

**NOMBRE DEL TRABAJO:**  
**NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BOTICA BALVINFARMA.**

**ASESOR:**

- Mg. Ruiz Espinoza, Johan Edgar

**AUTORES:**

- Bach. Contreras Hinostrero, Mónica Luz
- Bach. Canchanya Balvin, Mereya

**RESUMEN DEL SOFTWARE DE DETECCIÓN DE SIMILITUDES**

Reporte de similitud

NOMBRE DEL TRABAJO  
**INFORME FINAL - "NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS USUARIOS DE LA BOTICA BALVINFARMA"**

---

RECUENTO DE PALABRAS <b>11518 Words</b>	RECUENTO DE CARACTERES <b>68571 Characters</b>
RECUENTO DE PÁGINAS <b>55 Pages</b>	TAMAÑO DEL ARCHIVO <b>657.1KB</b>
FECHA DE ENTREGA <b>Nov 6, 2023 5:07 PM GMT-5</b>	FECHA DEL INFORME <b>Nov 6, 2023 5:08 PM GMT-5</b>

---

● **2% de similitud general**  
El total combinado de todas las coincidencias, incluidas las fuentes superpuestas, para cada base de datos.

- 2% Base de datos de Internet
- 0% Base de datos de publicaciones

● **Excluir del Reporte de Similitud**

- Material bibliográfico
- Material citado
- Bloques de texto excluidos manualmente
- Material citado
- Coincidencia baja (menos de 20 palabras)

---



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

**TESIS  
NIVEL DE SATISFACCIÓN Y CALIDAD EN LA ATENCIÓN DE LOS  
USUARIOS DE LA BOTICA BALVINFARMA**

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

**AUTOR**

Bach. Contreras Hinojosa, Monica Luz

Bach. Canchanya Balvin, Mereya

**ASESOR**

Mg. Ruiz Espinoza, Johan Edgar

**LÍNEA DE INVESTIGACIÓN**

Ciencias farmacéuticas

**HUANCAYO - PERÚ**

**2023**

**Dedicatoria:**

Dedicamos este trabajo a nuestro creador quien fue nuestra guía en toda esta etapa, así también a nuestros padres nuestros soportes de poder cumplir uno de nuestros sueños anhelados.

**Mónica Luz, Contreras H.  
Mereya, Canchanya B.**

### **Agradecimientos**

Agradezco a nuestro creador por siempre estar con nosotras

A mis padres por el soporte de cada día en nuestra etapa profesional y personal

A mi asesor, quien con sus enseñanzas inculcadas seremos grandes profesionales de la salud.

A la casa de estudios, mi alma mater por acogerme durante cinco años y permitirme forma como profesional en cada una de sus aulas.

**Mónica Luz, Contreras H.  
Mereya, Canchanya B.**

**Página del Jurado**

**PRESIDENTE**

Mg. Ayala Guevara, Karen Janet

**SECRETARIO**

Mg. Huamali Sanchez, Flor De Maria

**VOCAL**

Mg. Ruiz Espinoza, Johan Edgar

**SUPLENTE**

Mg. Maravi Cabrera, Aracely Janett

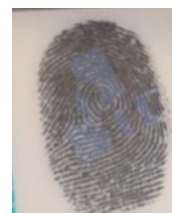
Declaratoria de autenticidad

**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE**

Yo, Mónica Luz, Contreras Hinostroza de nacionalidad peruana, identificada con DNI N° 47809412 tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Ciencias Farmacéuticas y Bioquímica, domiciliado Av. Los Libertadores 396, Huancayo **DECLARO BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES AUTENTICA Y VERAZ**, me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo el presente documento a los 09 días del mes de octubre del 2023.



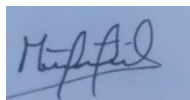
.....  
**Mónica Luz, Contreras Hinostroza**  
DNI N° 47809412



Declaratoria de autenticidad

**DECLARACIÓN JURADA SIMPLE**

Yo, Mereya, Canchanya Balbín de nacionalidad peruana, identificada con DNI N°47066543  
tesista de la Universidad Privada de Huancayo Franklin Roosevelt, Bachiller en Ciencias  
Farmacéuticas y Bioquímica, domiciliado Jr. Junín N°378 - Huayucachi **DECLARO**  
**BAJO JURAMENTO: QUE TODA LA INFORMACIÓN PRESENTADA ES**  
**AUTENTICA Y VERAZ**, me afirmo y me ratifico en lo expresado en señal de lo cual firmo  
el presente documento a los 09 días del mes de octubre del 2023.



.....  
**Mereya, Canchanya Balbín**  
DNI N° 47066543



## ÍNDICE

<b>RESUMEN</b> .....	9
<b>ABSTRACT</b> .....	10
<b>I. INTRODUCCIÓN</b> .....	11
<b>II. METODOLOGÍA</b> .....	24
2.1. Método de la investigación .....	24
2.2. Tipo y nivel de investigación.....	24
2.3. Diseño de la investigación.....	24
2.4. Población de estudio .....	24
2.5. Muestra .....	25
2.6. Técnicas e instrumentos de recolección de datos .....	25
2.7. Técnicas de procesamiento de la investigación.....	25
<b>III. RESULTADOS</b> .....	26
<b>IV. DISCUSIÓN</b> .....	38
<b>V. CONCLUSIONES</b> .....	40
<b>VI. RECOMENDACIONES</b> .....	41
<b>VII. REFERENCIAS</b> .....	42
<b>ANEXOS</b> .....	50



## **RESUMEN**

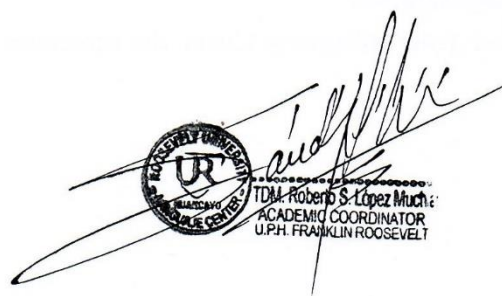
**OBJETIVO:** Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma. **METODOLOGÍA:** Tipo de investigación descriptivo y retrospectivo. Diseño no experimental y transversal. Población: conformada por 2000 los pacientes atendidos en la botica Balvinfarma. La muestra estuvo compuesta por 394 pacientes que cumplieron con los criterios de inclusión y exclusión. **RESULTADOS:** Referente a la dimensión horario de atención, la percepción sobre la hora de atención el 54.82% consideraron regular; el 71.5% consideraron regular la orientación recibida por parte del Químico Farmacéutico u otro personal de turno; el 44.2% consideraron regular la disponibilidad de los medicamentos solicitados por los usuarios; el 81.5% consideraron regular el tiempo de espera para dispensación de los medicamentos; el 79.9% consideraron regular el trato recibido por parte del personal que labora en la Botica Balvinfarma. **CONCLUSIÓN:** Existe una asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma.

**Palabras clave:** Satisfacción, calidad de atención, percepción.

## ABSTRACT

**OBJECTIVE:** Determine the level of satisfaction and quality in the care of users of Botica Balvinfarma. **METHODOLOGY:** Descriptive and retrospective type of research. Non-experimental and transversal design. **Population:** made up of 2,000 patients treated at the Balvinfarma pharmacy. The sample was made up of 394 patients who met the inclusion and exclusion criteria. **RESULTS:** Regarding the dimension of service hours, 54.82% considered the perception of service hours to be regular; 71.5% considered the guidance received from the Pharmaceutical Chemist or other personnel on duty to be regular; 44.2% considered regulating the availability of medications requested by users; 81.5% considered regulating the waiting time for medication dispensing; 79.9% considered the treatment received by the staff who work at Botica Balvinfarma to regulate. **CONCLUSION:** There is a statistically significant association between satisfaction and quality of care of users of Botica Balvinfarma.

**Keywords:** Satisfaction, quality of care, perception.



TDM. Roberto S. Lopez Muchi  
ACADEMIC COORDINATOR  
U.P.H. FRANKLIN ROOSEVELT

## **I. INTRODUCCIÓN**

El ámbito de la farmacia hospitalaria representa una faceta fundamental en la prestación de servicios de atención médica, la cual está sujeta a rigurosos estándares con el propósito de elevar la calidad general de la atención brindada. De acuerdo con las directrices de la Organización Panamericana de la Salud (OPS), los servicios de farmacia se dedican a una variedad de actividades orientadas a proporcionar una atención comprensiva que responda a las necesidades y desafíos en términos de bienestar de las personas, mediante la provisión de medicamentos y otros productos farmacéuticos. Cuando estos recursos se utilizan de manera razonable, contribuyen significativamente a mantener la salud pública sin complicaciones. (1)

Adicionalmente, las farmacias y establecimientos farmacéuticos desempeñan un rol fundamental en la dispensación de medicamentos con receta, asegurando una distribución adecuada a la población. Al mismo tiempo, al interactuar directamente con los pacientes, las farmacias se enfrentan al desafío de la gestión, al mantener la satisfacción en la provisión de sus servicios. En este contexto, factores relacionados con la atención brindada, como la actitud del farmacéutico o la calidad de las instalaciones, pueden ejercer influencia sobre la percepción de compra del paciente y, en última instancia, su elección de farmacia. (2)

En esta perspectiva, la satisfacción del paciente se configura como uno de los elementos empleados para medir la calidad del sistema de atención médica, representando un indicador del grado en el que las expectativas del paciente coinciden con su experiencia real en relación con los servicios de salud. (3) En consecuencia, la satisfacción de los clientes en las boticas y farmacias guarda una estrecha relación con la disponibilidad de medicamentos en el establecimiento, la asesoría proporcionada sobre los medicamentos y la farmacoterapia, así como el tiempo de espera experimentado. (4)

De igual manera, la excelencia en la atención proporcionada por los establecimientos farmacéuticos se evalúa en función de varios aspectos del proceso de atención, que abarcan la calidad de la relación entre el personal y el paciente, el contenido de la consulta, su duración, así como las acciones clínicas de revisión y diagnóstico. Además, está vinculada al resultado logrado en la salud del paciente, influida por las características de la infraestructura, el personal y la organización, así como por factores relacionados con la accesibilidad, como los precios de los medicamentos. (5)

De este modo, aquellos pacientes que experimentan satisfacción con los servicios farmacéuticos tienden a ser más propensos a cumplir correctamente con sus tratamientos y menos propensos a cambiar de un sistema de salud a otro. Por lo tanto, la evaluación del nivel de satisfacción o

insatisfacción en relación a los servicios farmacéuticos y sus factores influyentes se percibe como el enfoque principal para mejorar estos aspectos en el ámbito de la atención médica en farmacias y boticas. (6)

Como formulación del problema, tenemos la siguiente descripción. El sector farmacéutico ha mantenido una importancia significativa en las redes de atención médica a nivel global y ha experimentado un notable crecimiento en la distribución de medicamentos fuera de las instalaciones médicas convencionales. Esto ha llevado a una interacción más directa entre los consumidores y los proveedores de atención médica. (7)

En este contexto, se calcula que, a nivel global, el uso de medicamentos dentro de las instalaciones hospitalarias, es decir, para los pacientes que están internados, representa solo el 17% del total, mientras que el 83.2% se destina a pacientes externos y ambulatorios. (8)

Así que, la distribución al por menor de medicamentos se lleva a cabo principalmente mediante farmacias y establecimientos farmacéuticos gestionados tanto por grandes cadenas como por comerciantes independientes. En todo el mundo, existen un total de 1,580,575 de estos establecimientos, que brindan atención a una población de 5,549 millones de personas, lo que representa aproximadamente el 75% de la población global. (9) Específicamente en Libia, se constató que en 2018 se registraron 2,089 farmacias, en comparación con las 1,543 que existían en 2007. (10) Por otro lado, en los Emiratos Árabes Unidos en 2017, se documentaron 1,906 farmacias de comunidad. (11)

Asimismo, las empresas farmacéuticas experimentaron un aumento en su crecimiento durante la pandemia. En los Estados Unidos, por ejemplo, se observaron un total de 28,738 establecimientos farmacéuticos para el año 2022, lo que representó un incremento del 1.7% con respecto a 2021. (12)

En Sucre, se ha observado que el 61.11% de los clientes de las farmacias son mujeres. La mayoría de estos usuarios destacaron la ubicación y conveniencia de la farmacia (53.7%), el horario de atención (59.26%), así como la actitud y amabilidad del personal (56.48%) como aspectos positivos. Sin embargo, expresaron cierta insatisfacción en cuanto al tiempo de espera en una sala normal, que fue del 43.52%. En general, tanto los clientes regulares como ocasionales muestran satisfacción con la atención recibida. (13)

(14).

