción y una opinión favorable en la calidad, finalmente 0.4% tiene una opinión desfavorable y una orientación hacia la satisfacción. Esto indica que la mayoría de los clientes reciben buena

calidad de atención sin discriminar su edad, género, raza, etc. pero se muestran insatisfecho por la falta de implantación de la nueva tecnología (computadoras-redes sociales)

## **4.2 Conclusiones**

- La mayoría de los encuestados son de edad 26 a 50 años, sexo femenino, casados y con nivel de estudios secundarios.
- No existe una relación estadísticamente significativa entre la Calidad de atención farmacéutica y la Satisfacción al cliente, en los clientes que se atienden en la botica Sofía.
- En su mayoría, los clientes que acuden a la botica Rocío, manifiestan una calidad de atención farmacéutica favorable.
- La mayor parte de los clientes que acuden a la botica Sofía, presentan una Satisfacción al cliente insatisfecho.
- En su mayoría, los clientes que acuden a la botica Sofía, manifiestan una calidad de atención farmacéutica favorable en las dimensiones de empatía, seguridad y Tangibilidad.
- La mayor parte de los clientes que acuden a la botica Sofía, presentan una Satisfacción al cliente muy insatisfechos en las dimensiones Humanística, Tecnológica-Científica y Entorno.

## **4.3 Recomendaciones**

La investigación realizada a la Boticas SOFIA fue estudiada, a fin de que puedan aprovechar los resultados y a tomar acciones en los ámbitos de su competencia.

- Mejorar los ambientes destinados a brindar (dispensación)
- Uso de uniforme correcto e identificación (fotoshek) del personal que labora.
- Capacitación a su personal en el ámbito de actitudes o manera del trato hacia el usuario, orientación y servicio de calidad.

- Implementar con nueva tecnología de las redes sociales con publicidad (WhatsApp, Facebook)
- Ofrecer el servicio delivery
- Cumplir con el horario establecido por la botica
- Contar con un sistema que facilite la rápida atención al usuario
- Cada personal debe contar con su computadora para acceder de forma más rápida el stock de los medicamentos
- Realizar difusión o perifoneo sobre la ubicación de la botica Sofía.

## REFERENCIA BIBLIOGRÁFICA

1. Organización panamericana de salud. Servicios farmacéuticos basados en la atención primaria de salud. OMS. 2013 Sep.
2. Estudio de la satisfacción del cliente. La satisfacción del cliente. In. p. 2.
3. Kotler P. Fundamentos de Marketing. 11th ed. Chavéz GD, editor. México: PEARSON; 2013.
4. Consejo General de Colegios Oficiales Farmacéuticos. Atención Farmacéutica. Portalfarma. 2017 Feb.
5. Barrientos Valdez D. Calidad de atención y satisfacción del usuario del servicio de farmacia del Centro de Salud Laura Callier-Los Olivos, 2018 tesis, editor. Lima: Universidad César Vallejo; 2018.
6. Reina Matsumoto Nishizawa. Desarrollo del Modelo SERVQUAL para la medición de la calidad del servicio en la empresa de publicidad Ayuda Experto. Scielo. 2014 Sep;(34).
7. Chávez García E. Calidad de servicio y satisfacción de usuarios que acuden al servicio de farmacia del Hospital el Esfuerzo, Trujillo 2019 Tesis, editor. Trujillo: Universidad César Vallejo; 2020.
8. Montenegro Serquen LA. Opiniones de Satisfacción en usuarios de Farmacia y Boticas-Chiclayo. Perú Tesis, editor. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Magrovejo; 2018.
9. Guadalupe Rivera F, Suárez Lima J, Guerrero Lapo GE, Yanca Moreta A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en el área de emergencia en el hospital general Instituto Ecuatoriano de Seguridad Social Milagro, 2018 Ecuador: Universidad Estatal de Milagro; 2018.
10. BOZA OROZCO R, SOLANO CASTRO E. "Percepción de la calidad que tienen los usuarios sobre la atención que brinda la Unidad de Cuidados Intensivos del Hospital Nacional de Niños Dr. Carlos Sáenz Herrera, durante febrero y marzo del año 2016" Tesis, editor. San José Costa Rica: Universidad Estatal a Distancia Sistema de Estudios de Posgrado Escuela de Ciencias Exactas y Naturales Maestría en Administración de Servicios de Salud Sostenible Con Mención en Gerencia de Servicios de Salud; 2017.
11. Jorge V, Trujillo A. tesis, editor.; 2018.
12. CARUAJULCA VARGAS J, VARGAS QUINTO, RAYDA R. CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA ROCIO, SAN JUAN DE LURIGANCHO, 2020 tesis, editor. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020.
13. Hernández R FCBP. Metodología de la investigación. 6th ed. México; 2014.

