



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

TESIS:

**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL
CLIENTE EN LA BOTICA BIOFARMA PAUCARA HUANCVELICA -
2022**

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

AUTORES:

Bach. Madrid Quispe, Ruth Rosmery

Bach. Montañez Huamani, Jenny

ASESORA:

Mg. Q.F. Aracely Janett Maravi Cabrera

LÍNEA DE INVESTIGACIÓN:

Salud pública

Huancayo – Perú

2022

ÍNDICE

DEDICATORIA	4
AGRADECIMIENTO.....	5
PÁGINA DE JURADO.....	6
ABSTRACT	10
I. INTRODUCCIÓN	11
II. MÉTODO	19
2.1 Tipo y diseño de investigación.....	19
2.2 Operacionalización de variables.....	20
2.3 Población, muestra y muestreo	21
2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos	22
2.5 Procedimiento	22
2.5 Método de Análisis de datos.....	23
2.6 Aspectos éticos.....	23
III. RESULTADOS	24
IV. DISCUSIÓN	31
VI. RECOMENDACIONES	37
REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS.....	38
ANEXOS.....	40
I. DIMENSIÓN I: DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTOS.	52
II. DIMENSIÓN II: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN.	52
III. DIMENSIÓN III: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN.	52
IV. DIMENSIÓN IV: HORARIO DE ATENCIÓN.	53

V.	DIMENSIÓN V: INFORMACIÓN AL CLIENTE.	53
VI.	DIMENSIÓN VI: INSTALACIONES DE LA BOTICA.	53

DEDICATORIA

En primer lugar, a Dios por permitirme tener salud y vida para poder culminar esta hermosa profesión que es ser químico farmacéutico.

También de manera especial a mi esposo y a mis hijas, pues ellos fueron el principal cimiento para la construcción de mi vida profesional, quienes me demostraron a largo de este tiempo mucho amor, apoyo y comprensión.

A mis maestras, que fueron mis guías la Mg. Q.F. Mónica Alejandra Calle Vilca y la Mg. Q.F. Aracely Janett Maravi Cabrera por apoyarme y colaborar con sus enseñanzas para poder realizar esta tesis.

Ruth Rosmery

A Dios por haber conspirado para mantenerme firme y no decaer durante este gran reto que comprendió mi carrera

A mi familia y padres porque ellos siempre estuvieron a mi lado brindándome su apoyo y sus consejos para ser de mí una mejor persona

A mis hermanos con la finalidad de demostrarles que no hay obstáculo alguno que nos pueda detener para ir por un sueño y que todo sacrificio tiene su recompensa.

Jenny

AGRADECIMIENTO

Muy orgullosa de poder mencionar a todos a quienes agradezco de poder llegar al cumplimiento a esta meta tan anhelada que es para mí, “mi título profesional” a través de este trabajo deseo expresar mi agradecimiento en lo siguiente:

A dios por darme la voluntad y fuerza para seguir adelante en todo este proceso de realización personal

A mi familia por ser un apoyo fundamental

A la universidad privada de Huancayo franklin Roosevelt por darme los conocimientos necesarios para desarrollarme profesionalmente

A los docentes en especial a mi tutora de tesis por ser la persona quien con gran paciencia y profesionalismo ha sabido direccionarme en esta etapa de trabajo de tesis

A la empresa “botica Biofarma” por facilitarme todos los datos necesarios y a la comunidad de Yauli por brindarme el apoyo mediante mi estadía a toda esa gente linda muchas gracias.

PÁGINA DE JURADO

PRESIDENTE

MG. JOHAN EDGAR RUIZ ESPINOZA

SECRETARIO

MG. KAREN JANET AYALA GUEVARA

VOCAL

MG. ARACELY JANETT MARAVI CABRERA

SUPLENTE.

MG. KAROL PAOLA ZEVALLOS FALCON

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

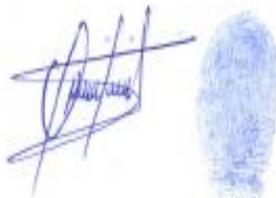
Yo, Ruth Rosmery Madrid Quispe de Nacionalidad Peruana, identificado con DNI N° 46017811 egresado(a) de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en psje. san francisco N°168 chilca Autor(a) de la tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD EN LA ATENCION DEL CLIENTE EN LA BOTICA BIOFARMA -PAUCARA-HUANCAVELICA"

Declaro bajo juramento:

que toda la información presentada es auténtica y veraz. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 13 días del mes de enero del 2022.

Bach. 0002295

DNI N° 46017811

A handwritten signature in blue ink is positioned to the left of a blue ink fingerprint. The signature is stylized and appears to read 'Ruth Rosmery Madrid Quispe'. The fingerprint is a clear, circular impression of a finger.

DECLARATORIA DE AUTENTICIDAD

Yo, Jenny Montañez Huamani de Nacionalidad Peruana, identificado con DNI N° 20119070 egresado(a) de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt de la Facultad de Ciencias de la Salud, Escuela Profesional de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, Bachiller en Farmacia y Bioquímica, domiciliado en JR. SANTOS CHOCANO S/N-PILCOMAYO, autor(a) de la tesis titulada "NIVEL DE SATISFACCION Y CALIDAD EN LA ATENCION DEL CLIENTE EN LA BOTICA BIOFARMA -PAUCARA-HUANCAVELICA"

Declaro bajo juramento:

que toda la información presentada es auténtica y veraz. Me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 13 días del mes de enero del 2022.

Bach. 0002298
DNI N° 20119070

A handwritten signature in blue ink, which appears to read "Jenny Montañez", is written over a blue circular stamp or seal.

RESUMEN

Título: Nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la botica Biofarma, Paucara Huancavelica -2022

El sistema de salud vela por la atención al usuario proporcionando calidad y seguridad a la población, de esta forma se busca la “satisfacción al cliente” minimizando los riesgos, de tal forma que se otorga beneficios máximos en lo que respecta a la salud.

Objetivo: Evaluar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022.

Metodología: la investigación es de enfoque cuantitativo, tipo descriptivo, transversal; diseño no experimental – transversal. La población fue de 3000 pacientes atendidos en los meses de octubre a diciembre, la muestra conformada por 146 pacientes, el muestreo fue probabilístico, aleatorio simple, para poblaciones finitas. Técnica la observación, encuesta y entrevista y el instrumento cuestionarios y un check list. En el análisis de datos se utilizó el programa informático Microsoft Excel y el sistema de estadísticos SPSS v.24.0.

Resultados: se observa que el 85,6% de los clientes considera como excelente el nivel de satisfacción y calidad en la atención, porcentajes de 4.8% de los clientes consideran como buena, regular 5,5% y mala 4,1%.

Conclusiones: el nivel de satisfacción y calidad en la atención se considera como excelente en la botica Biofarma, Paucara Huancavelica – 2022.

Palabras clave: nivel de satisfacción, calidad en la atención, botica

ABSTRACT

Title: Satisfaction and quality level of customer service in the Biofarma drugstore located in Paucara district– Huancavelica, 2022

The health care system ensures customer service by providing quality and safety to the population, thus seeking "customer satisfaction" while minimizing risks, in such a way as to provide maximum health benefits.

Objective: Evaluate the satisfaction and quality level of customer service in the Biofarma drugstore located in Paucara district– Huancavelica, 2022

Methodology: The research has a quantitative, descriptive, cross-sectional approach with a non-experimental - cross-sectional design. The population was 3000 patients attended from October to December and the sample consisted of 146 patients. The sampling was probabilistic, simple random, for finite populations. Techniques used were observation, survey and interview, and the instruments were questionnaires and a check list. Data analysis was performed using Microsoft Excel software and the SPSS v.24.0 statistical system.

Results: 85.6% of clients consider the satisfaction and quality level of customer service was excellent; 4.8% of clients considered it good, 5.5% regular, and 4.1% bad.

Conclusions: The satisfaction and quality level of customer service is considered excellent in the Biofarma drugstore located in Paucara district– Huancavelica, 2022

Keywords: Satisfaction level, customer service, drugstore



A handwritten signature in blue ink, appearing to read "Romina G.V.".

12 de enero de 2023

GAVANCHO VALDERRAMA Romina Raquel
DNI N° 71301491

I. INTRODUCCIÓN

El sistema de salud vela por la atención al usuario proporcionando calidad y seguridad a la población, de esta forma se busca la “satisfacción al cliente” minimizando los riesgos, de tal forma que se otorga beneficios máximos en lo que respecta a la salud. Las farmacias y/o boticas son establecimientos farmacéuticos de atención primaria, donde se brinda información del uso correcto de medicamento, como también la prevención, promoción, rehabilitación y cura de la enfermedad¹.

La Federación Mundial de Organismos Nacionales fomenta elevar la expectativa del cliente, con respecto a los requisitos como la búsqueda farmacoterapéutica, generando intercambios y experiencias en la calidad de atención de parte del profesional farmacéutico. Por ello es importante conocer “el nivel de satisfacción y calidad de atención en el cliente” de la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022².