En Ecuador, cuando se consideran aspectos vinculados a la calidad de atención, una calificación promedio cercana a 3 generalmente refleja que los clientes tienen una percepción positiva en relación a elementos concretos como la confiabilidad del servicio, la capacidad de respuesta y la empatía. Además, calificar el servicio como bueno o muy bueno también implica una percepción positiva de las condiciones ambientales, como lo respaldan un 57.4% y un 68.8% de opiniones respectivamente. Por lo tanto, existe una relación significativa entre las condiciones ambientales generales y la calidad de atención proporcionada en el mercado farmacéutico en Loja. (14) De manera parecida, en Perú se anotó un aumento del 6.4% en el sector farmacéutico debido a la incidencia del Coronavirus. (15) De este modo, los servicios farmacéuticos tienen la responsabilidad de atender a los clientes y administrar los productos dentro del contexto de la atención primaria de salud, lo que establece una fuerte conexión entre la satisfacción de los usuarios y la calidad de la atención brindada. (16)

De manera similar, en San Martín, los pacientes de la farmacia de un centro de salud expresaron su satisfacción con la atención que recibieron, con un índice de 0.857 según el coeficiente de Spearman, siendo estadísticamente significativo a un nivel de 0.05. Esto demuestra una relación directa entre la calidad de la atención y la satisfacción experimentada por los usuarios cuando son atendidos. De hecho, proporcionar una atención de mayor calidad al público se traduce en una mayor satisfacción de los usuarios y en una mayor preferencia por el establecimiento. (17)

En este contexto, se ha informado que más del 70% de las instituciones de salud a nivel mundial muestran niveles de insatisfacción más elevados, siendo esta problemática más pronunciada en naciones en vías de desarrollo en contraste con las naciones industrializadas. (18) Del mismo modo, los estudios económicos que abordan la satisfacción del paciente calcularon una pérdida de ingresos de aproximadamente 0.2 millones de dólares atribuida a la insatisfacción de los pacientes. (19) En resumen, la prestación deficiente de servicios conduce a la insatisfacción de los usuarios, lo que se manifiesta a través de quejas y reclamos, resultando en una disminución de la confianza de los clientes en las farmacias. (16)

Por tanto, en este estudio actual, se busca evaluar la relación entre los usuarios y los servicios farmacéuticos a través de la percepción de satisfacción, con el propósito de identificar áreas de mejora en la atención farmacéutica ofrecida por la Botica Balvinfarma, ubicada en la localidad de Lima. Este análisis ofrecerá una oportunidad para que los gestores de servicios farmacéuticos desarrollen estrategias destinadas a cumplir con las expectativas de los clientes y, de esta manera, mejoren su contribución al proceso de mejora de la calidad de atención, dado que

actualmente enfrenta desafíos en relación con este asunto. (3) El cual tenemos como problema general, ¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma? y como problemas específicos tenemos; ¿Cuál es la percepción sobre la hora de atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma? así también ¿Cuál es la percepción sobre orientación al usuario en la Botica Balvinfarma?, ¿Cuál es la percepción sobre la tangibilidad orientación de los usuarios en la Botica Balvinfarma?, ¿Cuál es la percepción sobre el tiempo de atención a los usuarios en la Botica Balvinfarma?, ¿Cuál es la percepción sobre el trato recibido por el profesional a los usuarios en la Botica Balvinfarma?, En el caso de los objetivos planteados fueron, Objetivo general, Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma y sus objetivos específicos, Determinar el grado de percepción sobre la hora de atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma; Determinar el nivel de percepción sobre orientación al usuario en la Botica Balvinfarma; Determinar el nivel de percepción sobre la tangibilidad orientación de los usuarios en la Botica Balvinfarma; Determinar el nivel de percepción sobre el tiempo de atención a los usuarios en la Botica Balvinfarma; Determinar el nivel de percepción sobre el trato recibido por el profesional a los usuarios en la Botica Balvinfarma.

De acuerdo con la justificación de la investigación, esta se fundamenta tanto en un contexto teórico como en una necesidad práctica. En el ámbito teórico, se busca contribuir a la literatura existente sobre el desarrollo de la satisfacción del cliente. Esto cobra sentido práctico al explorar cómo la calidad de la atención puede influir en la mejora de la satisfacción de los usuarios de la botica. Desde una perspectiva social, la investigación proporcionará información valiosa directamente a la unidad de análisis, lo que le permitirá identificar áreas de mejora en la calidad de atención que ofrece a sus clientes. En cuanto a las limitaciones de la investigación, es importante mencionar que se encontraron obstáculos relacionados con la disponibilidad de tiempo, ya que el horario laboral planteó ciertas complicaciones. También se experimentaron dificultades para acceder a los datos de los usuarios de la unidad de análisis con el fin de aplicar el instrumento de investigación, así como para obtener información sobre la Botica en estudio. Los antecedentes internacionales que ayudaron en esta investigación fueron. Valdez y Ramírez (20) En el artículo llevado a cabo en Bolivia, se llevó a cabo una investigación con el objetivo principal de evaluar el nivel de comprensión acerca de la farmacovigilancia y la satisfacción de los pacientes en el entorno urbano de Sucre durante el año 2019. Para lograr esto, se empleó una metodología de enfoque observacional, descriptivo, de corte transversal y correlacional, y se aplicó un cuestionario a 76 profesionales de la salud que accedieron a participar en el estudio.

Los resultados revelaron que el 54% del personal involucrado en la farmacovigilancia posee un conocimiento básico acerca del contenido de los medicamentos, lo que tuvo un impacto negativo en los niveles de satisfacción de los clientes que residen en el área urbana de Sucre. Como conclusión, se determinó que existía una relación poco significativa entre el conocimiento básico en farmacovigilancia y la satisfacción de los clientes. (20)

Toral et al. en el artículo publicado en Ecuador, teniendo como objetivo principal analizar el vínculo entre el entorno comercial con la calidad de los servicios de atención al cliente, dentro del mercado farmacéutico de la ciudad de Loja. Considerando una metodología cuantitativa, con un diseño no experimental, de corte transversal; con una muestra de 204 personas que trabajan en farmacias de los cuales 68 relacionados a el ámbito administrativo y 136 respecto al personal de servicio en la atención al cliente. Teniendo como resultados entre la gestión de las condiciones generales respecto al entorno y calidad del servicio en la atención al cliente, con 57.4% y 68.2% con el entorno son buenas o muy. Llegando a la conclusión, de tener condiciones generales respecto al entorno relacionado de forma significativa ( $<0.05$ ) enfocado con la calidad en las prestaciones del mercado farmacéutico en Loja. (21)

En el artículo de Maidana et al. publicado en Asunción, el objetivo principal fue evaluar el nivel de satisfacción de pacientes diabéticos con respecto a la atención proporcionada por el servicio de farmacia. Para llevar a cabo esta investigación, se empleó una metodología observacional de carácter descriptivo y transversal, en la que se entrevistó a pacientes diabéticos. Se utilizó una escala de Likert con cinco opciones de respuesta cerradas. La población y la muestra estuvieron compuestas por 108 pacientes. Los resultados revelaron que el 65% de los pacientes eran mujeres, con una edad promedio de 58.5 años y una duración promedio de la enfermedad de 12.6 años. El 81.8% de los pacientes tenían diabetes tipo 2, con un nivel de hemoglobina glicosilada del 7.9%. Se observó que la satisfacción era menor en lo que respecta a la información proporcionada al paciente y la evaluación realizada, con puntuaciones de  $2.34 \pm 1.18$ , con un intervalo de confianza del 96%. Los motivos más frecuentes de insatisfacción fueron la falta de cortesía (58%) y la falta de datos o una comunicación insuficiente (47%). Como conclusión, se encontró una relación moderada entre ambas variables, y se identificaron aspectos de mejora en el proceso de dispensación, en particular en el aumento de recursos humanos y estructurales, con un 66% de los pacientes considerando que había margen para la mejora. (22)

Morillo et al. en su estudio tienen como propósito describir el proceso y la evolución de la normativa de certificación de la calidad de la atención farmacéutica en los servicios prestados. Utilizaron una metodología descriptiva que involucró a un panel de expertos de la Sociedad Española de Farmacia Hospitalaria (SEFH). El estudio constó de tres fases: análisis de la situación, desarrollo de la normativa y definición de herramientas, y finalmente se llegó a un consenso sobre el proceso de evaluación externa. Se identificaron 118 requisitos distribuidos en diez áreas, de los cuales 18 eran obligatorios, 37 básicos y 22 avanzados. Se establecieron tres niveles de certificación para cumplir con estos requisitos. Los resultados del estudio indicaron que el proceso de certificación se dividió en dos etapas, con la preparación de la auditoría como parte integral del proceso de certificación inicial. Como conclusión, se destacó que la certificación de la calidad en la atención farmacéutica para pacientes externos se desarrolla con el propósito de respaldar de manera continua los servicios en la Farmacia Hospitalaria. (23)

En su artículo, Choque tuvo como objetivo principal determinar el nivel de satisfacción percibido por parte de los clientes tanto internos como externos de las farmacias comunitarias en Bolivia. La metodología utilizada fue cuantitativa, de tipo correlacional y de corte transversal, y se llevó a cabo en 53 farmacias ubicadas en diversos distritos de la ciudad de Sucre. Se realizaron entrevistas a clientes internos y se distribuyeron 108 cuestionarios a clientes externos mayores de 18 años. Los resultados del estudio mostraron que el 62.8% de los participantes eran mujeres, y en términos de satisfacción, el horario fue valorado positivamente por el 58.5% de los encuestados, mientras que la empatía obtuvo una puntuación del 48.3%. La percepción de los clientes internos se consideró buena en un 42.8%, y para los clientes externos, esta percepción fue del 47.3%. Como conclusión, se encontró una correlación moderada entre ambas variables, lo que indica que tanto los clientes internos como externos se sienten satisfechos con la atención recibida, y los clientes internos se encuentran dentro del mismo rango de satisfacción. (24)

En cuanto a investigaciones previas en el ámbito nacional, Lozano realizó un estudio en Huancayo con el propósito de examinar la relación entre la calidad de la atención ofrecida en la farmacia y el nivel de satisfacción de los usuarios de la Botica Luxury. La metodología empleada fue cuantitativa, con un diseño de tipo descriptivo correlacional de corte transversal y prospectivo. La muestra estuvo conformada por 254 colaboradores a quienes se les administró un cuestionario con 29 ítems. Los resultados del estudio indicaron que el 52% de los participantes eran mujeres y que el 77% tenía edades comprendidas entre los 20 y 35 años. En



términos de la calidad de atención, el 28% la calificó como "muy buena", el 25% como "buena", y el 8% como "deficiente". Como conclusión, se estableció que existe una relación significativa entre la variable calidad de atención y la satisfacción de los usuarios de la farmacia. Este hallazgo se respalda con una significancia de alfa = 0.05 y un coeficiente de Rho de Spearman = 0.534. (25)

En su estudio realizado en Lima, Enciso tuvo como objetivo principal establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de la atención en la cadena de boticas AFJA durante el período de enero a junio de 2019. La metodología empleada fue de naturaleza aplicada, correlacional y de diseño transversal, y se utilizó una muestra de 324 personas. Para llevar a cabo la investigación, se aplicó el modelo ServQual como parte del cuestionario, incorporando las cinco dimensiones de dicho modelo. Los resultados del estudio revelaron que el 96.8% de los participantes manifestó una alta satisfacción, mientras que el 62.8% informó un nivel de satisfacción regular. El análisis de correlación de Spearman indicó una relación directa entre ambas variables con un nivel de significancia de 0.152, lo que sugiere una percepción baja en términos de calidad de atención. Como conclusión, se determinó que la presencia de calidad en la atención contribuye al crecimiento de la Cadena de Boticas AFJA en San Juan de Miraflores, mejorando simultáneamente la satisfacción de los usuarios. (26)

En su investigación llevada a cabo en Huancayo, García se propuso principalmente evaluar la calidad de la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios que frecuentan la Botica Inkafarma. El enfoque metodológico se basó en un diseño básico, de naturaleza transversal, prospectiva y descriptiva, y se aplicó a una muestra compuesta por 100 usuarios, quienes proporcionaron sus respuestas a través de un cuestionario. Los resultados del estudio indicaron que la calidad de atención en su mayoría fue calificada como "buena" por el 82% de los participantes. Como conclusión, se estableció que existe una correlación positiva y directa entre la calidad de la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción de los usuarios, lo que significa que si la calidad de la atención farmacéutica mejora, también se incrementará el nivel de satisfacción de los usuarios, y esta relación se considera positiva. (27)

En su estudio realizado en Huancayo, Torres tuvo como objetivo principal evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que buscan atención en las Farmacias y Boticas de El Tambo. La metodología aplicada fue de tipo observacional, con un enfoque básico, de naturaleza descriptiva y con un diseño no experimental. El estudio se llevó a cabo en un período que abarcó de julio a setiembre de 2021 y se incluyó una población compuesta por 10 farmacias y 10 boticas

en el Distrito El Tambo de Huancayo, Junín. La muestra seleccionada para el estudio constó de 384 personas, y se utilizó un muestreo no probabilístico intencional. A estos participantes se les administró un cuestionario que incorporó el modelo ServQual. Los resultados del estudio revelaron que el 51.2% de los participantes expresaron una relación con la dimensión de seguridad, el 58.2% con la dimensión de capacidad de respuesta, el 53.1% con la dimensión de seguridad y el 54.1% con los elementos tangibles. Como conclusión, se determinó que el nivel de satisfacción alcanzó un 61.2%. Se recomendó enfocarse en brindar capacitación constante para el servicio personalizado, además de centrarse en proporcionar instalaciones acogedoras y mantener equipos en buen estado. (28)