14. Barzola M MR. Nivel de satisfacción y calidad en la atención del usuario de la farmacia de consulta externa del hospital iii de emergencias Grau Es salud. Julio - septiembre 2018 Lima- Peru; 2019.
15. Ivan Thompson. La Satisfaccion del Cliente. PromonegocioS. 2019 Jul.
16. Vera J, Trujillo A. Tesis , editor.; 2018.
17. Fundacion wikipedia. calidad. wikipedia. 2021 May.
18. Organizacion panamericana de salud. Servicios farmaceuticos basados en la atencion primaria de salud. OMS. 2013.
19. Gómez Rodríguez M, Ramírez Pompa L, Lahera Rosales. La atención farmacéutica: componente de calidad necesario para los servicios de salud Granma, Cuba.; 2017.



## ANEXOS

### Cuestionario de Calidad de Atención Farmacéutica

**Datos:**

**Edad:** 18 a 25 años\_\_\_\_, 25 a 50 años \_\_\_\_, mayor a 50 años\_\_\_\_

**Género:** Femenino\_\_\_\_ Masculino\_\_\_\_

**Estado Civil:** a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) viudo e) divorciado

**Grado de Instrucción:**

- Primaria ( )
- Secundaria ( )
- Técnica ( )
- Universitaria ( )
- Otros ( )

A continuación, encontrará una serie de afirmaciones sobre la Calidad de atención farmacéutica, agradecemos las respuesta 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”

N°	Dimensiones / Ítems	1	2	3	4
	TANGIBILIDAD				
1	LAS INSTALACIONES DE LA BOTICA SON VISUALMENTE ATRACTIVAS				
2	LOS EQUIPOS INSTALADOS EN LA BOTICA SON MODERNOS				
3	LA BOTICA TIENE UN AMBIENTE ADECUADO PARA SU ATENCION				
4	EL NUMERO DEL PERSONAL ES SUFICIENTE PARA LA ATENCION				
	FIABILIDAD				
5	LA ATENCION RECIBIDA FUE SIN NINGUNA DISCRIMINACION O DIFERENCIACION CON ALGUN OTRO CLIENTE				
6	LA ATENCION RECIBIDA FUE SEGÚN EL ORDEN DE LLEGADA				
7	CUANDO USTED TIENE ALGUN PROBLEMA, SE MUESTRA UN SINCERO INTERES DE PARTE DEL PERSONAL EN SOLUCIONARLO				
8	EL PERSONAL CUMPLE CON EL HORARIO ESTABLECIDO POR LA BOTICA				
	Capacidad de respuesta				
9	EL PERSONAL LE OFRECIÓ COMPRAR EL TRATAMIENTO COMPLETO SEGÚN SU RECETA.				
10	LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ FUE RÁPIDA Y EFICAZ				
11	SI NO ENCONTRÓ ALGÚN PRODUCTO O MEDICAMENTO EL PERSONAL LE OFRECE ALGUNA OTRA ALTERNATIVA				
12	EL PERSONAL SIEMPRE ESTÁ DISPONIBLE PARA ATENDERLO				
	Seguridad				
13	EL PERSONAL RESPONDE CON SUFICIENTES CONOCIMIENTOS LAS PREGUNTAS DE LOS CLIENTES O PACIENTES				
14	SE SIENTE SEGURO CON LA ATENCIÓN QUE RECIBIÓ DE PARTE DE TODO EL PERSONAL				
15	EL PERSONAL LE BRINDO EL TIEMPO SUFICIENTE PARA RESPONDER SUS DUDAS				
16	LE INSPIRA CONFIANZA EL PERSONAL QUE LO ATIENDE				
	Empatía				
17	LE MUESTRA AMABILIDAD Y RESPETO EL PERSONAL QUE LO ATIENDE				
18	EL PERSONAL DE LA BOTICA SE PREOCUPA POR LA SALUD DE SUS PACIENTES O CLIENTES				
19	EL PERSONAL LE DA PRIVACIDAD AL PACIENTE CUANDO LO NECESITA				
20	EL PERSONAL ES COMPRENSIVO CON SU ENFERMEDAD Y ESTADO DE SALUD				

## Cuestionario de Satisfacción al Cliente

### Datos:

**Edad:** 18 a 25 años\_\_\_, 25 a 50 años \_\_\_\_, mayor a 50 años\_\_\_

**Género:** Femenino\_\_\_ Masculino\_\_\_

**Estado Civil:** a) Soltero b) Casado c) Conviviente d) Viudo e) Divorciado

### Grado de Instrucción:

- Primaria ( )
- Secundaria ( )
- Técnica ( )
- Universitaria ( )
- Otros ( )

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 satisfecha**, marcar el número “1”