Así mismo la Entidad de Fiscalización de medicamentos (DIGEMID), no cuenta con la programación de Inspección permanente, lo que impide que se cumpla con los estándares de satisfacción y calidad al cliente; por eso en los establecimientos farmacéuticos privados se observa un incremento de precios, la automedicación, la no existencia de productos genéricos para la venta, por ello es importante rescatar la relación que existe entre el profesional farmacéutico y el cliente, para realizar una adecuada atención farmacéutica, con el propósito de mejorar “la calidad y satisfacción del cliente”.

Con respecto a la Normativa peruana existe directrices para la Certificación de las Buenas Prácticas en Farmacia con el fin de asegurar el bienestar del paciente, como el manejo correcto de los medicamentos, el uso racional del medicamento, una adecuada prescripción y dispensación, de acuerdo a los requerimientos económicos.

La labor farmacéutica en cuanto al medicamento es velar por su fabricación, conservación, dispensación, administración y realizar el seguimiento del uso del medicamento, así mismo suministrar dispositivos médicos, productos sanitarios para su empleo correcto en beneficio de la salud de la población. Se define “la satisfacción del cliente” como el grado de aceptación que

tienen los consumidores para elegir un servicio o producto genérico o de marca. Según el sistema de gestión de calidad 9001 menciona que el cliente cuenta con un valor percibido, en cuanto a los productos, servicios e imagen de una marca determinada y como resultado nos permite confrontar las expectativas del comprador³.

Por ello es importante resaltar ciertos criterios como la evaluación cognitiva, la respuesta emocional, la implicancia del proceso y evaluar el efecto del servicio otorgado al cliente¹. Por esta razón se debe practicar una atención de calidad dirigida a los pacientes, con nivel imperativo para los establecimientos farmacéuticos públicos y privados. Esto permitirá identificar deficiencias en el servicio de atención en el cliente y plantear planes de mejora continua, que sean observables en los establecimientos farmacéuticos.

En el Perú en el departamento de Huancavelica se observan diversos aspectos en relación a la insatisfacción a los pacientes, debido a que las fiscalizaciones por DIGEMID se realizan de manera inadecuada, Lo cual nos permite asegurar los requisitos de calidad que exige la normativa, también el desabastecimiento de productos farmacéuticos, esto permitirá conocer la realidad del como los clientes son tratados en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica - 2022⁴.

Las carencias de la satisfacción de los clientes se pueden observar en el componente de la cadena de la Atención farmacéutica; lo que nos proporcionara información para mejorar la atención en las boticas y/o farmacias, para optimizar los servicios, que garantice los resultados de atención considerando inquietudes y necesidades del cliente. La vigilancia farmacéutica en farmacia y/o boticas, debe de ser de alta calidad⁵.

Por esta razón tenemos los antecedentes nacionales a, “Según Carajulca R. y Vargas V., (2020). Su estudio; Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Roció, San Juan De Lurigancho, 2020”. “Se encontró que la Calidad de atención percibida fue excelente los clientes resultaron muy satisfechos y en las dimensiones de Calidad de atención farmacéutica, se encontró calidad excelente en Seguridad, Empatía, Tangibilidad, Fiabilidad y Capacidad de respuesta. La Satisfacción al cliente, resultaron muy satisfechos en las dimensiones Humanística, Tecnológica-Científica y Entorno. Por los que existe relación

estadísticamente significativa entre Calidad de atención y la Satisfacción al cliente, en su mayoría ellos perciben una Calidad de atención farmacéutica excelente y se encuentran muy satisfechos”⁶.

Así mismo “Montenegro L., (2018) Objetivo, describir las opiniones de satisfacción en 420 usuarios de 12 farmacias y boticas de Chiclayo (Lambayeque). Resultados, Tenemos a usuarios que están de acuerdo con que el tiempo que dedica el farmacéutico para su consulta; afirman que el farmacéutico interpretó adecuadamente sus consultas; considera que el farmacéutico explicó claramente las razones de tratamiento; sostienen que el farmacéutico informó sobre los efectos secundarios de los fármacos; el farmacéutico demostró seguridad al momento de dar indicaciones y consideran que el farmacéutico transmitió confianza al momento de la consulta. Conclusión, el nivel de satisfacción de los usuarios es alto”.

Con respecto a “Pacahuala M., Su investigación; Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero – Abril 2018. Resultados, se encontró que los encuestados fueron varones; acudieron a boticas y a farmacias. Con respecto a cada dimensión, en Fiabilidad quedó satisfecho; en sensibilidad resultó satisfecho; en elementos tangibles consideró aceptable; en seguridad quedó satisfecho y en empatía resultó satisfecho. Conclusión, tenemos mayor porcentaje de usuarios que estuvieron satisfechos y menor cantidad de usuario satisfechos con la atención brindada en las farmacias y boticas”.

Tenemos a “Huamán J., En el estudio; SATISFACCIÓN DE LOS USUARIOS ATENDIDOS EN LA CADENA DE BOTICAS MIFARMA DE LA ZONA 15 DE HUAYCÁN, ATE – LIMA,” “Encontramos que los usuarios de la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima en el año 2016 presentan en promedio un nivel de satisfacción alta de la atención recibida; donde ningún usuario percibe satisfacción baja, 31,9 % satisfacción media y 68,1 % satisfacción alta”.

Además, “Bustamante F, Gálvez N., con su tesis: Nivel de satisfacción del usuario externo en la farmacia del Hospital de Minsa en Cajamarca-Perú. Como resultado; el coeficiente de alfa de Cronbach al ser empleado en el trabajo reporta confianza del instrumento empleado, por lo que

se concluye; que los porcentajes obtenidos sobre satisfacción fueron de 54% y de insatisfacción un 46%, lo que se concluye que la atención recibida por los usuarios muestra un gran porcentaje poblacional”.

Con respecto a los Antecedentes Internacionales mencionamos a: “Choque et al., (2019) en su investigación; Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la Ciudad de Sucre”. Para la Revista científica Bio Scientia de Bolivia. Como resultados se demostró el desempeño como Dependientes de Farmacia, seguido de los Licenciados en Ciencias Farmacéuticas y en Tecnología de la Salud y por último los Técnicos en Farmacia. Existió mayor prevalencia entre 6-12 años de experiencia profesional, se halló que han continuado con sus estudios de formación posgraduada a nivel de maestría. Resultaron poco favorable los criterios: recursos, regulatorio y ambiente; mientras que actitud y visión y formación fueron favorables. La percepción resultó favorable, seguida de la poco favorable y por último como desfavorable. Como conclusión los clientes externos e internos se sienten satisfechos, por la atención recibida, nos da a conocer que la satisfacción del cliente es importante, para fidelizar a los clientes, sobre todo cuando existe un trato inadecuado al cliente, por parte de la competencia”.

Así mismo, “Romero Vera, L.A., en su estudio; La satisfacción en la atención al cliente en las cadenas de farmacias mía del cantón Machala. (Examen Complexivo). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador. Como resultados; se encontró clientes que consideran que el farmacéutico es amigable, está bien informado y se sienten completamente satisfechos con la atención recibida. Teniendo como conclusión, que ciertos parámetros de evaluación a los consumidores deben ser direccionados adecuadamente a fin de permitir la aplicación de estrategias de mejora tanto a los clientes internos como externos”.

Y por último a “Bofill A., López R. y Murguido Y., en su Tesis Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios Cuba. Con resultados como los indicadores explicación de posibles reacciones de los medicamentos y disponibilidad de los medicamentos solicitados, resultaron los de más baja evaluación. Las dimensiones del modelo peor evaluadas fueron las de fiabilidad y capacidad de respuesta. Como conclusiones; al

evaluar los indicadores de calidad del servicio que brinda la farmacia reparto Iglesias, a partir del criterio de los usuarios, se obtuvo que hay un indicador con evaluación de mal y cuatro de regular, lo que indica problemas en la valoración de la calidad que tienen los clientes sobre la farmacia”.

Satisfacción al Cliente

Toda empresa se enfoca en la satisfacción del cliente porque mide la utilidad de un producto o servicio, lo que hay que verificar paso a paso es lo que sucede con el producto o servicio. El elemento importante a considerar es la calidad es decir lo que ofreces, revisar detenidamente cada aspecto y finalmente un ambiente de trabajo agradable proyectado hacia los clientes mejorando la relación entre ellos.

Tenemos elementos de la satisfacción del cliente como los placenteros, lo cual nos causan emoción, felicidad, cuando experimentamos y observamos, es algo que no lo esperábamos. Los satisfactores nos conllevan a tomar decisiones de compra y es necesario preguntar que es importante para ellos y los no satisfactores son productos que ya están y no esperamos nada más de un producto o servicio¹⁴.

En cuanto al factor que afecta la satisfacción del cliente es la distribución, depende del canal de distribución del producto utilizado. Vender en línea nos permite realizar un pedido para verificar la calidad del producto recibido por el cliente, y finalmente debe verificar que el producto recibido por el cliente tiene una buena relación calidad-precio y que el personal atiende con amabilidad¹⁴.

Un cliente satisfecho no solo compra una o dos veces, sino toda la vida, así mismo este contento con su marca y esto hace que difunda sus ventajas del servicio con amigos y familiares. La importancia de esto es que el cliente no se interese por otro producto e incluso con mejores características y mejores precios. Por lo tanto, nada puede garantizar que siempre estaremos satisfaciendo a nuestros clientes, por otro lado, es importante medir la satisfacción del cliente y comprender lo que piensan los consumidores¹⁴.