Monteza y Segovia llevaron a cabo un estudio en Lima con el objetivo principal de establecer la relación entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Profarma durante la crisis sanitaria en Puente Piedra. La metodología empleada en esta investigación fue cuantitativa y tuvo un enfoque descriptivo y correlacional. Se llevó a cabo en una muestra de 300 usuarios, con edades comprendidas entre 18 y 50 años, que han utilizado los servicios de esta entidad farmacéutica. Se utilizó un cuestionario que constaba de 20 preguntas distribuidas en 5 dimensiones del modelo Servqual, y las respuestas se evaluaron utilizando una escala de Likert. Los resultados del estudio indicaron que la mayoría de los participantes tenían entre 41 y 50 años, y el 63.30% de ellos eran mujeres. Además, el 55.44% de los usuarios eran nuevos en la Botica Profarma. En cuanto a las dimensiones evaluadas, el 65% de los participantes expresó satisfacción en el aspecto de fiabilidad, el 67.2% en capacidad de respuesta superando calificaciones insatisfactorias, el 82% manifestó satisfacción en seguridad, mientras que la empatía obtuvo una puntuación del 64.2% en satisfacción en comparación con el 35.7% de insatisfacción. Como conclusión, se destacó que las variables estudiadas tienden a influir de manera significativa en la calidad de la atención, lo que se traduce en datos satisfactorios para los usuarios, lo que demuestra que se están manejando de manera oportuna las dimensiones investigadas. (29)

Como bases teóricas en la investigación se considero

### **Conceptualización sobre la satisfacción del usuario:**

La satisfacción se define como la sensación de placer que resulta de comparar las experiencias con lo que se ofrece a través de una oferta. Este concepto abarca todas las necesidades de los consumidores exigentes, ya que se relaciona con los resultados esperados que cumplen o superan las expectativas comunes. (30)

De igual manera, la satisfacción del usuario es un elemento de significativa relevancia en la evaluación de los servicios de atención médica, ya que implica comprender las expectativas y necesidades individuales de cada usuario. Esto involucra los valores y requisitos específicos que los usuarios esperan que se cumplan al recibir atención, abarcando así una amplia gama de demandas. La satisfacción del usuario se dirige hacia la percepción general de un producto o servicio y contribuye a crear experiencias personales más enriquecedoras durante el proceso de adquisición y consumo. (31)

### **La teoría de los dos factores en la satisfacción del cliente:**

La teoría de los dos factores propuesta por Swan y Combs en 1976 argumenta que los productos o servicios deben abordar tanto la satisfacción del usuario como la prevención de la insatisfacción debido a la falta de cumplimiento de las expectativas del cliente y la falta de satisfacción debida a factores de crecimiento. En consecuencia, Bitner, Booms y Tetreault en 1990 examinaron cómo los servicios generan un análisis que se correlaciona directamente con dimensiones instrumentales. Esto implica que las interacciones entre clientes y empleados deben abordar tres tipos diferentes de servicios para identificar comportamientos y eventos específicos que conducen a experiencias satisfactorias o insatisfactorias relacionadas con la adquisición de una oferta. (32)

### **Dimensiones de la calidad de atención:**

- **Rendimiento percibido:** Es el proceso mediante el cual los clientes segmentan, organizan e interpretan información, Se visualiza por el usuario considera factores después de la adquisición del servicio o productos farmacológicos, de esta forma refleja el resultado al momento de la adquisición, Considerando indicadores como:
  - a. **Evaluación del producto,** se orienta hacia la visualización del cliente respecto a un producto en específico para generar a partir de ello la percepción de lo adquirido.
  - b. **Genera garantía,** con la adquisición del cliente se genera confiabilidad al momento de la utilización o experiencia de lo ofrecido.
  - c. **Comprueba la calidad,** una vez adquirido se logra establecer parámetros de su uso comprobando la calidad desde la atención hacia la percepción del fármaco adquirido.

- **Expectativas:** Reflejan la combinación de creencias y actitudes con los clientes de la institución farmacológica, de esta manera se va a determinar si la expectativa es positiva o negativa (33). Considerando indicadores como:
  - a. **Compromiso**, se refleja por parte de la compañía como una ventaja dentro del servicio.
  - b. **Experiencia de compra anterior**, simboliza lo consignado anteriormente por el usuario teniendo malas experiencias para ello va formando una expectativa de desconfianza respecto a la compañía farmacéutica.
  - c. **Expectativa por terceros**, refleja las críticas del entorno debido a experiencias realizadas por familiares o conocidos que comentan lo vivido al momento de acudir a la compañía farmacéutica.
  
- **Niveles de la Satisfacción:** comprende grados en los que el cliente establece su percepción hacia un servicio adquirido para ello compara lo que le generó desde la visualización hasta la atención y después de ello genera la experiencia durante el proceso de venta (34). Considerando indicadores como:
  - a. **Satisfacción amplia**, hace referencia al cuarto eje fundamental que se considera como parte del diagnóstico satisfaciendo a gran escala al usuario que accede al servicio farmacéutico y puede calificar de acuerdo a su perspectiva teniendo en consideración lo recibido.
  - b. **Satisfacción moderada**, establece el tercer parámetro como parte de la satisfacción del usuario y se califica la concordancia del servicio prestados en la farmacéutica, considerando aspectos como el trato amable, personalizado o cordial, personal calificado y dispuesto a brindar atención al usuario.
  - c. **Insatisfacción leve**, considera el segundo eje fundamental como parte de las expectativas de los usuarios haciendo esfuerzos para cumplir a cabalidad, sin embargo, no logran el objetivo ocasionando que el usuario considere que el servicio brindado por el personal de salud no se adecúa a la atención del usuario.
  - d. **Insatisfacción severa**, considera como eje primordial el atender de manera pésima al usuario considerando niveles de inconsistencia de gran magnitud, manifestando el descontento por medio de recursos que brinda como parte de la atención (libro de reclamaciones), expresando como ha sido el trato recibido por parte del colaborador.

## **Definición de calidad en atención**

En cuanto a la calidad, según la definición de Berry en 1992, se refiere a la percepción del consumidor sobre el rendimiento y las expectativas relacionadas con la combinación de elementos secundarios de productos o servicios principales, y se puede medir de manera cuantitativa. (35)

Horowitz plantea que la responsabilidad de toda la empresa, incluidos los empleados, la alta dirección y todos los individuos, radica en las interacciones que tienen con los clientes y en su colaboración conjunta para llevar a cabo una búsqueda organizada de posibles fallos. De esta manera, se busca comprender la amplitud de la discrepancia o diferencia que pueda existir entre las expectativas y deseos de los clientes y sus percepciones reales. En este contexto, la calidad en los servicios se representa como un conjunto de características que se ofrecen a los clientes a través de acciones intangibles, lo que implica atender las deficiencias o percepciones erróneas y evaluar si se satisfacen o no las expectativas del cliente. (36)

## **Modelo de las brechas de la calidad de servicio:**

La escala multidimensional del Servqual está relacionada con el modelo de brechas sobre la calidad en el servicio desarrollado por Zeithaml y Bitner. Este modelo se utiliza para evaluar la calidad en el servicio y contempla cinco tipos de brechas que se producen en la cadena de prestación de servicios en una entidad farmacéutica. (37)

En este contexto, es esencial comprender que las brechas reflejan las expectativas y percepciones de los usuarios dentro de la organización. Estas brechas se caracterizan por las especificaciones relacionadas con la calidad en la prestación de servicios y tienen como objetivo proporcionar lo mejor a los clientes. Es fundamental reconocer que este proceso de evaluación del servicio se basa en tres características clave: la intangibilidad, la heterogeneidad y la inseparabilidad. (38)

El Servqual se compone de cinco elementos que se utilizan para medir y comparar las expectativas de los usuarios con las percepciones que tienen sobre el servicio proporcionado en términos de calidad, validez y confiabilidad. Estos elementos incluyen elementos tangibles, fiabilidad, empatía, capacidad de respuesta y seguridad. El instrumento o modelo Servqual se utiliza para evaluar la calidad de los servicios prestados por una organización a través de estas cinco dimensiones. A continuación, se describe la conceptualización de estos componentes. (39)

## Dimensiones

- **Tangibilidad o elementos tangibles:** se enfoca hacia la apariencia externa de la organización unificado a la prestación de lo ofrecido, como parte tangible como equipamiento, material de implementación, respecto a la entidad prestadora del servicio (40). Considerando indicadores como:
  - a. **Ambientes acondicionados,** Indica el espacio dentro de la organización donde se prestará el servicio, ofreciendo soluciones completas para garantizar una disposición adecuada que mejore la eficiencia tanto del personal como de los clientes al hacer uso del servicio proporcionado.
  - b. **Materiales necesarios,** Es fundamental tener en cuenta el equipamiento que se utilizará en las instalaciones donde se brindará el servicio, con el objetivo de crear un entorno que reúna todas las condiciones necesarias durante la prestación del servicio.
  - c. **Limpieza y comodidad,** Estos componentes contribuyen a cubrir las necesidades relacionadas con la comodidad, seguridad y sensación de calma, formando parte de la percepción experimentada durante el proceso de venta o atención a los clientes.
- **Fiabilidad:** Refiere como la habilidad que establece la compañía para la realización del servicio de modo oportuno y fiable por parte del servicio, enfocándose que el usuario externo asuma que la prestación está correctamente enfocada (40). Considerando a los siguientes indicadores como:
  - a. **Atención personalizada,** durante la entrega de servicios, se destacan como un elemento de gran importancia para los clientes, lo que permite que el empleado muestre una actitud cálida a través de su lenguaje corporal mientras brinda atención.
  - b. **Horario establecido,** Estas horas programadas se refieren al horario establecido para iniciar la prestación de servicios por parte de la organización, lo que contribuye a generar confianza y seriedad en la entrega del servicio al cliente.
  - c. **Información útil de medicamentos,** Se logra establecer la confiabilidad de un fármaco que el cliente planea adquirir al proporcionar información

detallada sobre el mismo durante la prestación del servicio, lo que brinda al cliente la seguridad necesaria para realizar la compra.

- **Seguridad:** Se enfoca hacia la generación de datos oportunos al paciente sobre los conocimientos y acciones por parte del personal para otorgar credibilidad en la atención (40). De esta manera se establecen los siguientes indicadores como:
  - a. **Prioridad en la atención,** Se pone el énfasis en proporcionar una atención puntual y eficiente durante la prestación del servicio, lo que implica responder de manera efectiva a las consultas e inquietudes del cliente, garantizando que cada cliente reciba un trato prioritario y personalizado durante la atención.
  - b. **Confianza para la atención,** Se trata de la sensación de seguridad que se construye a través del contacto durante la prestación del servicio. Esto, a su vez, contribuirá a fortalecer la confianza del cliente y a satisfacer sus necesidades, estableciendo un sólido vínculo con el cliente.
  - c. **Dudas resueltas,** Son respuestas específicas proporcionadas por el empleado para aclarar las dudas que surgen en el cliente al adquirir un medicamento, lo que permite abordar de manera completa todos los aspectos relacionados con el proceso.

Respecto a la hipótesis de la investigación se consideró; **Hipótesis nula:** La relación entre el nivel satisfacción y la calidad en la atención de los usuarios la Botica Balvinfarma no es significativa. **Hipótesis alterna:** La relación entre el nivel satisfacción y la calidad en la atención de los usuarios la Botica Balvinfarma es significativa.

## **II. METODOLOGÍA**

### **2.1. Método de la investigación**

La investigación se basó en un enfoque cuantitativo que implica la recopilación de datos a través de observación y descripción, sin incluir estimaciones numéricas. Se llevará a cabo un enfoque integral que permitirá comprender el comportamiento general del fenómeno, incluyendo comparaciones y categorizaciones de los datos recopilados con el fin de interpretarlos y obtener conclusiones. (47)

### **2.2. Tipo y nivel de investigación**

La investigación se clasificó como investigación básica, ya que se centra en la explicación de las condiciones naturales de los fenómenos estudiados y no busca resolver problemas de manera inmediata. En lugar de ello, tiene como objetivo generar nuevos conocimientos que servirán como base teórica para investigaciones futuras en un campo específico de la ciencia. (48). El enfoque del nivel de investigación se dirigirá hacia la relación entre dos variables, utilizando un enfoque correlacional. Este tipo de investigación busca analizar y explicar la relación causa-efecto a través de datos cuantificables y medibles. (49)

### **2.3. Diseño de la investigación**

El diseño de la investigación se llevará a cabo en un enfoque no experimental, lo que significa que no se realizará una manipulación directa de las variables. En su lugar, se describirán y analizarán las variables tal como se presentan en la realidad, sin intervenciones controladas. (47) En este contexto, el enfoque se centra en comprender a través de un enfoque inductivo las percepciones y emociones de las personas en relación con cuestiones relacionadas con su salud, específicamente, los servicios médicos. (50)

### **2.4. Población de estudio**

La población se define como un conjunto de elementos que presentan características en común, las cuales serán generalizadas para determinar las conclusiones de la investigación (51). En este sentido, la población para el



presente estudio está conformada por 2000 usuarios que acudieron a la Botica Balvinfarma.