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

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

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

N°	SATISFACCIÓN DEL CLIENTE	1	2	3	4
	Humanística				
1	EL PERSONAL ES AMABLE Y CORTES				
2	EL PERSONAL RESPETA SU CONFIDENCIALIDAD Y ACTÚA CON DISCRECIÓN				
3	EL PERSONAL SE ENCUENTRA UNIFORMADO, ASEADO E IDENTIFICADO				
	Tecnología - Científica				
4	LA BOTICA CUENTA CON INSTALACIONES MODERNA				
5	ALGUNA VEZ SE INFORMO POR LAS REDES SOCIALES DE LA BOTICA				
6	CADA PERSONAL CUENTA CON SU COMPUTADORA PARA LA ATENCION				
7	ALGUNA VEZ HA SOLICITADO EL SERVICIO DELIVERY DE LA BOTICA				
	Entorno				
8	LA BOTICA ESTA ADECUADAMENTE ILUMINADA Y VENTILADA				
9	CONSIDERA USTED QUE LA FARMACIA ESTA ABASTECIDA CON TODO TIPO DE MEDICAMENTOS Y PRODUCTOS				
10	LA BOTICA SIEMPRE ESTÁ LIMPIA Y ORDENADA				

**ANEXO B: Matriz de consistencia**

<b>Formulación del problema</b>	<b>Objetivos</b>
<b>Problema General</b>	<b>Objetivo General</b>
¿Cuál es la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía, Imperial- cañete, Junio 2021?	Determinar la calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía, Imperial- cañete, Junio 2021
<b>Problemas Específicos</b>	<b>Objetivos Específicos</b>
	Identificar el nivel de calidad y de acuerdo a ellos verificar si cumplió con su satisfacción que se le brinda a cada usuario que acuden a la botica Sofía, Imperial- cañete, Junio 2021
	Determinar la calidad de atención farmacéutica según sus dimensiones en la botica Sofía, Imperial- cañete, Junio 2021
	Determinar la satisfacción de los clientes según sus dimensiones en la botica Sofía, Imperial- cañete, Junio 2021
<b>PROCEDIMIENTO PARA COLECTA DE DATOS USANDO EL CUESTIONARIO</b>	
Presentamos una carta de presentación a la gerente de la botica Sofía pidiendo autorización para recopilar datos a través de un cuestionario a los usuarios de forma presencial por lo tanto nos firmó y nos autorizó a realizar nuestro trabajo de campo.	

## ANEXO C: Operacionalización de las variables

Variables	Definición Conceptual	Definición Operacional	Dimensiones	Ítems	Indicadores	Escala de medición	Valor
Calidad de Atención de farmacéutica		La operacionalización se medirá con el cuestionario para determinar la calidad de la atención farmacéutica	Tangibilidad	1	Las instalaciones de la botica son visualmente atractivas	Malo	1
				2	Los equipos instalados en la botica son modernos	Regular	2
				3	La botica tiene un ambiente adecuado para su atención	Bueno	3
				4	El número del personal es suficiente para la atención	Excelente	4
			Fiabilidad	5	La atención recibida fue sin ninguna discriminación o diferenciación con algún otro cliente	Malo	1
				6	La atención recibida fue según el orden de llegada	Regular	2
				7	Cuando usted tiene algún problema, se muestra un sincero interés de parte del personal en solucionarlo	Bueno	3
				8	El personal cumple con el horario establecido por la botica	Excelente	4
			Capacidad de respuesta	9	El personal le ofreció comprar el tratamiento completo según su receta.	Malo	1
				10	La atención que recibió fue rápida y eficaz	Regular	2
				11	Si no encontró algún producto o medicamento el personal le ofrece alguna otra alternativa	Bueno	3
				12	El personal siempre está disponible para atenderlo	Excelente	4
			Seguridad	13	El personal responde con suficientes conocimientos las preguntas de los clientes o pacientes	Malo	1

				14	Se siente seguro con la atención que recibió de parte de todo el personal	Regular	2
				15	El personal le brinda el tiempo suficiente para responder sus dudas	Bueno	3
				16	Le inspira confianza el personal que lo atiende	Excelente	4
			Empatía	17	Le muestra amabilidad y respeto el personal que lo atiende	Malo	1
				18	El personal de la botica se preocupa por la salud de sus pacientes o clientes	Regular	2
				19	El personal le da privacidad al paciente cuando lo necesita	Bueno	3
				20	El personal es comprensivo con su enfermedad y estado de salud	Excelente	4
Satisfacción al cliente		La operalización se medirá con el cuestionario para lograr el grado de la satisfacción al cliente	Humanística	1	El personal es amable y cortés	No Satisfecho	1
				2	El personal respeta su confidencialidad y actúa con discreción	Poco Satisfecho	2
				3	El personal se encuentra uniformado, aseado e identificado	Satisfactorio	3
						Muy satisfecho	4
			Tecnología – Científica	4	La botica cuenta con instalaciones moderna	No Satisfecho	1
				5	Alguna vez se informó por las redes sociales de la botica	Poco Satisfecho	2
				6	Cada personal cuenta con su computadora para la atención	Satisfactorio	3
				7	Alguna vez ha solicitado el servicio delivery de la botica	Muy satisfecho	4
			Entorno	8	La botica esta adecuadamente iluminada y ventilada	No Satisfecho	1
				9	Considera usted que la farmacia esta abastecida con todo tipo de medicamentos y productos	Poco Satisfecho	2