Para lograr la “satisfacción del cliente” se debe prestar atención a los comentarios que pueda realizarse a tu producto o servicio; y de esta manera crear diseños de nuevos productos y/o servicios. Para lograr “la satisfacción de los clientes” se debe fomentar la relación con los consumidores, ser rápido e informar todo lo referente al producto o servicio, practicar la amabilidad y el respeto, establecer lineamientos de servicio al cliente, ser detallistas y descubrir las necesidades del cliente. Es importante conocer “el grado de satisfacción del cliente” haciendo uso de encuestas que permitirán obtener información para realizar mejoras.

“Estos indicadores son una serie de parámetros para medir individualmente ciertos datos que tienen relación e incidencia con la satisfacción del cliente: (Net Promoter Score (NPS)): Mide la lealtad de los clientes en base a las recomendaciones que realiza”. “Customer Satisfaction Score (CSAT)”: Consta de una métrica de lealtad para medir la satisfacción de los clientes de una interacción individual o experiencia general. “Customer Effort Score (CES): Es una evaluación que indica el grado de esfuerzo de un cliente para adquirir un producto o servicio, solventar un inconveniente con la empresa, resolver dudas, etc”. “Service Partner Satisfaction (SPS): Es un indicador que señala cuantitativamente el nivel de satisfacción de un cliente por un producto o servicio recibido. “First Contact Resolution (FCR)”: Indica la cantidad de problemas que se resolvieron en el primer contacto de un cliente hacia la empresa”. “First Response Time (FRT): Es el tiempo promedio que una empresa tarda para ofrecer una respuesta inicial a un problema o consulta por parte de un cliente. Tasa de Abandono o Churn Rate: Señala el porcentaje de usuarios que abandonan los servicios de una empresa en un periodo de tiempo determinado. Tiempo promedio de servicio: Mide el tiempo que un agente tarda en atender a un cliente. Tiempo promedio de espera: Señala la duración media que un cliente espera antes de ser atendido”.^{15,16}

“La calidad en la atención al cliente es uno de los factores que permiten garantizar la plena satisfacción, para lo cual consideramos la planificación, la concienciación, retroalimentación y gestión sistemática”.

Existen factores que nos permiten acercarnos a la calidad de atención al cliente y entre ellos tenemos: “Empatía, accesibilidad, seguridad, comunicación, credibilidad, confianza,

transparencia, inmediatez para solución de problemas, comprensión, expresión explícita e implícita, receptividad a sugerencias, eficiencia en el servicio, atención, análisis y resolución a reclamaciones, quejas y felicitaciones”.

Se incluye dentro de los beneficios de “la calidad en la atención al cliente”: Clientes fieles, satisfechos con posibilidades en incremento a las ventas, imagen de la empresa, el cómo nos diferenciamos frente a la competencia; inversión en marketing, resolución de quejas y reclamaciones y un clima de trabajo adecuado con personal satisfecho y productivo.

Por lo que es importante que las empresas conozcan bien al cliente y a los futuros anticipándose a sus necesidades y expectativas, creando valor agregado a sus productos y/o servicios, creando recursos necesarios para garantizar la calidad del servicio.

Las empresas exitosas brindan “calidad de atención”, otorgando productos de calidad y confiables a sus clientes. Además, el trabajador como capital humano importante, debe estar capacitado y actualizado para que tengan un mayor trato con el cliente con el objetivo de satisfacer las necesidades del usuario ¹⁶.

Estas organizaciones persiguen satisfacer a los clientes, lo que posibilitara incrementar su producción y rentabilidad, basado en la “calidad de atención”. Por lo que el usuario es el protagonista principal en una actividad económica donde su satisfacción depende del servicio recibido¹⁷.

Entonces se plantea el siguiente problema general del estudio: ¿Cuál será el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022?, así mismo se formulará los siguientes problemas específicos: ¿cómo es la disponibilidad de stock de medicamentos para la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022?, ¿cómo es el tiempo de espera para la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022?, ¿cómo es el trato recibido en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022?, ¿cómo es el horario de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022?, ¿cómo es la información al cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022? y ¿cómo son las instalaciones de la botica para la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022

Por otra parte, el propósito de nuestra investigación es evaluar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, así mismo la investigación intentará ayudar a resolver el problema que significa el cómo son tratados los pacientes que acuden y si los clientes reciben una atención adecuada de parte del personal, lo que nos permitirá intervenir en la medición de la satisfacción al usuario e implementar planes de mejora.

Como objetivo general del presente estudio: Evaluar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022. Así mismo los objetivos específicos: Describir la disponibilidad de stock de medicamentos en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, Describir el tiempo de espera para la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, Describir el trato recibido en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, Describir el horario de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, Describir la información al cliente en la atención en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022 y Describir las instalaciones de la botica en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022.

La investigación no cuenta con hipótesis por tratarse de un estudio descriptivo.

II. MÉTODO

2.1 Tipo y diseño de investigación

2.1.1 Tipo de investigación

Investigación de enfoque cuantitativo, nivel descriptivo, de corte transversal. **Enfoque cuantitativo** utiliza datos numéricos para presentar los resultados de estudio¹⁸

Descriptivo, describe el fenómeno de estudio, tal como se presenta, no se manipularon las variables de estudio¹⁹

Transversal, la recolección de datos se dio en un momento dado⁽¹⁸⁾.

2.1.2 Diseño de investigación

No experimental – transversal, se describe la variable de investigación en el tiempo en el que ocurre el estudio, no se manipularon intencionalmente las variables⁽²⁰⁾.

Esquema del diseño:



Donde:

M = Muestra (número de clientes en la Botica BIOFARMA)

O = Observación de la variable

X= Nivel de Satisfacción y calidad de atención en la Botica BIOFARMA

2.2 Operacionalización de variables

VARIABLE	Definición conceptual	DIMENSIONES	INDICADORES	ESCALA
<p>Nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica - 2022</p>	<p>“La satisfacción del usuario es una dimensión e indicador de calidad de atención brindada en los servicios de salud, conocer su nivel posibilita evitar errores y reafirmar fortalezas para desarrollar un sistema de salud que ofrezca la atención de calidad que demandan los usuarios”.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Disponibilidad de Stock de medicamentos. 	<ul style="list-style-type: none"> - La botica cuenta con medicamentos que le prescribió el médico. - Los medicamentos que se dispensan en la Botica son de calidad. 	<p>NOMINAL</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Tiempo de espera para la atención. 	<ul style="list-style-type: none"> - El tiempo que espera para la atención de su receta es adecuada. - El personal de la botica responde a sus consultas sobre su tratamiento. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Trato recibido por el personal de farmacia. 	<ul style="list-style-type: none"> - Confía en el químico farmacéutico y el técnico en farmacia. - El personal por el personal es con amabilidad y respeto. - El personal de la Botica está correctamente uniformado e identificado 	
	<p>“La calidad en servicio al cliente es la percepción que tiene una persona de la experiencia que ofrece tu empresa, basada en tu capacidad para satisfacer las necesidades del consumidor y superar sus expectativas en cada interacción”</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Horario de Atención 	<ul style="list-style-type: none"> - El horario de atención de la Botica es adecuado. 	<p>NOMINAL</p>
		<ul style="list-style-type: none"> • Información al Cliente 	<ul style="list-style-type: none"> - Las quejas que presenta son solucionadas con celeridad. 	
		<ul style="list-style-type: none"> • Instalaciones de la Botica. 	<ul style="list-style-type: none"> - Las instalaciones cuentan con mobiliarios adecuados para la atención a los clientes. 	

2.3 Población, muestra y muestreo

2.3.1 Población

Estuvo constituida por 3000 clientes atendidos en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, durante los meses de octubre a diciembre del 2022.

2.3.2 Muestra

La muestra fue de 146 clientes atendidos en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, durante el periodo de estudio.

$$n = \frac{N * Z^2 * p * q}{e^2 (N-1) + Z^2 * p * q}$$

Dónde:

N = Tamaño de la muestra

N = Total de la población

Z = 1.96 (95% de confianza)

P = proporción de positivos

q = proporción de negativos

E = precisión de la estimación (0.05)

Reemplazando valores:

$$n = \frac{3000 * 1.96^2 * 0.5 * 0.5}{0.05^2 (3000-1) + (1.96)^2 * 0.5 * 0.5}$$

n = 146 clientes atendidos

Criterios de inclusión

- Clientes mayores de 18 años atendidos en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022.
- Clientes que acepten el consentimiento informado.

Criterios de exclusión

- Clientes menores de 18 años.

2.3.3 Muestreo

El muestreo utilizado fue probabilístico, aleatorio simple, para poblaciones finitas.

2.4 Técnicas e instrumentos de recolección de datos

2.4.1 Técnicas :

Observación por que el investigador recolecta datos observados en un campo determinado.

2.4.2 Instrumentos

Cuestionario, la cual estará diversificada con preguntas sencillas para los clientes.

2.4.3 Validez y confiabilidad

El instrumento fue validado por un equipo de tres jueces expertos en el tema de investigación, para el proceso se aplicó un formato de evaluación donde los jueces establecerán la puntuación de acuerdo a la escala valorativa.