#### **Criterios de inclusión**

- Clientes mayores de 18 y menores de 65 años de edad.
- Clientes recurrentes que acuden a la farmacia.

#### **Criterios de exclusión**

- Clientes menores de 18 y mayores de 65 años de edad.
- Clientes casuales que acuden a la farmacia.

### 2.5.Muestra

La muestra es una proporción representativa de la población. En este caso la muestra será definida mediante un cálculo estadístico que limita una cantidad de 394 usuarios de la Botica Balvinfarma, debido a que es un muestreo probabilístico. (51)

### 2.6.Técnicas e instrumentos de recolección de datos

La evaluación de las percepciones de satisfacción de los clientes de las boticas se llevó a cabo a través de encuestas, que permiten recopilar datos relevantes sobre las variables de estudio, específicamente, en lo que respecta al desempeño de la calidad de los servicios relacionados con la adquisición de medicamentos. Este enfoque brinda la oportunidad de mejorar la comunicación entre los proveedores de medicamentos y los usuarios.

### 2.7.Técnicas de procesamiento de la investigación

El análisis de los datos cualitativos implicó la clasificación y desglose de estos en subconjuntos más pequeños y con relevancia para los objetivos de la investigación. Esto facilitará la organización y comprensión de los resultados. En este proceso, se emplearán herramientas como la estadística descriptiva, haciendo uso de programas como Microsoft Excel y el software estadístico SPSS, con el fin de examinar tanto las respuestas de los usuarios de manera individual como los promedios derivados de las encuestas.

### III. RESULTADOS

Dimensión: Horario de atención

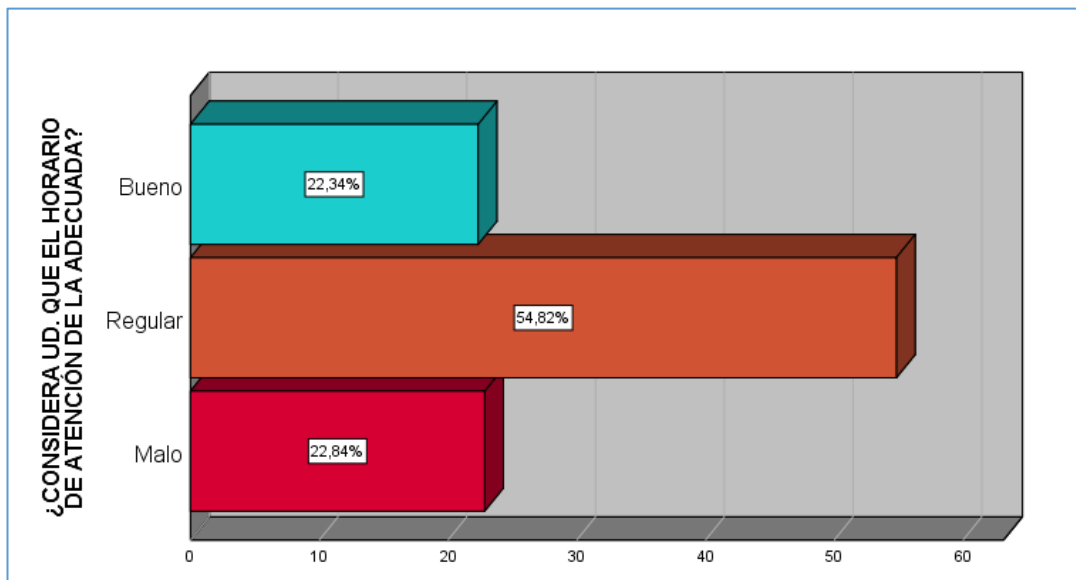
Tabla N° 01. ¿CONSIDERA UD. QUE EL HORARIO DE ATENCIÓN DE LA ADECUADA EN LA BOTICA BALVINFARMA?

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	90	22,8	22,8
Regular	216	54,8	54,8
Bueno	88	22,3	22,3
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Gráfico N° 01. ¿CONSIDERA UD. QUE EL HORARIO DE ATENCIÓN ES ADECUADA EN LA BOTICA BALVINFARMA?



n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023.

Interpretación: La tabla y gráfico N°01 corresponde a la pregunta ¿considera usted que el horario de atención es adecuado en la botica Balvinfarma?, donde el 54.82% consideraron regular, mientras que un 22.84% manifestaron que es malo.

**Dimensión: Horario de atención**

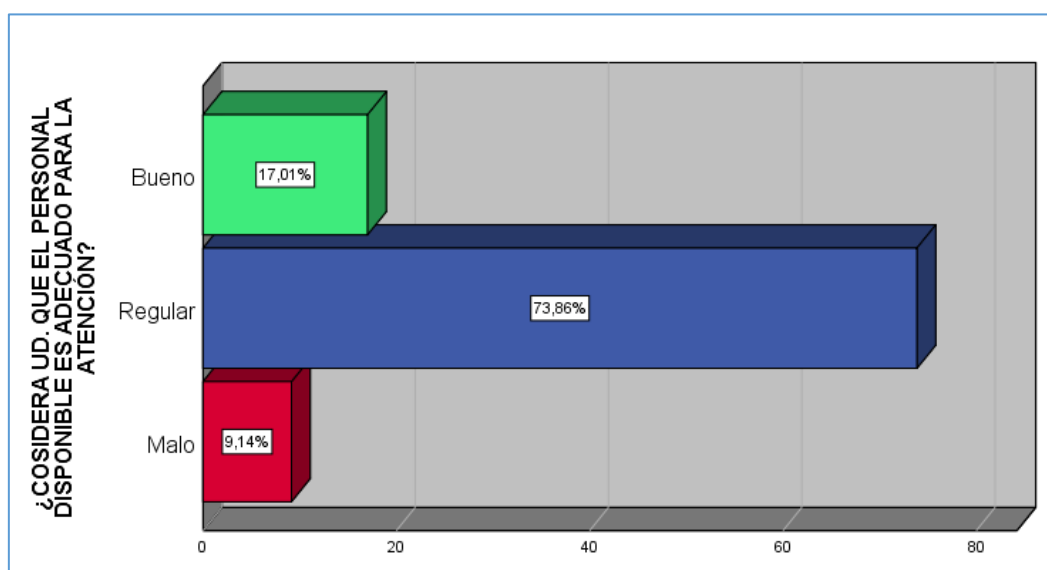
**Tabla N° 02. ¿CONSIDERA UD. QUE EL PERSONAL DISPONIBLE ES ADECUADO EN LA BOTICA BALVINFARMA?**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	36	9,1	9,1
Regular	291	73,9	73,9
Bueno	67	17,0	17,0
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

**Gráfico N° 02. ¿CONSIDERA UD. QUE EL PERSONAL DISPONIBLE ES ADECUADO EN LA BOTICA BALVINFARMA?**



n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

Interpretación: La tabla y gráfico N°02 corresponde a la pregunta ¿considera usted que el personal disponible es adecuado en la botica Balvinfarma?, donde el 73.9% consideraron regular, mientras que un 9.1% manifestaron que es malo.

**Dimensión: Horario de atención**

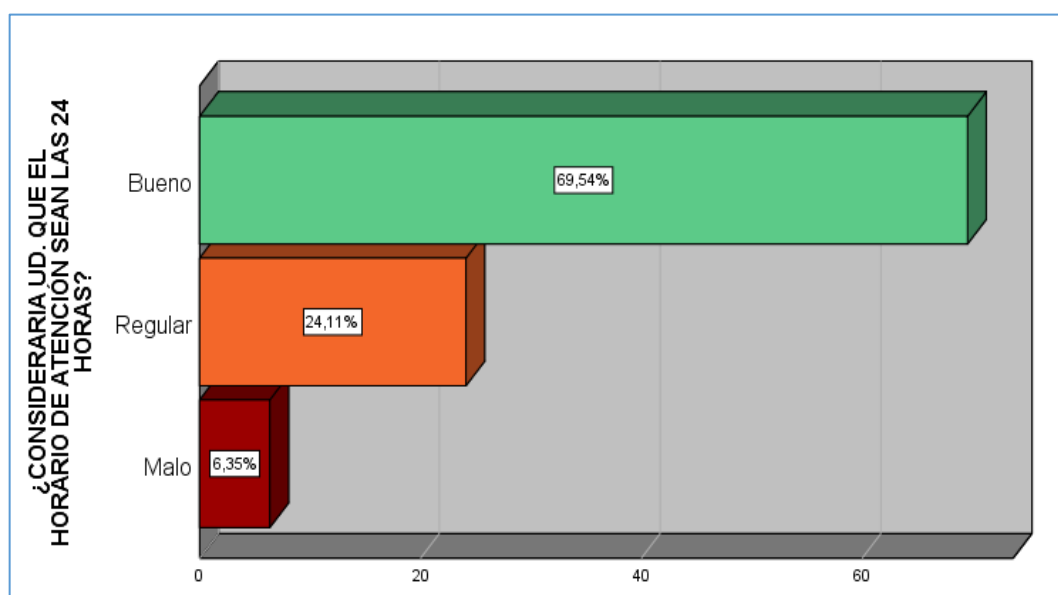
**Tabla N° 03. ¿CONSIDERA UD. QUE EL HORARIO DE ATENCIÓN SEAN LAS 24 HORAS EN LA BOTICA BALVINFARMA?**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	25	6,3	6,3
Regular	95	24,1	24,1
Bueno	274	69,5	69,5
Total	394	100,0	100,0

n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

**Gráfico N° 03. ¿CONSIDERA UD. QUE EL HORARIO DE ATENCIÓN SEAN LAS 24 HORAS EN LA BOTICA BALVINFARMA?**



n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

Interpretación: La tabla y gráfico N°03 corresponde a la pregunta ¿considera usted que el horario de atención sean las 24 horas en la botica Balvinfarma?, donde el 69.5% consideraron bueno, mientras que un 6.35% manifestaron que es malo.

**Dimensión: Orientación al usuario**

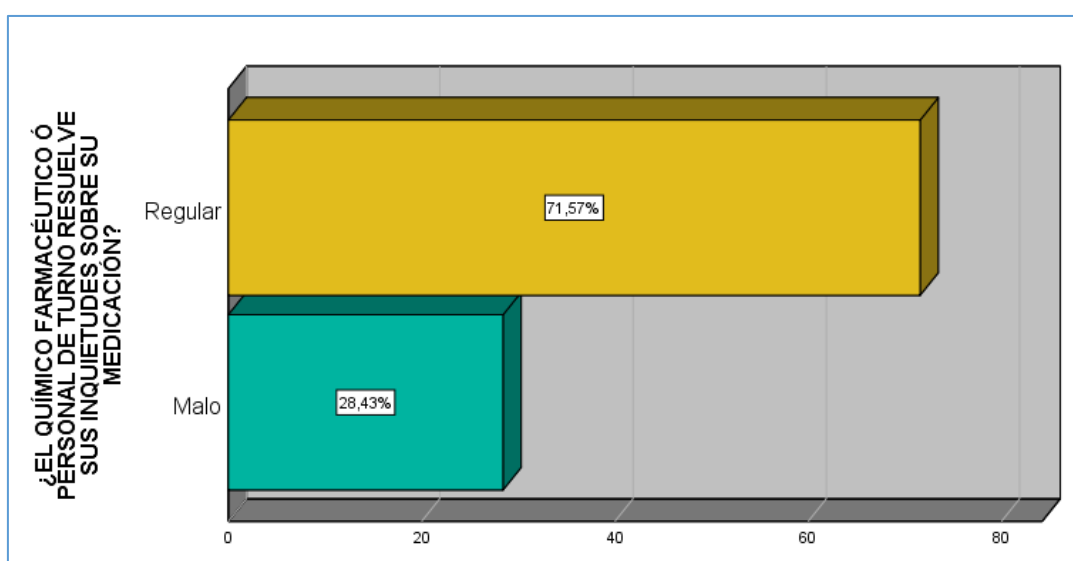
**Tabla N° 04. ¿EL QUÍMICO FARMACÉUTICO Ó PERSONAL DE TURNO RESUELVE SUS INQUIETUDES SOBRE SU MEDICACIÓN?**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	112	28,4	28,4
Regular	282	71,6	71,6
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

**Gráfico N° 04. ¿EL QUÍMICO FARMACÉUTICO Ó PERSONAL DE TURNO RESUELVE SUS INQUIETUDES SOBRE SU MEDICACIÓN?**



n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

Interpretación: La tabla y gráfico N°04 corresponde a la pregunta ¿el Químico Farmacéutico ó personal de turno resuelve sus inquietudes sobre su medicación en la botica Balvinfarma?, donde el 71.5% consideraron regular, mientras que un 28.4% manifestaron que es malo.