				10	La botica siempre está limpia y ordenada	Satisfactorio	3
						Muy satisfecho	4



## ANEXO D: Consentimiento informado

### CARTA DE CONSENTIMIENTO INFORMADO

Yo, \_\_\_\_\_ con DNI \_\_\_\_\_, he leído y comprendido la información anterior por lo tanto estoy de acuerdo en participar en el proyecto de investigación titulado **CALIDAD DE ATENCIÓN FARMACÉUTICA Y SATISFACCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA SOFIA, IMPERIAL - CAÑETE, JUNIO – 2021**. Mis preguntas han sido respondidas de manera satisfactoria y brindo consentimiento para el cuestionario de calidad de atención farmacéutica y satisfacción. Convengo en participar en este estudio de investigación en forma **voluntaria**.

Firma del participante: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Nombre y apellidos del investigador:

\_\_\_\_\_

Firma del investigador: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_


Nombre y apellidos del testigo: \_\_\_\_\_

Firma del testigo: \_\_\_\_\_

Documento de identidad: \_\_\_\_\_

Lima, \_\_\_\_\_ de \_\_\_\_\_ del 2021


## ANEXO E: Documentos obtenidos para desarrollo de la investigación

 UNIVERSIDAD MARÍA AUXILIADORA

"Año del Bicentenario del Perú: 200 años de Independencia"

San Juan de Lurigancho, 02 de julio del 2021

Srta.  
**GISELLA YVONNE MIRANDA CANDIOTTI**  
Gerente General  
BOTICA SOFÍA  
Presente.-

  
GISELLA YVONNE MIRANDA CANDIOTTI  
GERENTE


De mi especial consideración:


Es grato dirigirme a usted para saludarla en nombre propio y de la Universidad María Auxiliadora, a quien represento en mi calidad de Director de la Escuela de Farmacia y Bioquímica.

Sirva la presente para pedir su autorización a que los Bachilleres **HUAMAN ZAPATA, CESIA KERIN** con código T1211086, DNI 48327323 y **VALERIANO MANCO LUZMILA NATALIA** con código T1211105, DNI 43357176; puedan recopilar los siguientes datos: información a través de un cuestionario a los usuarios de forma presencial donde se le entregará dos hojas fotocopiadas del cuestionario y se le explicará antes de responder la información que responde de acuerdo a su criterio, actitudes y comportamientos que reciben en la botica SOFIA, para su trabajo de investigación, "**CALIDAD DE ATENCION FARMACEUTICA Y SATISFACCION DEL CLIENTE EN LA BOTICA SOFIA, IMPERIAL – CAÑETE, JUNIO-2021**".

Sin otro particular, hago propicio la ocasión para expresarle los sentimientos de mi más alta consideración y estima.

Atentamente,

  
Dr. Jhonnet Samaniego Joaquin  
Director de la Escuela Profesional de  
Farmacia y Bioquímica



Av. Canto Bello 431, San Juan de Lurigancho  
Telf: 389 1212  
www.umaperu.edu.pe

## ANEXO F: Evidencias fotográficas del trabajo de campo





## Anexo G: Carta de aceptación

**BOTICA SOFIA**

Cañete- imperial 3 de junio 2021

CARTA ACEPTACIÓN PARA EL DESARROLLO DE INVESTIGACIÓN -TESIS


Gisella Ivonne Miranda Candiotti  
Gerente General -Botica-Sofía

Es un grato dirigirme a ustedes y a nombre de la botica Sofía, han sido **ACEPTADO** las bach: Huamán Zapata Cesia Kerin y bach. Valeriano Manco Luzmila Natalia para realizar su estudio de investigación titulada "Calidad de atención farmacéutica y satisfacción del cliente en la botica Sofía imperial-cañete, junio 2021".

Lo estarán realizando en forma presencial dentro del local de la Botica SOFIA, ubicado en el Mercado virgen del Carmen. Mz A lote 8 Imperial\_ Cañete .

Una vez concluido su estudio de investigación solicito sus recomendaciones para mejorar el servicio a todos los clientes.

GEORCIO VALERIANO ALFONSO MANCO  
RUC 2015468561

  
Gisella Ivonne Miranda Candiotti

FIRMA  
DNI: 42537793  
Gisella Ivonne Miranda Candiotti