2.5 Procedimiento

Se solicitó el permiso al propietario de la Botica BIOFARMA Paucara, donde se aplicaron los cuestionarios a los diferentes clientes y directores técnicos del establecimiento farmacéutico durante los meses de octubre a diciembre del 2022.

Una vez recogida la información se organizaron los datos y analizaron, en una matriz de tabulación de Microsoft Excel y el sistema de software estadísticos SPSS v.24.0.

2.5 Método de Análisis de datos

Todos los datos fueron organizados, procesados y analizados en matriz de tabulación de Microsoft Excel y el sistema estadístico SPSS v.24.0, para el respectivo análisis.

“Los indicadores fueron categorizados en 2 niveles: Si y No y en base a esto se construirán tablas de frecuencia absoluta y porcentual para cada indicador.

2.6 Aspectos éticos

La investigación se realizará con conocimiento y respeto por lo establecido en las normas del código de ética vigente de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt. Se pondrá en práctica los principios éticos y la información obtenida se utilizará estrictamente para los fines del estudio, con ética y responsabilidad.

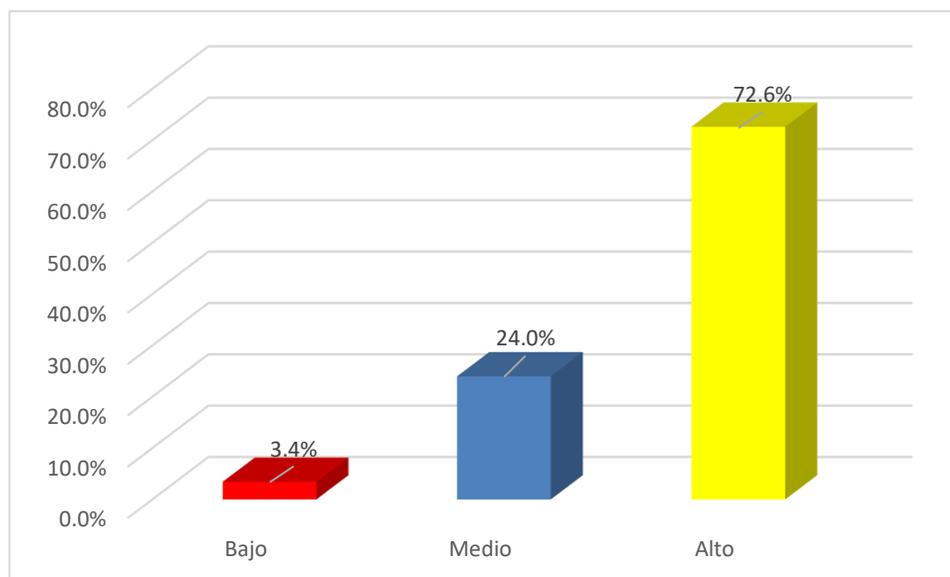
III. RESULTADOS

Tabla 1. Disponibilidad de stock de medicamentos en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022

Disponibilidad de stock	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	5	3.4%
Medio	35	24.0%
Alto	106	72.6%
Total	146	100.0%

Fuente: Autores

Gráfico 1. Disponibilidad de stock de medicamentos en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022



Fuente: Tabla 1

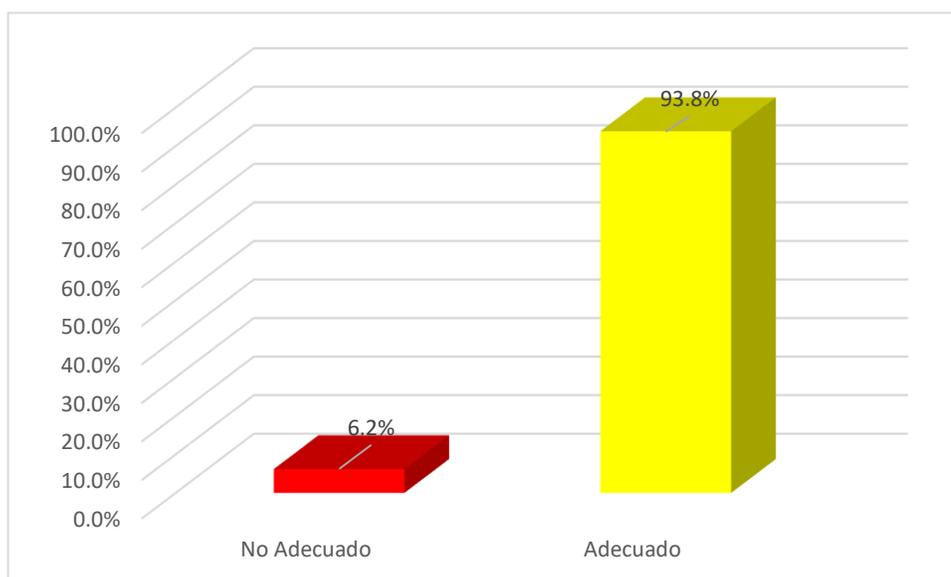
Observando los resultados de la tabla 1 y gráfico 1 respecto de la disponibilidad de stock de medicamentos en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022; se tiene que la mayoría de los clientes (72,6%) considera que existe un nivel alto disponibilidad de stock de medicamentos, un porcentaje importante (24,0%) considera como medio el nivel de disponibilidad de stock de medicamentos y sólo un porcentaje menor (3,4%) considera como bajo el nivel de disponibilidad de stock de medicamentos.

Tabla 2. Tiempo de espera para la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022

Tiempo de espera	Frecuencia	Porcentaje
No Adecuado	9	6.2%
Adecuado	137	93.8%
Total	146	100.0%

Fuente: Autores

Gráfico 2. Tiempo de espera para la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022



Fuente: Tabla 2

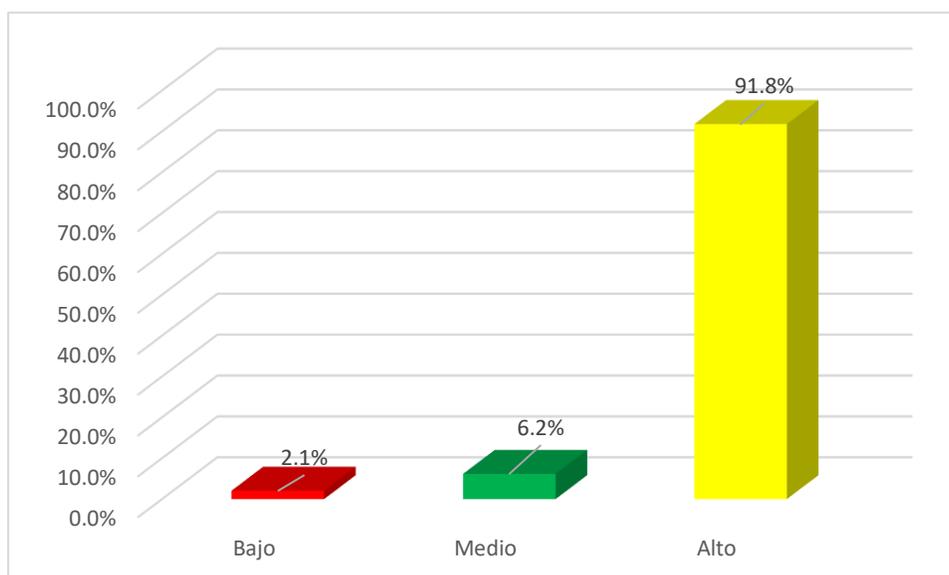
De acuerdo con los resultados mostrados en la tabla 2 y gráfico 2 respecto del tiempo de espera para la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022; se tiene que la gran mayoría de los clientes (93,8%) consideran que el tiempo que esperan para que lo atiendan es adecuado; sin embargo, existe un porcentaje minoritario de clientes (6,2%) que considera como no adecuado el tiempo que debe esperar para que le atiendan en la botica BIOFARMA.