### Dimensión: Calidad del medicamento

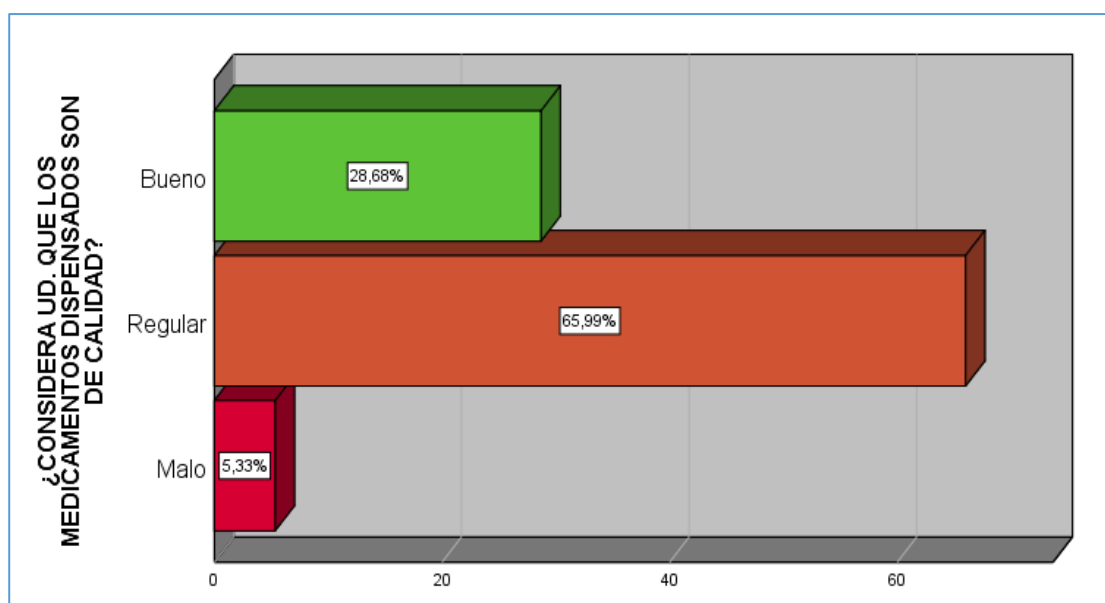
**Tabla N° 05. ¿CONSIDERA UD. QUE LOS MEDICAMENTOS DISPENSADOS SON DE CALIDAD?**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	21	5,3	5,3
Regular	260	66,0	66,0
Bueno	113	28,7	28,7
Total	394	100,0	100,0

n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

**Gráfico N° 05. ¿CONSIDERA UD. QUE LOS MEDICAMENTOS DISPENSADOS SON DE CALIDAD?**



n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

Interpretación: La tabla y gráfico N°05 corresponde a la pregunta ¿considera usted que los medicamentos dispensados son de calidad en la botica Balvinfarma?, donde el 65.99% consideraron regular, mientras que un 5.33% manifestaron que es malo.

**Dimensión: Calidad en la atención**

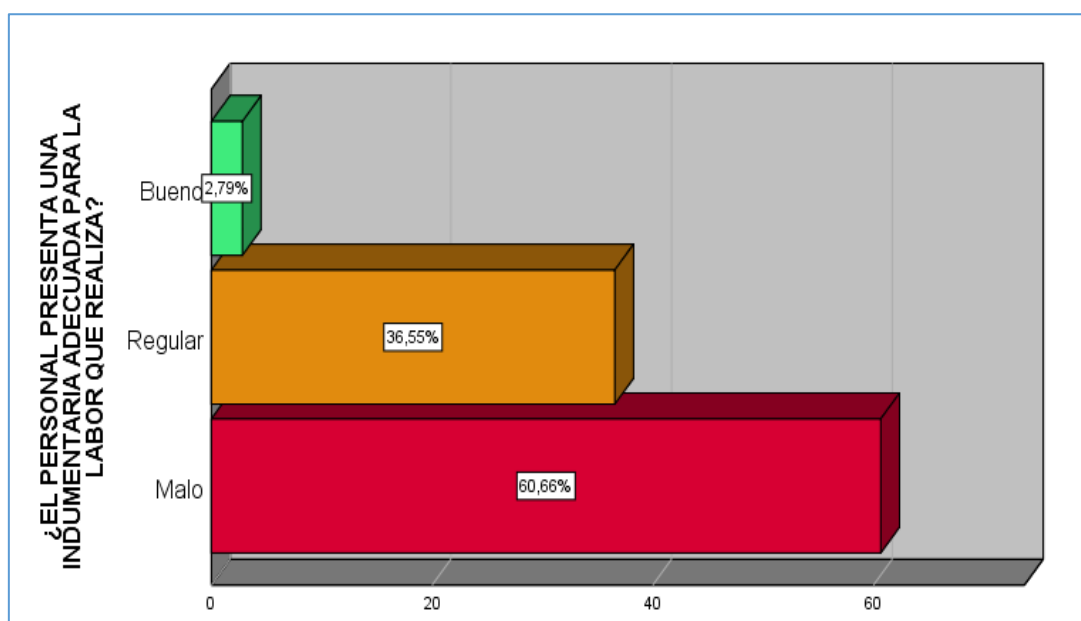
**Tabla N° 06. ¿EL PERSONAL PRESENTA UNA INDUMENTARIA ADECUADA PARA LA LABOR QUE REALIZA?**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	239	60,7	60,7
Regular	144	36,5	36,5
Bueno	11	2,8	2,8
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

**Gráfico N° 06. ¿EL PERSONAL PRESENTA UNA INDUMENTARIA ADECUADA PARA LA LABOR QUE REALIZA?**



n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

Interpretación: La tabla y gráfico N°06 corresponde a la pregunta ¿el personal presenta una indumentaria adecuada para la labor que realiza en la botica Balvinfarma?, donde el 60.7% consideraron malo, mientras que un 36.5% manifestaron que es regular.

### Dimensión: Tangibilidad

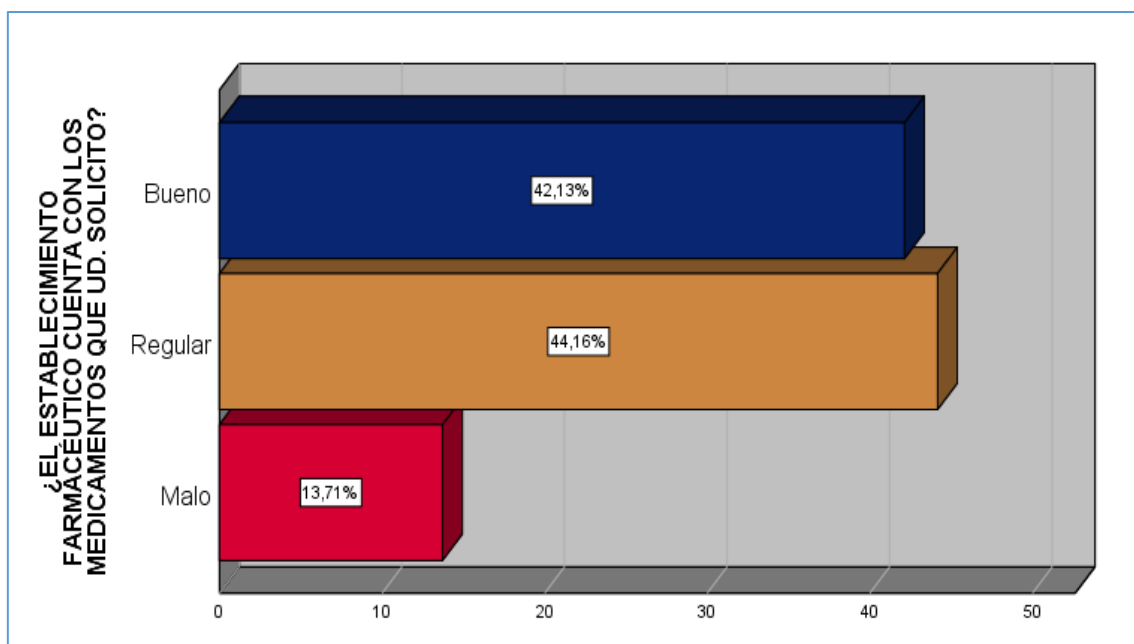
**Tabla N° 07. ¿EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO CUENTA CON LOS MEDICAMENTOS QUE UD. SOLICITO?**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	54	13,7	13,7
Regular	174	44,2	44,2
Bueno	166	42,1	42,1
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

**Gráfico N° 07. ¿EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO CUENTA CON LOS MEDICAMENTOS QUE UD. SOLICITO?**



n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

Interpretación: La tabla y gráfico N°07 corresponde a la pregunta ¿el establecimiento farmacéutico cuenta con los medicamentos que usted solicitó?, donde el 44.2% consideraron regular, mientras que un 13.7% manifestaron que es malo.



**Dimensión: Tiempo de atención**

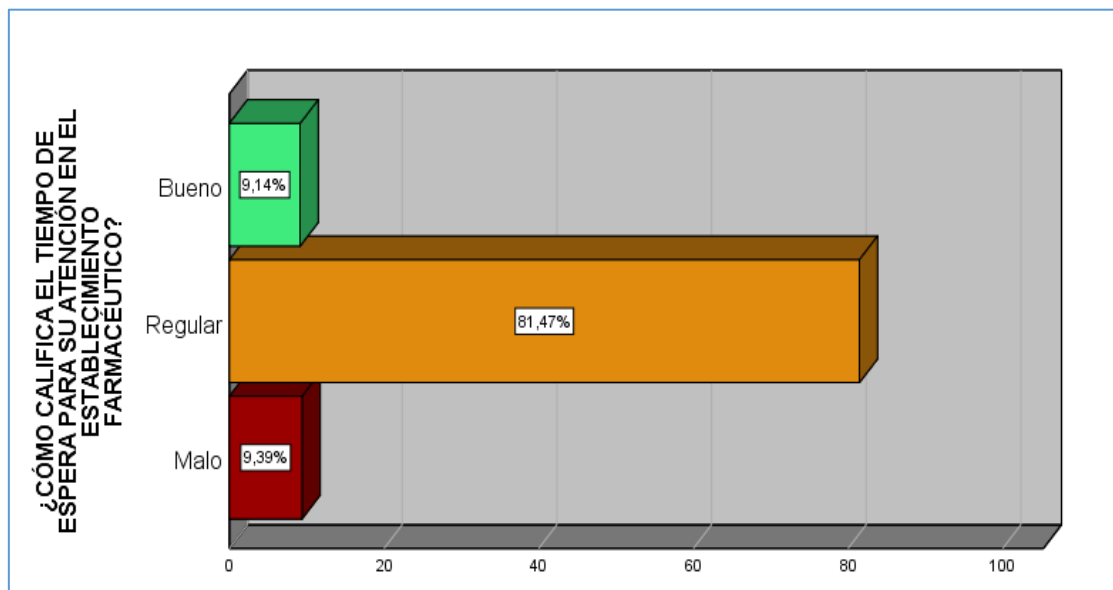
**Tabla N° 08. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCIÓN EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO?**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	37	9,4	9,4
Regular	321	81,5	81,5
Bueno	36	9,1	9,1
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

**Gráfico N° 08. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO DE ESPERA PARA SU ATENCIÓN EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO?**



n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

Interpretación: La tabla y gráfico N°08 corresponde a la pregunta ¿cómo califica el tiempo de espera para su atención en el establecimiento farmacéutico en la botica Balvinfarma?, donde el 81.5% consideraron regular, mientras que un 9.1% manifestaron que es bueno.

**Dimensión: Tiempo de atención**

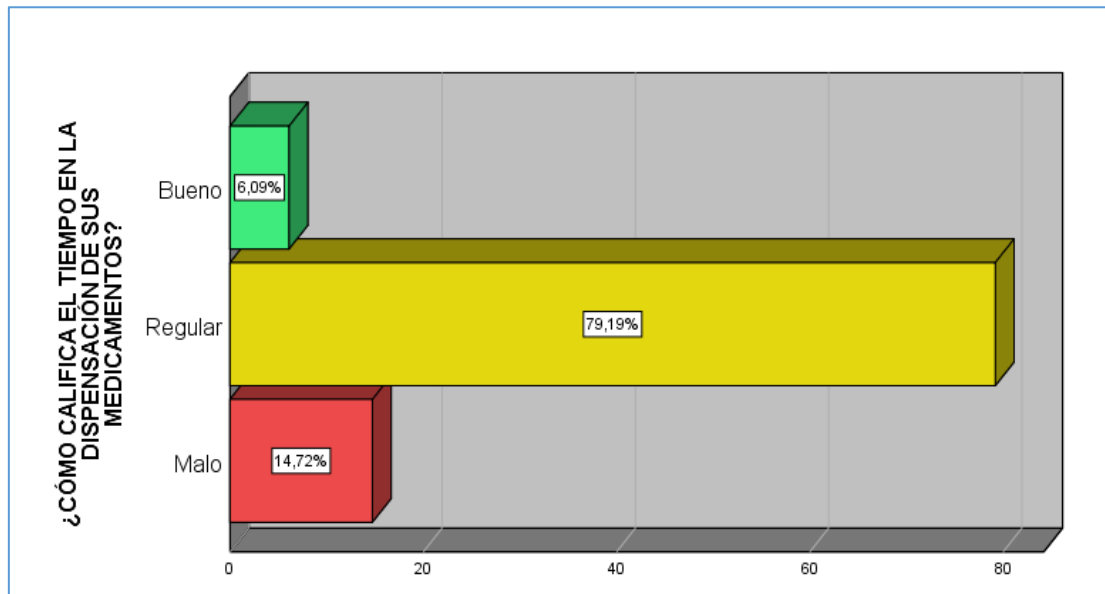
**Tabla N° 09. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EN LA DISPENSACIÓN DE SUS MEDICAMENTOS?**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	58	14,7	14,7
Regular	312	79,2	79,2
Bueno	24	6,1	6,1
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

**Gráfico N° 09. ¿CÓMO CALIFICA EL TIEMPO EN LA DISPENSACIÓN DE SUS MEDICAMENTOS?**



n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

Interpretación: La tabla y gráfico N°09 corresponde a la pregunta ¿cómo califica el tiempo en la dispensación de medicamentos en la botica Balvinfarma?, donde el 79.2% consideraron regular, mientras que un 6.1% manifestaron que es bueno.

**Dimensión: Trato recibido por el personal**

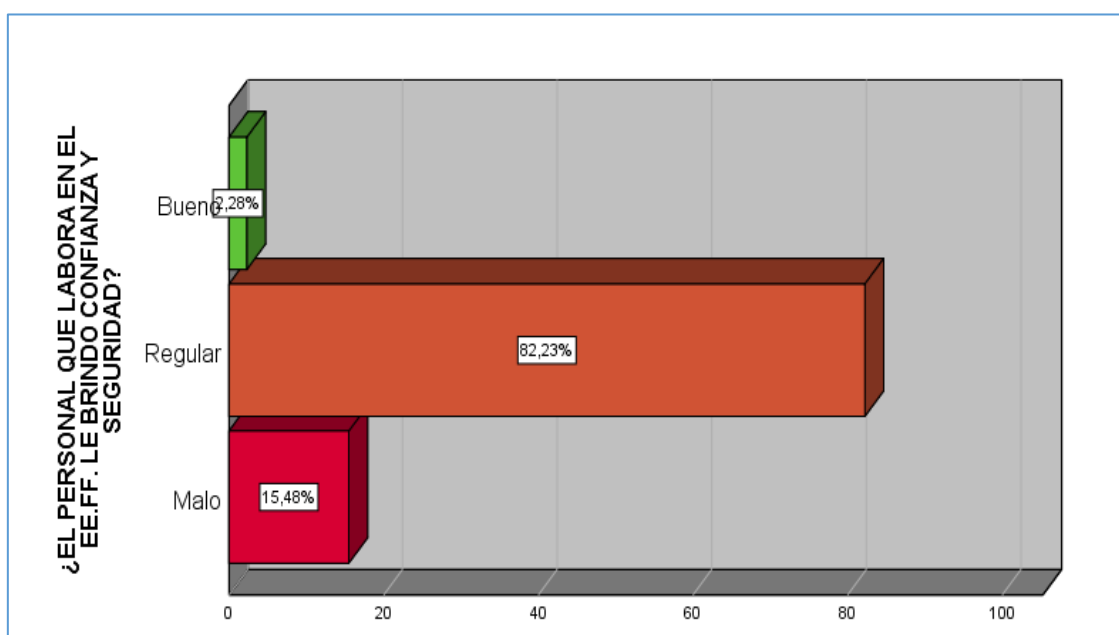
**Tabla N° 10. ¿EL PERSONAL QUE LABORA EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO LE BRINDO CONFIANZA Y SEGURIDAD?**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	61	15,5	15,5
Regular	324	82,2	82,2
Bueno	9	2,3	2,3
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

**Gráfico N° 10. ¿EL PERSONAL QUE LABORA EN EL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO LE BRINDO CONFIANZA Y SEGURIDAD?**



n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

Interpretación: La tabla y gráfico N°10 corresponde a la pregunta ¿el personal que labora en el establecimiento farmacéutico le brindo confianza y seguridad en la botica Balvinfarma?, donde el 82.2% consideraron regular, mientras que un 2.3% manifestaron que es bueno.

### Dimensión: Trato recibido por el personal

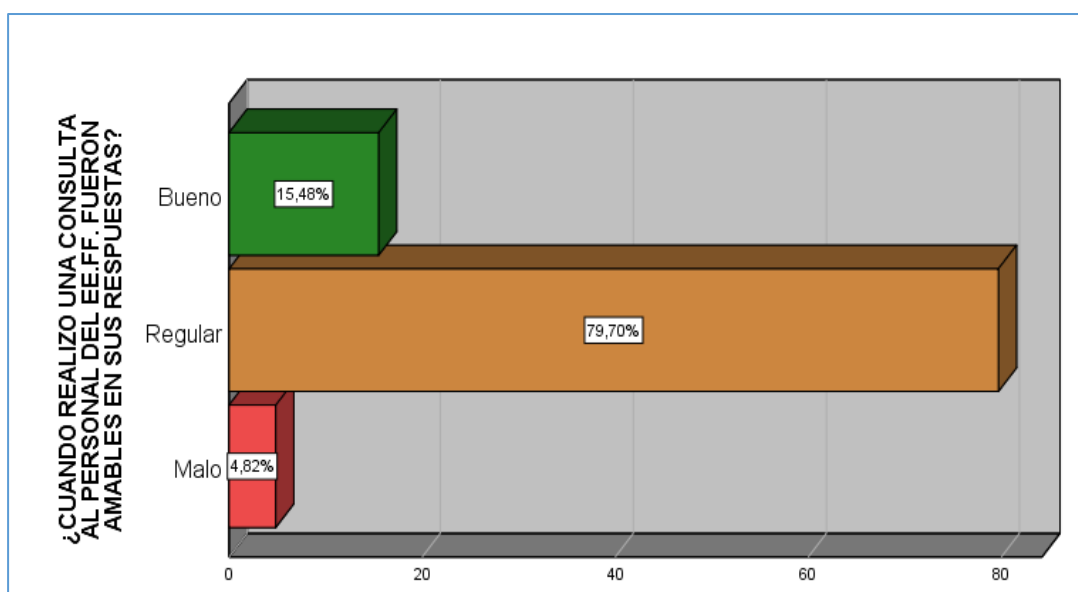
**Tabla N° 11. ¿CUÁNDO REALIZO UNA CONSULTA AL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO FUERON AMABLES EN SUS RESPUESTAS?**

Percepción	Frecuencia	Porcentaje	Porcentaje válido
Malo	19	4,8	4,8
Regular	314	79,7	79,7
Bueno	61	15,5	15,5
<b>Total</b>	<b>394</b>	<b>100,0</b>	<b>100,0</b>

n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

**Gráfico N° 11. ¿CUÁNDO REALIZO UNA CONSULTA AL PERSONAL DEL ESTABLECIMIENTO FARMACÉUTICO FUERON AMABLES EN SUS RESPUESTAS?**



n = 394

Fuente: Elaboración propia, 2023

Interpretación: La tabla y gráfico N°11 corresponde a la pregunta ¿cuándo realizo una consulta al personal del establecimiento farmacéutico fueron amables en sus respuestas?, donde el 79.9% consideraron regular, mientras que un 4.8% manifestaron que es malo.

## CONTRASTACIÓN DE HIPÓTESIS

H1: La relación entre el nivel satisfacción y la calidad en la atención de los usuarios la Botica Balvinfarma es significativa.

H0: La relación entre el nivel satisfacción y la calidad en la atención de los usuarios la Botica Balvinfarma no es significativa.

Estableciendo el nivel de significancia

Nivel de significancia (alfa)  $\alpha=5\% = 0,05$

Selección del estadístico de prueba

- Rho de Spearman

Prueba de Rho de Spearman: nivel satisfacción y la calidad en la atención de los usuarios la Botica Balvinfarma.

		Calidad de atención	
<b>Rho de Spearman</b>	<b>Nivel de satisfacción</b>	Coeficiente de correlación	-,430**
		Sig. (bilateral)	0,000
		N	351

\*\* . La correlación es significativa en el nivel 0,01 (bilateral).

Interpretación: Se aprecia que en la prueba estadística Rho de Spearman el p valor es mucho menor al nivel de significancia establecido de 0,05, por lo que se puede afirmar que existe relación entre ambas variables.

### Toma de decisión estadística

Debido a que el p valor es menor al nivel de significancia establecido de 0,05 rechazamos la hipótesis nula H0 y aceptamos la hipótesis alterna H1, con lo cual podemos afirmar que existe asociación estadísticamente significativa entre el nivel de satisfacción y calidad de atención en los pacientes de la botica Balvinfarma.

#### **IV. DISCUSIÓN**

La satisfacción y calidad en la atención de los usuarios en una botica o farmacia es un tema de gran importancia, ya que la calidad de los servicios prestados en este entorno puede tener un impacto significativo en la salud y bienestar de los pacientes. A continuación, discutiré algunos aspectos clave relacionados con este tema: Acceso a productos y servicios de calidad: La satisfacción del usuario en una botica comienza con el acceso a productos farmacéuticos y servicios de calidad. Esto implica tener un inventario actualizado de medicamentos y productos de salud, garantizar la autenticidad de los productos y ofrecer información precisa sobre su uso y dosificación; Información y asesoramiento: Los farmacéuticos y el personal de la botica juegan un papel fundamental en la atención al cliente. Deben proporcionar información precisa y actualizada sobre los medicamentos, incluyendo posibles efectos secundarios, interacciones, y consejos sobre su administración. La capacidad de responder a las preguntas y preocupaciones de los clientes es esencial para garantizar una atención de calidad; Tiempo de espera, donde la rapidez en la atención es un factor importante para la satisfacción del cliente. Los usuarios suelen apreciar una atención eficiente y un tiempo de espera mínimo, especialmente cuando se trata de servicios como la preparación de recetas médicas; Por otro lado, el personal de la botica debe estar bien capacitado y actualizado en temas de farmacología, normativas de salud y ética profesional. La calidad del servicio depende en gran medida de la competencia y conocimiento del personal, La privacidad de los pacientes es fundamental. Los usuarios deben sentirse cómodos al compartir información personal y médica con el personal de la botica. La confidencialidad en la atención es un aspecto crítico para la satisfacción del cliente; La calidad en la atención de los usuarios también se relaciona con la seguridad en la dispensación de medicamentos. Es importante verificar las recetas médicas, evitar errores en la dispensación y proporcionar instrucciones claras sobre el uso de los medicamentos; cada usuario es único y puede tener necesidades específicas. Ofrecer una atención personalizada, escuchar sus preocupaciones y brindar soluciones adaptadas a sus necesidades puede mejorar significativamente la satisfacción del cliente; las boticas pueden solicitar la retroalimentación de los usuarios para identificar áreas de mejora. Esta retroalimentación puede ser valiosa para implementar cambios que aumenten la satisfacción y la calidad de la atención; a satisfacción y calidad en la atención de los usuarios en una botica es un aspecto crítico para el éxito de este tipo de establecimientos. La atención de calidad no solo beneficia a los usuarios, sino que también puede generar fidelidad y una buena reputación para la botica. La combinación de un personal capacitado, productos de calidad y un enfoque en las necesidades individuales de los

usuarios son aspectos clave para lograr una atención de calidad y satisfacer las expectativas de los clientes; respecto a ello, en nuestra investigación determinamos que existe un nivel intermedio entre la satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma; Referente a la dimensión horario de atención, la percepción sobre la hora de atención el 54.82% consideraron regular; Referente a la dimensión orientación al usuario, el 71.5% consideraron regular la orientación recibida por parte del Químico Farmacéutico u otro personal de turno; Referente a la dimensión tangibilidad; el 44.2% consideraron regular la disponibilidad de los medicamentos solicitados por los usuarios; Referente a la dimensión tiempo de atención, el 81.5% consideraron regular el tiempo de espera para dispensación de los medicamentos; Referente a la dimensión trato recibido por el profesional, el 79.9% consideraron regular el trato recibido por parte del personal que labora en la Botica Balvinfarma. Nuestros resultados se contrastan con Torres quien investigo sobre evaluar el nivel de satisfacción de los usuarios que buscan atención en las Farmacias y Boticas de El Tambo, concluyendo que el nivel de satisfacción alcanzó un 61.2%. Se recomendó enfocarse en brindar capacitación constante para el servicio personalizado, además de centrarse en proporcionar instalaciones acogedoras y mantener equipos en buen estado. De la misma manera Enciso en su investigación referente a establecer la relación entre el nivel de satisfacción y la calidad de la atención en la cadena de boticas AFJA durante el período de enero a junio de 2019 concluyo que la presencia de calidad en la atención contribuye al crecimiento de la Cadena de Boticas AFJA en San Juan de Miraflores, mejorando simultáneamente la satisfacción de los usuarios. Finalmente, Monteza y Segovia llevaron a cabo un estudio en Lima entre la calidad de la atención y la satisfacción de los usuarios que acuden a la Botica Profarma durante la crisis sanitaria en Puente Piedra, informado que la mayoría de los participantes tenían entre 41 y 50 años, y el 63.30% de ellos eran mujeres, el 65% de los participantes expresó satisfacción en el aspecto de fiabilidad, el 67.2% en capacidad de respuesta superando calificaciones insatisfactorias, el 82% manifestó satisfacción en seguridad, mientras que la empatía obtuvo una puntuación del 64.2% en satisfacción en comparación con el 35.7% de insatisfacción. Como conclusión, se destacó que las variables estudiadas tienden a influir de manera significativa en la calidad de la atención, lo que se traduce en datos satisfactorios para los usuarios, lo que demuestra que se están manejando de manera oportuna las dimensiones investigadas.