Tabla 3. Trato recibido en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022

Trato recibido	Frecuencia	Porcentaje
Bajo	3	2.1%
Medio	9	6.2%
Alto	134	91.8%
Total	146	100.0%

Fuente: Autores

Gráfico 3. Trato recibido en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022



Fuente: Tabla 3

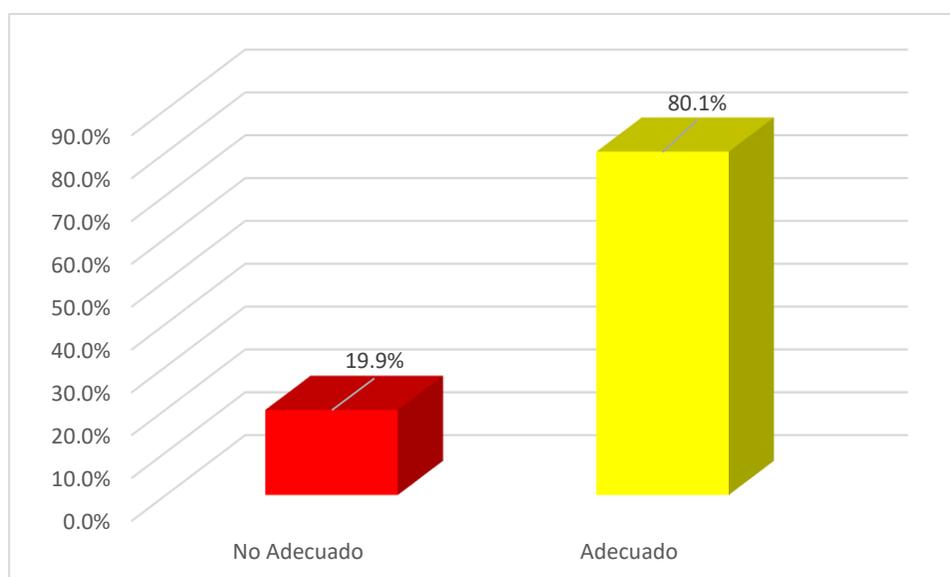
Analizando la tabla 3 y gráfico 3 en relación con el trato recibido en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022; se observa que la gran mayoría de los clientes (91,8%) califica con un nivel alto el trato recibido en la atención; un porcentaje menor (6,2%) lo califica como medio el nivel del trato recibido y solamente un porcentaje muy pequeño (2,1%) califica como bajo el nivel del trato recibido en la atención en la botica.

Tabla 4. Horario de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica - 2022

Horario de atención	Frecuencia	Porcentaje
No Adecuado	29	19.9%
Adecuado	117	80.1%
Total	146	100.0%

Fuente: Autores

Gráfico 4 Horario de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica - 2022



Fuente: Tabla 4

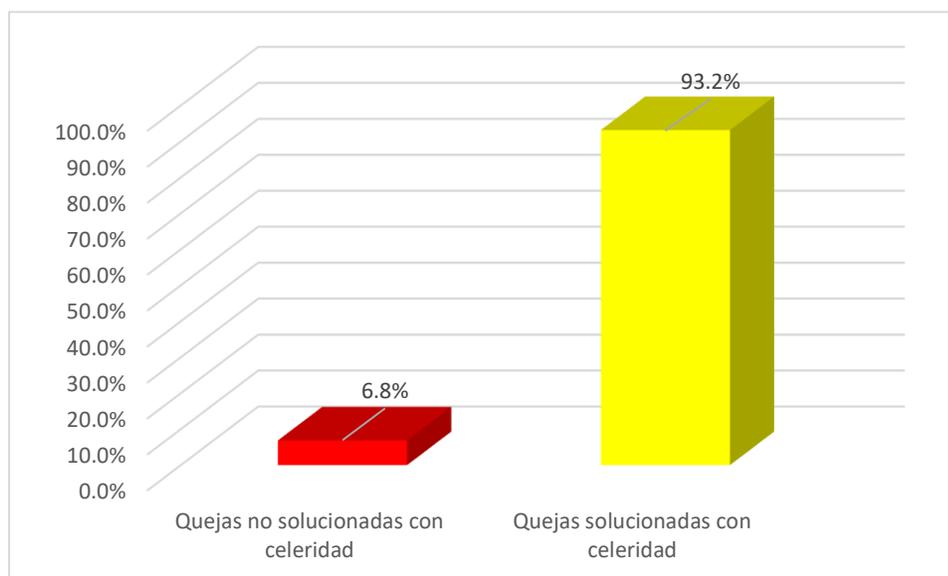
De acuerdo con la información mostrada en la tabla 4 y el gráfico 4 con respecto al horario de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, se tiene que la gran mayoría de los pacientes (80,1%) considera que el horario es adecuado para la atención y solamente una proporción menor (19,9%) considera como no adecuado el horario de la botica para la atención a los pacientes.

Tabla 5 Información al cliente en la atención en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022

Información al cliente	Frecuencia	Porcentaje
Quejas no solucionadas con celeridad	10	6.8%
Quejas solucionadas con celeridad	136	93.2%
Total	146	100.0%

Fuente: Autores

Gráfico 5 Información al cliente en la atención en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022



Fuente: Tabla 5

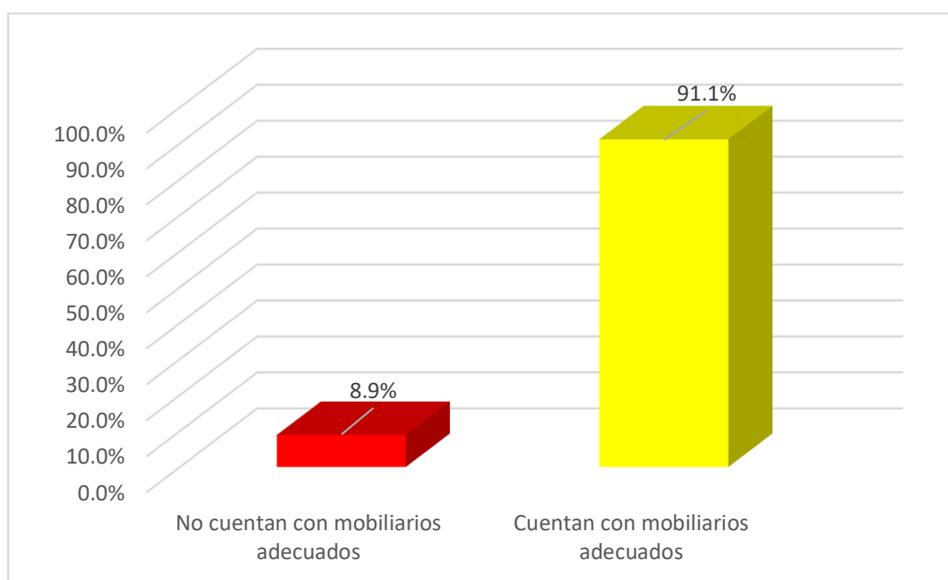
De acuerdo con la información mostrada en la tabla 5 y el gráfico 5 con respecto a la información proporcionada al cliente en la atención en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, se observa que la gran mayoría de los clientes (93,2%) considera que las quejas presentadas en la botica son solucionadas con celeridad y solamente un muy pequeño porcentaje de los clientes (6,8%) considera que las quejas presentadas no son solucionadas con celeridad.

Tabla 6 Instalaciones de la botica en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022

Instalaciones de la botica	Frecuencia	Porcentaje
No cuentan con mobiliarios adecuados	13	8.9%
Cuentan con mobiliarios adecuados	133	91.1%
Total	146	100.0%

Fuente: Autores

Gráfico 6 Instalaciones de la botica en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022



Fuente: Tabla 6

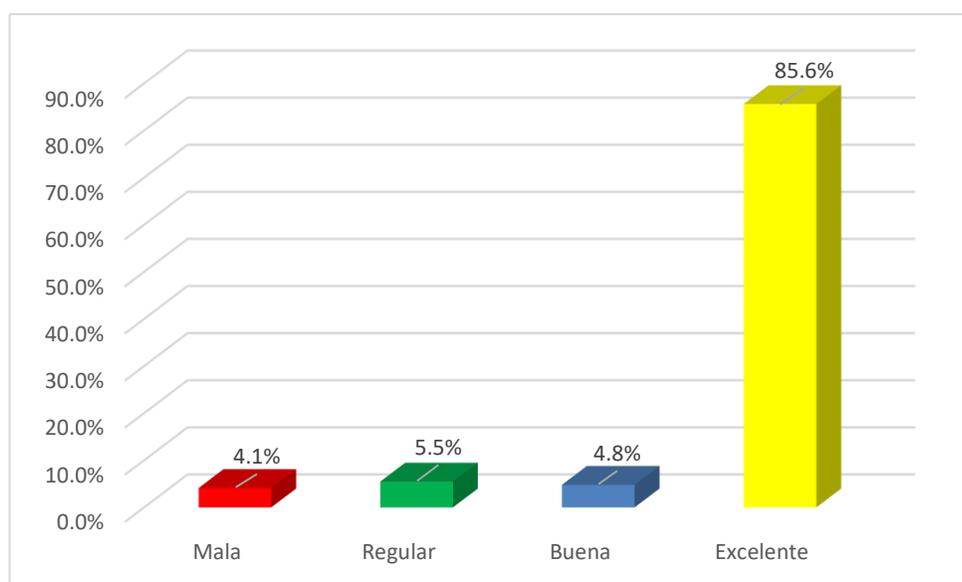
Observando los datos mostrados en la tabla 6 y el gráfico 6 con respecto a las instalaciones de la botica en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, se nota que la gran mayoría de los clientes (91,1%) considera que la botica cuenta con mobiliarios adecuados y solamente un pequeño porcentaje de los clientes (8,9%) considera que la botica BIOFARMA no cuenta con mobiliarios adecuados.

Tabla 7 Nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022

Satisfacción y calidad	Frecuencia	Porcentaje
Mala	6	4.1%
Regular	8	5.5%
Buena	7	4.8%
Excelente	125	85.6%
Total	146	100.0%

Fuente: Autores

Gráfico 7 Nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022



Fuente: Tabla 7

Analizando la información mostrada en la tabla 7 y el gráfico 7 respecto del nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022; se observa que la mayoría de los clientes (85,6%) considera como excelente el nivel de satisfacción y calidad en la atención, porcentajes muy pequeños de los clientes consideran como buena (4,8%), regular (5,5%) y mala (4,1%) el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente.

IV. DISCUSIÓN

En relación con la disponibilidad de stock de medicamentos en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022; se tiene que la mayoría de los clientes (72,6%) considera que existe un nivel alto disponibilidad, un porcentaje importante (24,0%) considera como medio y sólo un porcentaje menor (3,4%) considera como bajo el nivel de disponibilidad de stock de medicamentos. Los resultados obtenidos son superiores a los de Pacahuala M. 2018, en su investigación titulada “Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero – abril 2018” tuvo como objetivo, evaluar el grado de satisfacción en 374 usuarios con respecto a la atención brindada en once boticas y farmacias de Huaycán (Ate, Lima); entre los resultados más importantes se tuvo que en la dimensión elementos tangibles el 38,58% lo consideró aceptable.

Con respecto del tiempo de espera para la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022; se tiene que la gran mayoría de los clientes (93,8%) consideran que el tiempo de espera para la atención es adecuado y un porcentaje minoritario de clientes (6,2%) que considera como no adecuado el tiempo que debe esperar para que le atiendan. Nuestros resultados son mejores a los obtenidos por Pacahuala M. 2018. En su investigación; Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. febrero – abril 2018 tuvo objetivo, evaluar el grado de satisfacción en 374 usuarios con respecto a la atención brindada en once boticas y farmacias de Huaycán (Ate, Lima); entre los resultados más importantes se encontró que en la dimensión sensibilidad el 38,37% resultó satisfecho.

En relación con el trato recibido en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022; se observa que la gran mayoría de los clientes (91,8%) califica con un nivel alto el trato recibido en la atención; un porcentaje menor (6,2%) lo califica como medio y un porcentaje muy pequeño (2,1%) califica como bajo el nivel del trato recibido en la atención. Estos resultados son mejores a los obtenidos por Romero Vera, L.A. 2017, en su investigación titulada “La satisfacción en la atención al cliente en las cadenas de farmacias mía del cantón Machala. (Examen Complexivo). Universidad Técnica de Machala, Machala, Ecuador”, tuvo

como objetivo, evaluar la satisfacción en 166 clientes en relación a la atención recibida en una cadena de farmacias del Cantón Machala (Ecuador), entre los resultados más importantes se tiene que se encontró que el 62,62% de clientes consideran que el farmacéutico es amigable y el 54,22% afirman que el farmacéutico está bien informado.

Con respecto al horario de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, se tiene que la gran mayoría de los pacientes (80,1%) considera que el horario es adecuado para la atención y una proporción menor (19,9%) considera como no adecuado el horario de la botica para la atención a los pacientes. Nuestros resultados son mayores a los obtenidos por Según Carajulca R. y Vargas V. 2020 en su investigación titulada “Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Roció, San Juan De Lurigancho, 2020”, donde tuvieron como objetivo, evaluar la calidad de atención y satisfacción en 196 clientes de una botica en San Juan de Lurigancho-Lima; entre los resultados más importantes se tiene que el 50% de los clientes se sintieron muy satisfechos en la dimensión empatía de la calidad de atención. Asimismo, con los resultados de Pacahuala M. 2018, en su investigación titulada “Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero – abril 2018” tuvo como objetivo, evaluar el grado de satisfacción en 374 usuarios con respecto a la atención brindada en once boticas y farmacias de Huaycán (Ate, Lima); entre los resultados más importantes se obtuvo que el 40% estuvo satisfecho en la dimensión empatía.

Con respecto a la información proporcionada al cliente en la atención en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, se observa que la gran mayoría de los clientes (93,2%) considera que las quejas presentadas en la botica son solucionadas con celeridad y un pequeño porcentaje de los clientes (6,8%) considera que las quejas presentadas no son solucionadas con celeridad. Los resultados obtenidos son mejores a los de Montenegro L. (2018) en su investigación tuvo como objetivo describir las opiniones de satisfacción en 420 usuarios de 12 farmacias y boticas de Chiclayo (Lambayeque), entre los resultados más relevantes se tiene que el 70% de los encuestados afirma que el farmacéutico interpretó adecuadamente sus consultas; el 69% de ellos considera que el farmacéutico le explicó claramente las razones de tratamiento y el 48% de usuarios sostiene que el farmacéutico le informó sobre los efectos secundarios de los fármacos.

En relación con las instalaciones de la botica en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, se nota que la gran mayoría de los clientes (91,1%) considera que la botica cuenta con mobiliarios adecuados y solamente un pequeño porcentaje de los clientes (8,9%) considera que la botica BIOFARMA no cuenta con mobiliarios adecuados. Los resultados son muy superiores a los de Pacahuala M. 2018, en su investigación titulada “Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero –abril 2018” tuvo como objetivo, evaluar el grado de satisfacción en 374 usuarios con respecto a la atención brindada en once boticas y farmacias de Huaycán (Ate, Lima); entre los resultados más importantes se tuvo que en la dimensión elementos tangibles el 38,58% lo consideró aceptable.

Con respecto al nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022; se observa que la mayoría de los clientes (85,6%) considera como excelente el nivel de satisfacción y calidad en la atención, porcentajes muy pequeños de los clientes consideran como buena (4,8%), regular (5,5%) y mala (4,1%) el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente. los resultados son Carajulca R. y Vargas V. 2020 en su investigación titulada “Calidad de Atención Farmacéutica y Satisfacción del Cliente en la Botica Roció, San Juan De Lurigancho, 2020” donde tuvieron como objetivo, evaluar la calidad de atención y satisfacción en 196 clientes; después de realizar su investigación llegaron a la conclusión que la Calidad de atención percibida por los clientes fue excelente para el 59,7% de los encuestados. Asimismo, nuestros resultados son similares a los de Huamán J. 2017 en su estudio titulado “Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – lima, 2016”, onde tuvo como objetivo, determinar el nivel de Satisfacción de los usuarios atendidos en la Cadena de Boticas Mifarma de la Zona 15 de Huaycán, Ate – Lima en el año 2016, llegó a la conclusión que la mayoría de los usuarios presentan en promedio un nivel de satisfacción alta (68,1 %). De igual manera son similares a los de Pacahuala M. 2018, en su investigación “Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero – abril 2018” donde tuvo como objetivo, evaluar el grado de satisfacción en 374 usuarios con respecto a la atención brindada en once boticas y farmacias de Huaycán (Ate, Lima), llegó a la conclusión que 37,19%

de usuarios estuvieron satisfechos y 20,29% muy satisfechos con la atención brindada en las farmacias y boticas.

V. CONCLUSIONES

1. Al evaluar el nivel de la satisfacción de los clientes de la botica Biofarma se considera alta debido a que esta en un porcentaje del 85.6%; referente a la calidad de la atención la mayoría de los factores evaluados como tiempo atención, trato recibido, horario de atención, solución de quejas y mobiliario se encuentran en porcentajes superiores al 80%.
2. Con respecto al nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022; se observa que la mayoría de los clientes (85,6%) considera como excelente el nivel de satisfacción y calidad en la atención, porcentajes muy pequeños de los clientes consideran como buena (4,8%), regular (5,5%) y mala (4,1%) el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente.
3. En relación con la disponibilidad de stock de medicamentos en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022; se tiene que la mayoría de los clientes (72,6%) considera que existe un nivel alto disponibilidad, un porcentaje importante (24,0%) considera como medio y sólo un porcentaje menor (3,4%) considera como bajo el nivel de disponibilidad de stock de medicamentos.
4. Con respecto del tiempo de espera para la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022; se tiene que la gran mayoría de los clientes (93,8%) consideran que el tiempo de espera para la atención es adecuado y un porcentaje minoritario de clientes (6,2%) que considera como no adecuado el tiempo que debe esperar para que le atiendan.
5. En relación con el trato recibido en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022; se observa que la gran mayoría de los clientes (91,8%) califica con un nivel alto el trato recibido en la atención; un porcentaje menor (6,2%) lo califica como medio y un porcentaje muy pequeño (2,1%) califica como bajo el nivel del trato recibido en la atención.
6. Con respecto al horario de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, se tiene que la gran mayoría de los pacientes (80,1%) considera que el horario es adecuado para la atención y una proporción menor (19,9%) considera como no adecuado el horario de la botica para la atención a los pacientes.

7. Con respecto a la información proporcionada al cliente en la atención en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, se observa que la gran mayoría de los clientes (93,2%) considera que las quejas presentadas en la botica son solucionadas con celeridad y un pequeño porcentaje de los clientes (6,8%) considera que las quejas presentadas no son solucionadas con celeridad.
8. En relación con las instalaciones de la botica en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022, se nota que la gran mayoría de los clientes (91,1%) considera que la botica cuenta con mobiliarios adecuados y solamente un pequeño porcentaje de los clientes (8,9%) considera que la botica BIOFARMA no cuenta con mobiliarios adecuados.