## V. CONCLUSIONES

- Existe una asociación estadísticamente significativa entre la satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma.
- Referente a la dimensión horario de atención, la percepción sobre la hora de atención el 54.82% consideraron regular.
- Referente a la dimensión orientación al usuario, el 71.5% consideraron regular la orientación recibida por parte del Químico Farmacéutico u otro personal de turno.
- Referente a la dimensión tangibilidad; el 44.2% consideraron regular la disponibilidad de los medicamentos solicitados por los usuarios.
- Referente a la dimensión tiempo de atención, el 81.5% consideraron regular el tiempo de espera para dispensación de los medicamentos.
- Referente a la dimensión trato recibido por el profesional, el 79.9% consideraron regular el trato recibido por parte del personal que labora en la Botica Balvinfarma.



## **VI. RECOMENDACIONES**

- La calidad de atención en las boticas o farmacias es fundamental para garantizar la seguridad y satisfacción de los clientes; para ello el personal debe ser competente y estar bien informado sobre los productos, sus usos, dosis y posibles interacciones. Capacita a tus empleados de manera constante; el personal debe escuchar con atención las necesidades y preocupaciones de los clientes. Asegúrate de que se sientan escuchados y comprendidos.
- Debemos procurar mantener un tiempo de espera mínimo y asegurarnos de que el personal esté disponible para ayudar a los clientes cuando lo necesiten; por otro lado, el personal debe comunicarse de manera clara y amable, debe saber explicar las indicaciones y posibles efectos secundarios de los medicamentos es esencial.
- Parte de la calidad de atención, es asegurarnos de que los productos farmacéuticos estén almacenados adecuadamente y que se cumplan todas las normas de seguridad. La presentación y etiquetado de los productos también son importantes debido a que nos ayudan a evitar errores durante el acto de la dispensación.
- Finalmente recordar a los profesionales vinculados a los establecimientos farmacéuticos que la calidad de atención en las boticas, farmacias, droguerías no solo se trata de vender productos, sino de cuidar la salud y el bienestar de las personas. Cumplir con altos estándares éticos y profesionales es esencial en este sector.

## VII. REFERENCIAS

1. Cueva E, Yance L. Calidad de Atención y Satisfacción de los usuarios en los Establecimientos Farmacéuticos de la Urbanización los Pinos, San Juan de Lurigancho, Agosto-Setiembre. [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/1111/TESIS%20CUEVA-YANCE.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
2. Guhl D, Blankart KE, Stargardt T. Service quality and perceived customer value in community pharmacies. [Internet] 2018[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://www.google.com/search?q=2.+Guhl+D%2C+Blankart+KE%2C+Stargardt+T.+Service+quality+and+perceived+customer+value+in+community+pharmacies&aq=2.%09Guhl+D%2C+Blankart+KE%2C+Stargardt+T.+Service+quality>
3. Ayele Y, Hawulte B, Feto T, Basker GV, Bacha YD. Assessment of patient satisfaction with pharmacy service and associated factors in public hospitals, Eastern Ethiopia. . [Internet] 2022[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/32435492/>
4. Rojas C. Calidad en la Atención Farmacéutica y el Nivel de Satisfacción en los usuarios de la botica Luxury Cajamarca [Internet] 2022[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/903/TESIS%20-%20FIORELA%20ISAMAR%20LOZANO%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
5. Febres-Ramos RJ, Mercado-Rey MR. Satisfacción del usuario y calidad de atención del servicio de medicina interna del Hospital Daniel Alcides Carrión. Huancayo - Perú. Revista de la Facultad de Medicina Humana. [Internet] 2020[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci\\_abstract](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?pid=S2308-05312020000300397&script=sci_abstract)
6. Nigussie S, Edessa D. The Extent and Reasons for Dissatisfaction From Outpatients Provided With Pharmacy Services at Two Public Hospitals in Eastern Ethiopia. Front Pharmacol. [Internet] 2018[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://www.frontiersin.org/articles/10.3389/fphar.2018.01132/full>

7. R. M, Marveya M. Configuración económica de la industria farmacéutica. Actualidad Contable FACES. [Internet] 2019[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://www.redalyc.org/articulo.oa?id=25757716005>
8. Granda E. El mercado farmacéutico: evolución y previsiones. Farmacia Profesional. [Internet] 2017[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=7719350>
9. International Pharmaceutical Federation. Pharmacy at a glance - 2015-2017. The Hague, The Netherlands: International Pharmaceutical Federation. [Internet] 2017 [citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://www.fip.org/file/1348>
10. Alssageer MA, Hassan AO, Rajab MO. Descriptive analysis to use the community pharmacy by patients and customers. Mediterranean Journal of Pharmacy and Pharmaceutical Sciences. [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://medjpps.com/mjpps/uploads/topics/16409130709846.pdf>
11. El-Sharif SI, Alrahman NA, Khaled N, Sayah N, Gamal E, Mohamed A. Assessment of Patient's Satisfaction with Pharmaceutical Care Services in Community Pharmacies in the United Arab Emirates. Archives of Pharmacy Practice. [Internet] 2017 [citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://archivepp.com/storage/models/article/RdL2KZreEfr5KaN6RJhQfVzSRX5s7dd3xuXp9vXHPLp20TSBETx9vqE9YLPg/assessment-of-patients-satisfaction-with-pharmaceutical-care-services-in-community-pharmacies-in-t.pdf>
12. INDUSTRY STATISTICS. Pharmacies & Drug Stores in the US[Internet] 2022[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://www.ibisworld.com/industry-statistics/number-of-businesses/pharmacies-drug-stores-united-states/>.
13. Choque E. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. Bio Scientia. [Internet] 2019[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
14. Toral R, Gallardo N, Pasaca M, Cevallos C. La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja – Ecuador. Dominio de las Ciencias. [Internet]2019[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938>

15. Andújar N, Cruz C, Kuniyoshi V, Villayzan M, Melgar G. Impacto en el sector farmacias frente a la coyuntura. [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023].Disponible en:  
[https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15715/Andujar\\_Cruz\\_Kuniyoshi\\_Villayzan\\_Melgar\\_Impacto\\_sector\\_farmacias.pdf?sequence=4&isAllowed=y](https://repositorio.ulima.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12724/15715/Andujar_Cruz_Kuniyoshi_Villayzan_Melgar_Impacto_sector_farmacias.pdf?sequence=4&isAllowed=y)
16. Silva S. Cumplimiento de buenas prácticas de dispensación asociados a nivel de satisfacción del usuario en F&S botica San Antonio de Padua [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023].Disponible en:  
[https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5927/T061\\_719757\\_78\\_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5927/T061_719757_78_T.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
17. Armas J, Chávez L. Calidad del Servicio y Satisfacción del Usuario del Servicio de Farmacia del Hospital Domingo Olevagoya, Jauja 2018. Sendas. [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023].Disponible en:  
<https://revistas.infoc.edu.pe/index.php/sendas/article/view/55>
18. Valle B. Calidad De Servicio Y Satisfacción Del Usuario En La Dispensación De Productos Farmacéuticos Del Centro De Salud Paján [Internet] 2018[citado el 9 julio del 2023].Disponible en:  
[https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle\\_vb.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/33008/valle_vb.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
19. lShayban DM NAIMAMAAAMAARMIMaHA. Patient Satisfaction and Their Willingness to Pay for a Pharmacist Counseling Session in Hospital and Community Pharmacies in Saudi Healthcare Settings. Front. Pharmacol. [Internet] 2020[citado el 9 julio del 2023].Disponible en:  
<https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC7061856/>
20. Valdez J, Ramírez L. FARMACOVIGILANCIA: CONOCIMIENTO BASICO DE LOS PROFESIONALES DE SALUD DEL PRIMER NIVEL DE ATENCION. Revista Bio Scientia. [Internet] 2019[citado el 9 julio del 2023].Disponible en:  
<https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/178/310>
21. Toral R, Gallardo N, Pasaca M, Cevallos C. La gestión del entorno comercial y su relación con la calidad del servicio al cliente en el mercado farmacéutico, Loja –

- Ecuador. Revista científica Dominio de las Ciencias. [Internet] 2019[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://dialnet.unirioja.es/servlet/articulo?codigo=6869938>
22. Maidana G, Lugo G, Samaniego L, Lial N, Acosta P, Vera Z. Evaluación del servicio de farmacia que atiende a pacientes diabéticos. Pharm Care Esp. [Internet] 2018[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://www.pharmacareesp.com/index.php/PharmaCARE/article/view/442>
23. Morillo R, Calvin M, Delgado A, Piquerres R, Fernández C, Negro E, et al. Desarrollo de la norma Q-PEX de certificación de calidad de la atención farmacéutica a pacientes externos de los servicios de Farmacia. Journal of Healthcare Quality Research. [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: [https://www.sefh.es/mapex/images/QPEX\\_ARTICULO.pdf](https://www.sefh.es/mapex/images/QPEX_ARTICULO.pdf)
24. Choque E, Peñaranda R, Sivila Y, Vargas J. Satisfacción percibida del servicio de farmacias comunitarias independientes de la ciudad de Sucre. Revista científica Bio Scientia. [Internet] 2019[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://revistas.usfx.bo/index.php/bs/article/view/327>
25. Lozano F. Calidad en la atención farmacéutica y el nivel de satisfacción en los usuarios de la Botica Luxury Cajamarca 2022. Tesis pregrado. Huancayo: Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt", Departamento de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas [Internet] 2022[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uoosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/903/TESIS%20-%20FIORELA%20ISAMAR%20LOZANO%20SALAZAR.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
26. Enciso M. Nivel de Satisfacción y la calidad de atención percibida por el usuario externo en la cadena de Botica AFJA 2019. Tesis posgrado. Lima: Universidad Norbert Wiener, Departamento de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas; [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: [https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5388/T061\\_10551396\\_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.uwiener.edu.pe/bitstream/handle/20.500.13053/5388/T061_10551396_M.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
27. García G. Calidad de atención farmacéutica y nivel de satisfacción en usuarios de la botica Inkafarma - Barranco - Lima - 2021. Tesis de pregrado. 2021: Universidad Privada de Huancayo "Franklin Roosevelt", Departamento de Ciencias Farmacéuticas y Bioquímicas; [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en:

<https://repositorio.uroosevelt.edu.pe/bitstream/handle/20.500.14140/1376/REPORT%20RODRIGUEZ%20-%20VILLANUEVA.pdf?sequence=6>

28. Torres J. Satisfacción de los usuarios con la atención recibida en farmacias y boticas de el Tambo, Huancayo - 2021. Tesis pregrado. Huancayo: Universidad Peruana los Andes, Departamento Peruana los Andes [Internet] 2022[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.upla.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12848/3842/TESIS%20FINAL.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
29. Monteza D, Segovia Y. Calidad de atención y satisfacción al usuario en la Botica Profarma en tiempos de pandemia en tiempos de pandemia, Puente Piedra - febrero 2021. Tesis pregrado. 2021: Universidad María Auxiliadora, Departamento de Ciencias de la Salud [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://repositorio.uma.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12970/588/TESIS.pdf?sequence=1&isAllowed=y>
30. Fariño J, Cercado A, Vera E, Valle J, Ocaña A. Satisfacción de los usuarios y la calidad de atención que se brinda en las unidades operativas de atención primaria de salud. Revista Espacios. [Internet] 2018[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://www.revistaespacios.com/a18v39n32/a18v39n32p22.pdf>
31. Montalvo S, Estrada E, Mamani H. Calidad de servicio y satisfacción del usuario en el Hospital Santa Rosa de Puerto Maldonado. Revista Ciencia y Desarrollo. [Internet] 2020[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://revistas.uap.edu.pe/ojs/index.php/CYD/article/view/2085>
32. Hernández P, Lugo J, Ordóñez H. Calidad del servicio, expectativas del usuario y comunicación efectiva fuentes de satisfacción del usuario. Revista Ciencia Digital. [Internet] 2022[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://cienciadigital.org/revistacienciadigital2/index.php/CienciaDigital/article/view/2289>
33. Becerra-Canales B, Condori-Becerra Á. Satisfacción de usuarios en hospitales públicos: experiencia del plan "cero colas" en Ica, Perú. Revista Peruana Médica. [Internet] 2019[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: [http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S1726-46342019000400014](http://www.scielo.org.pe/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S1726-46342019000400014)