VI. RECOMENDACIONES

1. Desarrollar trabajos de investigación similares que permitan identificar las percepciones de los clientes respecto de la satisfacción y calidad de la atención que reciben en los establecimientos de salud.
2. Implementar estrategias para incrementar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA que actualmente se encuentra en 85,6% y tratar de acercarse al valor óptimo.
3. Diseñar estrategias logísticas para mejorar el indicador de disponibilidad de stock de medicamentos que se encuentra en 72,6% y que permita tener todos los productos que requieren los clientes y puedan cumplir con sus tratamientos.

REFERENCIAS BIBLIOGRÁFICAS

1. Ogiemwonyi O HARNMMN. Relationship between aspects of service quality and customer satisfaction in hypermarkets in Malaysia. *international journal of psychosocial rehabilitation*. 2020; 5(2062-2071).
2. Surur AS TFGGMETMAM. Client satisfaction with outpatient pharmacy services in Northwest Ethiopian university hospitals: an interdisciplinary study.. thesis. *BMC Medical Services*.
3. Cleary PD, McNeil BJ. Patient satisfaction as an indicator of quality care. *Inquiry*. 1988;25(1):25–36. Link: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pubmed/2966123>.
4. Forrellat M. Calidad en los servicios de salud: un reto ineludible. *Revista Cubana Hematología, Inmunología y Hemoterapia [Internet]*. 2014 [Consultado el 23 de abril del 2021]; 30(2):179-183. Disponible en: <http://scielo.sld.cu/pdf/hih/v30n2/hih11214.pdf>.
5. Ogiemwonyi O, Harum A, Rahman, Nurul M, Mejeed N. The Relationship between Service Quality Dimensions and Customer Satisfaction towards Hypermarket in Malaysia. *International Journal of Psychosocial Rehabilitation*. 2020; 24(5): 2062- 2071. DOI: 10.37200/IJPR/V24I5/PR201904. Recuperado de: https://www.researchgate.net/publication/343635361_The_Relationship_between_Service_Quality_Dimensions_and_Customer_Satisfaction_towards_Hypermarket_in_Malaysia
6. Carajulca R, Vargas R. Calidad de atención farmacéutica y Satisfacción del cliente en la botica Rocío, San Juan de Lurigancho, 2020 [Tesis]. Lima: Universidad María Auxiliadora; 2020.
7. Montenegro L. Opiniones de Satisfacción en usuarios de farmacias y boticas – Chiclayo. Perú [Tesis]. Chiclayo: Universidad Católica Santo Toribio de Mogrovejo; 2018.
8. Pacahuala M. Grado de satisfacción de los usuarios con la atención brindada en Boticas y Farmacias del Distrito de Huaycán. Febrero –Abril 2018 [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2018.
9. Huamán J. Satisfacción de los usuarios atendidos en la cadena de boticas Mifarma de la zona 15 de Huaycán, Ate – Lima, 2016 [Tesis]. Lima: Universidad Norbert Wiener; 2017.

10. Bustamante F, Gálvez N. Nivel de satisfacción del usuario externo que acude al servicio de farmacia, de un hospital del ministerio de salud de Cajamarca-Perú. Rev Tzhoecoen 2017; 9(1). Link: <http://revistas.uss.edu.pe/index.php/tzh/article/view/455>
11. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. Rev. Bio Scientia. 2019; 2(4):19-29.
12. Romero L. La satisfacción en la atención al cliente en las cadenas de farmacias Mía del Cantón Machala [Tesis]. Machala: Universidad Técnica de Machala; 2017.
13. Bofill A, López R, Murguido Y. Calidad del servicio en la farmacia Reparto Iglesias de Matanzas según percepción de los usuarios. Medisur. 2016; 14(3):1-9. Link: http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1727-897X2016000300010
Satisfacción del Cliente. Disponible en: <https://www.ceupe.com/blog/satisfaccion-del-cliente.html?dt=1663819795306>.
14. Mattsoon S, Gustafsson M. Job Satisfaction among Swedish Pharmacists. Pharmacy 2020, 8(1): 1-10. DOI: 10.3390/pharmacy8030127. Recuperado de: <https://www>
15. Felix, R. (2017). Service Quality and Customer Satisfaction in Selected Banks in Rwanda. Journal of Business & Financial Affairs, 6(1), 1-11. DOI: <http://dx.doi.org/10.4172/2167-0234.1000246>
16. Gonzales K. Servicio al cliente, estrategias para ser competitivos en los mercados. Bogotá: Ecoe; 2016. Link: <https://repository.unimilitar.edu.co/bitstream/handle/10654/14556/Jim;jsessionid=AF1A47F9E3245AE57D48467D251A1C9F?sequence=5>
17. Montoya C, Boyero M. El CRM como herramienta para el servicio al cliente en la organización. Visión de futuro. 2013; 17(1):130-151. Link: <http://www.redalyc.org/pdf/3579/357935480005.pdf>
18. Creswell JW, Creswell JD. Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches. Christchurch, Nueva Zelanda: Sage Publications; 2018.
19. Muratovski G. Research for designers: A guide to methods and practice. 2a ed. Londres, Inglaterra: SAGE Publications; 2022.
20. Hernández R., Fernández C., & Baptista P. (2014). Metodología de la investigación (6a. edición)

ANEXOS

ANEXO 01. MATRIZ DE CONSISTENCIA

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA BIOFARMA PAUCARÁ HUANCAVELICA -2022

PROBLEMA GENERAL	OBJETIVO GENERAL	VARIABLE	METODOLOGÍA
¿Cuál será el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022?	Evaluar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022	1. Variable independiente	ALCANCE DE LA INVESTIGACIÓN: Descriptiva MÉTODO DE LA INVESTIGACIÓN Deductiva DISEÑO DE LA INVESTIGACIÓN No experimental, transeccional o transversal POBLACIÓN Conformada por 3000 clientes atendidos en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022, en el periodo de octubre a diciembre del 2022. MUESTRA Conformada por 146 clientes atendidos en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022, durante el periodo de estudio. Muestreo probabilístico, aleatorio simple, para poblaciones finitas al 95% de confianza. TECNICA DE RECOPIACIÓN DE INFORMACIÓN Observación INSTRUMENTO Ficha de recolección de datos revisados y evaluado por 3 jueces expertos en el tema. TÉCNICAS DE PROCESAMIENTO DE DATOS Análisis estadístico descriptivo. Se empleará métodos de estadística descriptiva: medidas de tendencia central y dispersión de datos, frecuencia, representados en tablas y gráficos para mejor comprensión.
PROBLEMAS ESPECIFICOS	OBJETIVOS ESPECÍFICOS	Nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022	
- ¿Cuál será la relación que existe entre la disponibilidad de stock de medicamentos con el nivel de satisfacción y la calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022?	- Identificar la relación entre la disponibilidad de stock de medicamentos con el nivel de satisfacción y la calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022.		
- ¿Cuál será r la relación que existe entre el tiempo de espera para la atención con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022?	- Identificar la relación entre el tiempo de espera para la atención con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022.		
- ¿Cuál será la relación entre el trato recibido por el personal del establecimiento con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022?	- Determinar la relación entre el trato recibido por el personal del establecimiento con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022.		
- ¿Cuál será la relación entre el horario de atención del	- Determinar la relación entre el horario de atención del		

<p>establecimiento con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del cliente en la botica BIOFARMA Paucará- Huancavelica-2022?</p> <p>¿Cuál será la relación entre la información al cliente por el personal del establecimiento con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022?</p> <p>¿Cuál será la relación entre las instalaciones del establecimiento con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del cliente en la Botica-BIOFARMA-Paucará Huancavelica -2022?</p>	<p>establecimiento con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022.</p> <p>Determinar la relación entre la información al cliente por personal del establecimiento con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucará Huancavelica -2022.</p> <p>Determinar la relación entre las instalaciones del establecimiento con el nivel de satisfacción y la calidad de atención del cliente en la Botica-BIOFARMA-Paucará Huancavelica -2022.</p>		
--	---	--	--

ANEXO 2. VALIDACIÓN DEL INSTRUMENTO



FORMATO: A

VALIDEZ DEL INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL
CLIENTE EN LA BOTICA BIOFARMA PAUCARA HUANCVELICA -
2022

INVESTIGADORES: Bach. MADRID QUISPE, RUTH ROSMERY y
Bach. MONTAÑEZ HUAMANÍ, JENNY

Indicación: Señor calificador se le pide su colaboración para que luego de un riguroso análisis de los ítems del CUESTIONARIO, que le mostramos, marque con un aspa el casillero que crea conveniente de acuerdo a su criterio y experiencia profesional, denotando si cuenta o no cuenta con los requisitos mínimos de formación para su posterior aplicación

NOTA: Para cada ítem se considera la escala de 1 a 5 dónde:

CUESTIONARIO INSTRUCCIONES:

Estimado amigo (a) el presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas se le agradecerá por favor leer cada pregunta y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa marcando con una X sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias

	1	2	3	4	5
DIMENSIÓN I: DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTOS					X
1. La botica cuenta con medicamentos que le prescribió el médico: Si () No ()					
2. Los medicamentos que se dispensan en la Botica son de calidad.: Si () No ()					
DIMENSIÓN II: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN.	1	2	3	4	X

3. El tiempo que espera para la atención de su receta es adecuada: Si () No ()					
4. El personal de la botica responde a sus consultas sobre su tratamiento: Si () No ()					
DIMENSIÓN III: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN.	1	2	3	4	5
5. Confía en el químico farmacéutico y el técnico en farmacia. Si () No ()					
6. El personal por el personal es con amabilidad y respeto. Si () No ()					
7. El personal de la Botica está correctamente uniformado e identificado Si () No ()					
DIMENSIÓN IV: HORARIO DE ATENCIÓN.	1	2	3	4	5
8. El horario de atención de la Botica es adecuado. Si () No ()					
DIMENSIÓN IV: INFORMACIÓN AL CLIENTE.	1	2	3	4	5
9. Las quejas que presenta son solucionadas con celeridad. Si () No ()					
DIMENSIÓN IV: INFORMACIÓN AL CLIENTE.	1	2	3	4	5
10. Las instalaciones cuentan con mobiliarios adecuados para la atención a los clientes. Si () No ()					
OBSERVACIÓN: _____					



PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena Muy buena

Nombres y Apellidos : Jacqueline Jortka Peña Marín
DNI N° : 20117267 Teléfono/Celular: 954815713
Dirección domiciliaria : Jr. San Jorge N°343-San Antonio
Título Profesional : Químico farmacéutico
Grado Académico : Doctor
Mención : Criminalística
Tema de Investigación : Nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la botica
Biofarma Paucara Huancavelica -2022
Fecha Validación : 13-01-2022

Firma :

Jacqueline Jortka Peña Marín
QUÍMICO FARMACÉUTICO
C. Q. F. P. 009834
D. N. I. 20117267

Lugar y fecha: Huancayo 13-01-2023



FORMATO: B

FICHAS DE VALIDACIÓN DEL INFORME DE OPINIÓN POR JUICIO DE EXPERTO

I. DATOS GENERALES

1.1. Título de la Investigación : **NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA BIOFARMA PAUCARA HUANCVELICA - 2022.**

1.2. Nombre del instrumento : **Cuestionario**

II. ASPECTOS DE VALIDACIÓN

Indicadores	Criterios	Deficiente				Baja				Regular				Buena				Muy Buena				
		5	10	15	20	25	30	35	40	45	50	55	60	65	70	75	80	85	90	95	100	
1. Claridad	Está formulado con lenguaje apropiado																			X		
2. Objetividad	Está expresado en conductas observables																			X		
3. Actualidad	Adecuado al avance de la ciencia pedagógica																			X		
4. Organización	Existe una organización lógica																			X		
5. Suficiencia	Comprende los aspectos en cantidad y calidad																			X		
6. Intencionalidad	Adecuado para valorar los instrumentos de investigación																			X		
7. Consistencia	Basado en aspectos teóricos científicos																			X		
8. Coherencia	Entre los índices e indicadores																			X		
9. Metodología	La estrategia responde al propósito del diagnóstico																			X		
10. Pertinencia	Es útil y adecuado para la investigación																			X		



PROMEDIO DE VALORACIÓN

85

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena Muy buena

Nombres y Apellidos : Jacqueline Jortka Peña Marín
DNI N° : 20117267 Teléfono/Celular:
954815713
Dirección domiciliaria : Jr. San Jorge N°343-San Antonio
Título Profesional : Químico farmacéutico
Grado Académico : Doctor
Mención : Criminalística
Tema de Investigación : Nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente
en la botica Biofarma Paucara Huancavelica -2022
Fecha Validación : 13-01-2022

Firma : 

Lugar y fecha: Huancayo 13-01-2023



|

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

- 1) Deficiente
- 2) Baja
- 3) Regular
- 4) Buena
- 5) Max buena

Nombres y Apellidos : Karen Janet Ayala Guevara
 DNI  : 40712586 Teléfono/Celular : 979047823
 Dirección domiciliaria : Jrón Los Nevados A-13 Urbanización los Andes El Tambo
 Título Profesional : Químico Farmacéutico
 Grado Académico : Magister en Administración.
 Mención : Maestro en Gestión Empresarial
 Tema de Investigación = **"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA BIOFARMA PAUCARA HUANCVELICA -2022"**.
 Fecha Validación = 12 de Enero del 2023



Firma

Lugar y fecha: Huancayo 12 de Enero del 2023

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombre y Apellidos : Karen Inel Ayala Guevara
DNI  : 40712586 Teléfono/Celular : 979047823
Dirección domiciliaria : Jrón Los Nevados A-15 Urbanización los Andes El Tambo
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister en Administración.
Mención : Maestro en Gestión Empresarial
Tema de Investigación = **"NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA BIOFARMA PAUCARA HUANCAVELICA -2022"**.
Fecha Validación = 12 de Enero del 2023



Firma

Lugar y fecha: Huancayo 12 de Enero del 2023

PROMEDIO DE VALORACIÓN

5

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombre y Apellidos : MÓNICA ALEJANDRA CALLE VILCA
DNI N° : 21527949 Teléfono/Celular : 940924608
Dirección domiciliaria : Pje. Pomas N°121 – El Tambo
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister
Mención : Administración de la educación.
Tema de Investigación = "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA BIOFARMA PAUCARA HUANCVELICA -2022".
Fecha Validación = 14 de enero del 2023



Mónica A. Calle Vilca
COP 0000

Lugar y fecha: Huancayo 14 de enero del 2023

PROMEDIO DE VALORACIÓN

90

OPINIÓN DE APLICABILIDAD

1) Deficiente 2) Baja 3) Regular 4) Buena 5) Muy buena

Nombre y Apellidos : MÓNICA ALEJANDRA CALLE VILCA
DNI N° : 21527949 Teléfono/Celular : 940924608
Dirección domiciliaria : Pje. Pomas N° 121 – El Tambo
Título Profesional : Químico Farmacéutico
Grado Académico : Magister
Mención : Administración de la educación
Tema de Investigación = "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA
ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA
BIOFARMA PAUCARA HUANCVELICA -2022".
Fecha Validación = 14 de enero del 2023



Mónica Alejandra Calle Vilca
C.I.P. 10000

Lugar y fecha: Huancayo 14 de enero del 2023

CONSENTIMIENTO INFORMADO

Invitamos a usted a participar en un estudio titulado: **“NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DEL CLIENTE EN LA BOTICA BIOFARMA PAUCARA HUANCVELICA -2022”**, realizado por los bachilleres, MADRID QUISPE, Ruth Rosmery y MONTAÑEZ HUAMANÍ, Jenny, de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, con el objetivo de Evaluar el nivel de satisfacción y calidad en la atención del cliente en la Botica BIOFARMA Paucara Huancavelica -2022.

El procedimiento consiste en llenar este cuestionario con la mayor sinceridad y seriedad posible. Toda información otorgada por usted será suma confidencialidad, y solo estará visible para los autores de esta investigación. Cuando los resultados de este estudio sean publicados, no se mostrará ninguna información que permita conocer su identidad. No se recopilarán correos electrónicos ni alguna información virtual que lo haga identificable. Al marcar “Sí”, usted declara haber leído en consentimiento informado y haber entendido el procedimiento que se empleará durante el estudio. Además, que usted es libre de decidir no participar. Por tanto, Identificado (a) con DNI N° _____ autorizo al investigador para que se me considere como parte de este estudio

Sí

No

ANEXO 4: INSTRUMENTO DE INVESTIGACIÓN

INSTRUCCIONES

Estimado amigo (a) el presente cuestionario es anónimo; por tanto, se sugiere ser honesto al responder cada una de las preguntas formuladas se le agradecerá por favor leer cada pregunta y conteste la alternativa que más se acerca a lo que usted piensa marcando con una X sus respuestas son confidenciales y serán reunidas junto a las respuestas de muchas personas que están contestando este cuestionario en estos días. Muchas gracias.

CUESTIONARIO

Marque con una X la respuesta de su elección según corresponda:

I. DIMENSIÓN I: DISPONIBILIDAD DE STOCK DE MEDICAMENTOS.

1. La botica cuenta con medicamentos que le prescribió el médico:
Si () No ()
2. Los medicamentos que se dispensan en la Botica son de calidad.:
Si () No ()

II. DIMENSIÓN II: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN.

3. El tiempo que espera para la atención de su receta es adecuada:
Si () No ()
4. El personal de la botica responde a sus consultas sobre su tratamiento:
Si () No ()

III. DIMENSIÓN III: TIEMPO DE ESPERA PARA LA ATENCIÓN.

5. Confía en el químico farmacéutico y el técnico en farmacia.

Si () No ()

6. El personal por el personal es con amabilidad y respeto.

Si () No ()

7. El personal de la Botica está correctamente uniformado e identificado

Si () No ()

IV. DIMENSIÓN IV: HORARIO DE ATENCIÓN.

8. El horario de atención de la Botica es adecuado.

Si () No ()

V. DIMENSIÓN V: INFORMACIÓN AL CLIENTE.

9. Las quejas que presenta son solucionadas con celeridad.

Si () No ()

VI. DIMENSIÓN VI: INSTALACIONES DE LA BOTICA.

10. Las instalaciones cuentan con mobiliarios adecuados para la atención a los clientes.

Si () No ()

Gracias por su tiempo en esta investigación, agradezco su colaboración.

ANEXO 5. EVIDENCIAS FOTOGRÁFICAS