34. Gil J. Fundamentos de atención al cliente España: Editorial ELEARNING S.L. [Internet] 2020[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://www.editorialelearning.com/catalogo/comt004po-fundamentos-de-atencion-al-cliente.html>
35. Fondahn E, Thomas M. Manual Washington de calidad en la atención y seguridad del paciente Wilkins LW&, editor. España: Ediciones Thomas; [Internet] 2017[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <http://clinicaelcastano.com.ar/images/cursos-virtual/modulo10/manual-washington-de-calidad-en-la-atencion.pdf>
36. Pablo M. Atención al cliente y calidad en el servicio. primera ed. Viera Cd, editor. Málaga : IC Editorial ; [Internet] 2019[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://www.iceditorial.com/comercio-y-marketing/8597-comm002po-atencion-al-cliente-y-calidad-en-el-servicio-9788491985655.html>
37. Mohopatra S, Ganesh K, Punniyamoorthy M, Susmitha R. Service Quality in Indian Hospitals: Perspectives from an Emerging Market India : Springer ; [Internet] 2018[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: [https://www.researchgate.net/signup.SignUp.html?ev=su\\_requestFulltext](https://www.researchgate.net/signup.SignUp.html?ev=su_requestFulltext)
38. Ibarra L. Los modelos ServPerf y Servqual: Una herramienta para medir la calidad en el servicio. Primera ed. España : Editorial EAE; [Internet] 2017[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://www.amazon.com/-/es/Luis-Enrique-Ibarra-Morales/dp/3659102474>
39. Jonkisz A, Karniej P, Krasowska. El método SERVQUAL como una herramienta "vieja y nueva" para mejorar la calidad de los servicios médicos: una revisión de la literatura. Revista Internacional Investigación Ambiental y Salud Pública. [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://www.redalyc.org/pdf/4259/425941264005.pdf>
40. López E, Castañón A, Sifuentes M, Flores C, Helmes L, Vaillard E, et al. Adaptación y validación de un instrumento con la metodología SERVQUAL. Revista Odontológica Mexicana. [Internet] 2018[citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://www.medigraphic.com/cgi-bin/new/resumen.cgi?IDARTICULO=79072>
41. Paredes C. Calidad de atención y satisfacción del usuario externo del centro de salud de zona rural Peruana. Revista Recien. [Internet] 2020 [citado el 9 julio del 2023]. Disponible en: <https://revista.cep.org.pe/index.php/RECIEN/article/view/14>

42. Ministerio de Salud. Analisis de situacion de salud del Peru 2019. Lima: Ministerio de Salud; [Internet] 2019[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: [https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis\\_peru19.pdf](https://www.dge.gob.pe/portal/docs/asis/Asis_peru19.pdf)
43. Glener D. Marketing relacional y su relación en la fidelización de los clientes de la cooperativa de ahorro y crédito Trujillo Ltda de la ciudad de Trujillo- año 2017. Lima: Universidad Cesar Vallejo; [Internet] 2019[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: [https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11786/glener\\_ad-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y](https://repositorio.ucv.edu.pe/bitstream/handle/20.500.12692/11786/glener_ad-SD.pdf?sequence=1&isAllowed=y)
44. Chang M, Aleman M, Cañizares M, Ibarra A. Satisfaccion de los pacientes con la atencion medica. Cuba: Revista Cubana de Medicina General Integral; [Internet] 1999 [citado el 9 julio del 2023].Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21251999000500009&script=sci\\_abstract](http://scielo.sld.cu/scielo.php?pid=S0864-21251999000500009&script=sci_abstract)
45. Suarez G, Robles D, Serrano G, Armijo A, Anchundia R. Percepción sobre calidad de la atención en el centro de salud CAI III. Revista Cubana de Investigaciones Biomédicas. [Internet] 2019[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: [http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0864-03002019000200153](http://scielo.sld.cu/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0864-03002019000200153)
46. Salud OMdl. ¿Cómo define la OMS la salud? OMS; [Internet] 2018[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://www.who.int/es/about/frequently-asked-questions>
47. Sánchez H, Reyes C, Mejía K. Manual de términos en investigación científica, tecnológica y humanística. 1st ed. Lima: Universidad Ricardo Palma; [Internet] 2018[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://www.urp.edu.pe/pdf/id/13350/n/libro-manual-de-terminos-en-investigacion.pdf>
48. Gallardo E. Metodología de la Investigación. Manual Autoformativo Interactivo Huancayo: Universidad Continental; [Internet] 2017 [citado el 9 julio del 2023].Disponible en: [https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO\\_UC\\_EG\\_MAI\\_UC0584\\_2018.pdf](https://repositorio.continental.edu.pe/bitstream/20.500.12394/4278/1/DO_UC_EG_MAI_UC0584_2018.pdf)
49. Condori P. Niveles de investigación. [Internet] 2020 [citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://www.aacademica.org/cporfirio/17.pdf>
50. Bedregal P, Besoain C, Reinoso A, Zubarew T. La investigación cualitativa: un aporte para mejorar los servicios de salud. Revista médica de Chile. [Internet] 2017[citado el



- 9 julio del 2023].Disponible en:  
[https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci\\_arttext&pid=S0034-98872017000300012](https://www.scielo.cl/scielo.php?script=sci_arttext&pid=S0034-98872017000300012)
51. Hernandez R. Metodologia de la investigacion. Mexico: [Internet] 2017[citado el 9 julio del 2023].Disponible en:  
[https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n\\_Sampieri.pdf](https://www.uv.mx/personal/cbustamante/files/2011/06/Metodologia-de-la-Investigaci%C3%83%C2%B3n_Sampieri.pdf)
52. Kebede H, Tsehay T, Necho M, Zenebe Y. Patient Satisfaction Towards Outpatient Pharmacy Services and Associated Factors at Dessie Town Public Hospitals, South Wollo, North-East Ethiopia. Patient Preference and Adherence. [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://pubmed.ncbi.nlm.nih.gov/33519194/>
53. Barghouth D, Al-Abdallah GM, Abdallah AB. Pharmacy service factors and pharmacy performance: the role of patient satisfaction in community pharmacies. International Journal of Pharmaceutical and Healthcare Marketing. [Internet] 2021[citado el 9 julio del 2023].Disponible en:  
[https://www.researchgate.net/publication/352347036\\_Pharmacy\\_service\\_factors\\_and\\_pharmacy\\_performance\\_the\\_role\\_of\\_patient\\_satisfaction\\_in\\_community\\_pharmacies](https://www.researchgate.net/publication/352347036_Pharmacy_service_factors_and_pharmacy_performance_the_role_of_patient_satisfaction_in_community_pharmacies)
54. Al-Tannir M, Alharbi AI, Alfawaz AS, Zahran RI, AlTannir M. Saudi adults satisfaction with community pharmacy services. [Internet] 2017[citado el 9 julio del 2023].Disponible en: <https://www.ncbi.nlm.nih.gov/pmc/articles/PMC4912500/>

## **ANEXOS**

### Anexo 1. Operacionalización de variables

<b>Variables</b>	<b>Dimensiones</b>	<b>Indicadores</b>
<b>Nivel de satisfacción</b>	Rendimiento percibido	Evaluación del producto
		Genera garantía
		Comprueba la calidad
	Expectativas	Compromiso
		Experiencia de compra
		Expectativa por terceros
	Satisfacción	Insatisfacción
		Rendimiento
		Satisfacción
<b>Calidad de atención</b>	Elementos tangibles	Ambientes acondicionados
		Material necesario
		Limpieza y comodidad
	Fiabilidad	Atención personalizada
		Horario establecido
		Información útil de medicamentos
	Seguridad	Prioridad en la atención
		Confianza para la atención
		Dudas resueltas
	Empatía	Trato amable y respetuoso
		Comprende necesidades
		Atención individualizada
	Capacidad de respuesta	Respuesta ante dudas
		Tiempo de espera
		Atención rápida

## Anexo 2. Matriz de consistencia

Problema	Objetivos	Hipótesis	Variables	Dimensiones	Metodología
<b>Problema general</b>	<b>Objetivo general</b>	<b>Hipótesis general</b>	<b>V. I: Nivel de Satisfacción</b>	Rendimiento percibido	<b>Método:</b> Cuantitativo <b>Tipo:</b> Básica <b>Nivel:</b> Correlacional <b>Diseño de la investigación:</b> No experimental <b>Población:</b> 2000 Usuarios de la Botica Balvinfarma. <b>Muestra:</b> 394 Usuarios de la Botica Balvinfarma. <b>Técnicas e instrumentos:</b> Encuesta y cuestionario.
¿Cuál es el nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma?	Determinar el nivel de satisfacción y calidad en la atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma.	H1: La relación entre el nivel satisfacción y la calidad en la atención de los usuarios la Botica Balvinfarma es significativa.		Expectativas	
<b>Problema específico</b>	<b>Objetivo específico</b>	H0: La relación entre el nivel satisfacción y la calidad en la atención de los usuarios la Botica Balvinfarma no es significativa.		Satisfacción	
¿Cuál es la percepción sobre la hora de atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma?	Determinar el grado de percepción sobre la hora de atención de los usuarios de la Botica Balvinfarma;		V.D: Calidad de atención	Elementos tangibles	
¿Cuál es la percepción sobre orientación al usuario en la Botica Balvinfarma?	Determinar el nivel de percepción sobre orientación al usuario en la Botica Balvinfarma;			Fiabilidad	
¿Cuál es la percepción sobre la tangibilidad orientación de los usuarios en la Botica Balvinfarma?	Determinar el nivel de percepción sobre la tangibilidad orientación de los usuarios en la Botica Balvinfarma;			Seguridad	
¿Cuál es la percepción sobre el tiempo de atención a los usuarios en la Botica Balvinfarma?	Determinar el nivel de percepción sobre el tiempo de atención a los usuarios en la			Empatía	
¿Cuál es la percepción sobre el trato recibido por el profesional a los		Capacidad de respuesta			

usuarios en la Botica Balvinfarma?	Botica Balvinfarma; Determinar el nivel de percepción sobre el trato recibido por el profesional a los usuarios en la Botica Balvinfarma.				
------------------------------------	---	--	--	--	--

### Anexo 3. Instrumento de recolección de datos

Información general					
Género					
Masculino				Femenino	
Grado de educación					
Primaria		Secundaria		Superior técnica	
				Superior universitario	
Ocupación principal					
Estudiante		Trabajos de tiempo completo		Desempleado	
Edad		Frecuencia de visitas a la farmacia (veces/año)			
Satisfacción de los clientes				Escala de Likert	
				1	2
Dominio de lugares y equipos					
Los medicamentos se muestran según la clasificación farmacológica con etiquetas.					
La temperatura en el área de servicio de la farmacia es adecuada.					
Existe suficiente área para servicios de farmacia.					
Los medicamentos en las áreas de exhibición se ocultan cuando los farmacéuticos no están de servicio.					
Hay un extintor de incendios					
Existe una mesa de asesoramiento, separada del área de dispensación					
Existe una báscula y un medidor de altura					
Existe un dispositivo automático de control de la presión arterial.					
Dominio de personal					
Los farmacéuticos poseen los conocimientos suficientes para prestar servicios					
Se muestra una licencia de farmacéutico profesional					
Los farmacéuticos usan batas según lo exige el consejo de farmacia					
El resto del personal no se viste de una manera que pueda hacerse pasar por farmacéuticos					
Dominio de control de calidad					
No se dispensarán medicamentos caducados					
Los medicamentos son de calidad y estándar					
No hay drogas ilegales					
Existen medidas preventivas para detectar medicamentos vencidos que incluyen pegatinas de colores en los paquetes de medicamentos					
Los medicamentos se mantienen a la temperatura adecuada, incluso en heladera si se requiere					
Dominio del servicio de farmacia					
La información esencial del paciente se recopila exhaustivamente como parte de la dispensación de medicamentos.					
Hay instrucciones de medicamentos claras y completas en las etiquetas.					

Los farmacéuticos permanecen de servicio durante todo el horario comercial.					
Hay información de dispensación clara y completa en las etiquetas					
Los farmacéuticos podrían responder adecuadamente a las preguntas de los clientes					
Hay información de contacto de la farmacia clara y completa en las etiquetas					
No hay publicidad de drogas o materiales promocionales poco éticos					
Hay servicios de detección y referencia de enfermedades					
No se dispensarán medicamentos si no se dispone de farmacéuticos					

*Nota.* Adaptado de (52)